

## Plano de Trabalho Docente – 2016

### Ensino Técnico

Plano de Curso nº **246** aprovado pela portaria Cetec nº 181 de 26/09/2013

Etec PAULINO BOTELHO

Código: 091

Município: São Carlos

Eixo Tecnológico: Gestão de Negócios

Habilitação Profissional: Técnica de Nível Médio de **TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

Qualificação: Técnica de Nível Médio de **Auxiliar Administrativo**

Componente Curricular: **Técnicas Organizacionais**

Módulo: I

C. H. Semanal: 2,5 h/a

Professor: **Carlos Roberto Machado**

**I – Atribuições e atividades profissionais relativas à qualificação ou à habilitação profissional, que justificam o desenvolvimento das competências previstas nesse componente curricular.**

Compreender a estrutura e o funcionamento das técnicas organizacionais, a serem aplicadas na estrutura de uma organização empresarial.

Orientar e capacitar os alunos a incorporarem o perfil profissional e pessoal do técnico em

Administração para o atendimento aos cliente, de gestão ambiental e arranjo físico do ambientes de trabalho.

**Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

**II – Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas do Componente Curricular**

Componente Curricular: **Técnicas Organizacionais**

Módulo: I

| Nº | Competências                                                                                                     | Nº  | Habilidades                                                                                                            | Nº | Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.                                               | 1.1 | Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.                 | 1  | Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: <ul style="list-style-type: none"> <li>responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2  | Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho. | 1.2 | Aplicar os objetivos às atividades e procedimentos em sua área de atuação.                                             | 2  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                                                                                                                  | 2.1 | Atender clientes (presencial e a distância).                                                                           |    | Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo: <ul style="list-style-type: none"> <li>técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental;</li> <li>planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute;</li> <li>fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;</li> <li>técnicas de arquivamento e suas fases;</li> <li>técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up);</li> <li>técnicas em agendas: manual e eletrônica</li> </ul> |
|    |                                                                                                                  | 2.2 | Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.                                                |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                                                                                                                  | 2.3 | Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.                       |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                                                                                                                  | 2.4 | Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.                                                              |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                                                                                                                  | 2.5 | Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.                                               |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                                                                                                                  | 2.6 | Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento. |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    |                                                                                                                  | 2.7 | Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.       |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

|   |                                                               |     |                                                                          |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional. | 3.1 | Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos. | 3 | Programas de qualidade/ atendimento ao cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NBR-ISO 10.002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;</li> <li>• Housekeeping</li> </ul> <p>Administração do tempo:<br/>Conceitos e aplicação</p> |
|   |                                                               | 3.2 | Executar com responsabilidade as práticas administrativas.               |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento

Componente Curricular: **Técnicas Organizacionais**

Módulo: I

| Habilidade                                                                                                                                                                                      | Bases Tecnológicas                                                                                                                                                                               | Procedimentos Didáticos                                                                                                                 | Cronograma / Dia e Mês                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <p>Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.</p> <p>Aplicar os objetivos às atividades e procedimentos em sua área de atuação.</p> | <p>Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração</li> </ul> | <p>Aulas expositivas e dialogadas sobre conceitos teóricos e exemplos práticos;</p> <p>Estudo de caso para análise e debate em sala</p> | <p>11 /02 a 22/02</p> <p>23/02 a 12/03</p> |

Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Atender clientes (presencial e a distância). Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica. Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão a qualidade ao atendimento. Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.</p> | <p>Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo: técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental; planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute; fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho; técnicas de arquivamento e suas fases; técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up); técnicas em agendas: manual e eletrônica</p> <p>Programas de qualidade/ atendimento ao cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NBR-ISO 10.002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;</li> <li>• Housekeeping</li> </ul> | <p>Aulas expositivas e dialogadas sobre conceitos teóricos e exemplos práticos;</p> <p>Pesquisa sobre Programas de gestão de qualidade no atendimento.</p> <p>Debate sobre a Organização do ambiente de trabalho</p> <p>Apresentação de conteúdo com auxílio multimídia.</p> | <p>13/03 a 31/03</p> <p>01/04 a 14/04</p> <p>15/04 a 30/04</p> <p>01/05 a 15/05</p> <p>16/05 a 30/05</p> <p>01/06 a 13/06</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

**Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

|                                                                                                                                            |                                                  |                                                                                                                                                                                      |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.<br><br>Executar com responsabilidade as práticas administrativas. | Administração do tempo:<br>Conceitos e aplicação | Aulas expositivas e dialogadas sobre conceitos teóricos de Administração do tempo;<br>Discussão sobre Práticas administrativas com responsabilidade<br>- Encerramento das Atividades | 14/06 a 25/06<br><br>26/06 a 05/07 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|

#### IV - Plano de Avaliação de Competências

| Competência                                                                                                                                                                                                                                                            | Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação <sup>1</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | CrITÉrios de Desempenho                                                                                                                                                             | Evidências de Desempenho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.</p> <p>Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.</p> <p>Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.</p> | <p>Avaliação escrita sobre os conceitos apresentados e exercícios observando o desempenho da habilidade do aluno.</p> <p>Avaliação dos trabalhos escritos</p> <p>Participação em sala de aula.</p> <p>Avaliação da apresentação em equipe</p> <p>Debates e confronto de posições adversas daquelas do cotidiano.</p> <p>Participação em sala de aula.</p> | <p>Precisão, Clareza e na expressão oral e escrita</p> <p>Objetividade</p> <p>Uso correto dos termos técnicos</p> <p>Coerência</p> <p>Participação</p> <p>Domínio dos conceitos</p> | <p>O aluno entendeu e soube identificar o perfil do profissional</p> <p>Soube aplicar e incorporar técnicas de atendimento ao cliente</p> <p>Soube escolher o melhor arranjo físico de acordo com as necessidades da organização.</p> <p>Soube avaliar questões do ambiente de trabalho</p> <p>Soube identificar as necessidades da organização.</p> |

**Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**

**V – Plano de atividades docentes\***

| <b>Atividades Previstas</b> | <b>Projetos e Ações voltados à redução da Evasão Escolar</b> | <b>Atendimento a alunos por meio de ações e/ou projetos voltados à superação de defasagens de aprendizado ou em processo de Progressão Parcial</b> | <b>Preparo e correção de avaliações</b> | <b>Preparo de material didático</b> | <b>Participação em reuniões com Coordenador de Curso e/ou previstas em Calendário Escolar</b> |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fevereiro</b>            | X                                                            | X                                                                                                                                                  | X                                       | X                                   |                                                                                               |
| <b>Março</b>                |                                                              | X                                                                                                                                                  | X                                       | X                                   | X                                                                                             |
| <b>Abril</b>                | X                                                            | X                                                                                                                                                  | X                                       | X                                   |                                                                                               |
| <b>Maio</b>                 | X                                                            | X                                                                                                                                                  | X                                       | X                                   | X                                                                                             |
| <b>Junho</b>                |                                                              | X                                                                                                                                                  | X                                       | X                                   |                                                                                               |
| <b>Julho</b>                | X                                                            | X                                                                                                                                                  | X                                       | X                                   |                                                                                               |



**Administração Central**  
**Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec****VI – Material de Apoio Didático para Aluno (inclusive bibliografia)**

BERNHOEFT, Renato de, Administração do Tempo, Editora Nobel, 2010  
IORIO, Cecília S. Manual de Administração de Pessoal, Editora Senac, 14ª edição, 2012  
ROBBINS, Stephan, Comportamento Organizacional, São Paulo – Editora Prentice Hall, 2002

**VII – Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares e/ou Atividades Extra**

Palestra sobre qualidade no atendimento ao cliente

**VIII – Estratégias de Recuperação Contínua (para alunos com baixo rendimento/dificuldades de aprendizagem)**

O trabalho de recuperação é simultâneo através do acompanhamento continuado nas competências e habilidades não atingidas pelos alunos com rendimentos insatisfatórios.

**IX – Identificação:**

Nome do professor: Carlos Roberto Machado

Assinatura:

Data: 11/02/2016

**X – Parecer do Coordenador de Curso:**

Nome do coordenador (a): Antonio Carlos Maria Junior

Assinatura:

Data:

\_\_\_\_\_  
Data e ciência do Coordenador Pedagógico

**XI– Replanejamento**