

Unidade de Ensino Médio e Técnico - CETEC

## Plano de Trabalho Docente - 2018

Ensino Técnico

Plano de Curso no. 206 aprovado pela			
ETEC:	Escola Técnica Estadual Rodrigues de Abreu		
Código:	135	Município:	Bauru
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios		
Habilitação Profissional:	Habilitação Profissional de Técnico em Administração		
Qualificação:	Qualificação Técnica de Nível Médio de AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
Componente Curricular:	Técnicas Organizacionais		
Módulo:	1	C. H. Semanal:	3,00
Professor:	SILVIA CRISTIANE MARANGONI ;		

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

Agilizar atendimento.  
 Agir com tolerância.  
 Analisar reclamações dos clientes e encaminhar à área responsável pela providência  
 Arquivar documentos.  
 Atender clientes: identificação de suas necessidades e fornecimento de informações.  
 Atualizar cadastro geral.  
 Demonstrar facilidade de comunicação verbal e escrita.  
 Identificar necessidades dos clientes.  
 Organizar a rotina administrativa: arquivamento de documentos, solicitação de informações, elaboração, emissão e conferência de documentos.  
 Planejar, executar e controlar rotina administrativa diária.  
 Receber, conferir, registrar e encaminhar documentos.  
 Trabalhar em equipe.  
 Zelar pela organização do ambiente, conservação dos equipamentos e boa utilização dos recursos pautando-se na sustentabilidade.

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

## Competências

1. Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.
2. Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.
3. Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.

## Habilidades

- 1.1. Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.
- 1.2. Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.
- 2.1. Atender clientes (presencial e a distância).
- 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.
- 3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.
- 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.

## Bases Tecnológicas

1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração
2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo:
  - 2.1 técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental;
  - 2.2 planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute;
  - 2.3 fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;
  - 2.4 técnicas de arquivamento e suas fases;
  - 2.5 técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up);
  - 2.6 técnicas em agendas: manual e eletrônica
  - 2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;
  - 2.8 Housekeeping
3. Administração do tempo: conceitos e aplicação

**III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento**

Habilidades	Bases Tecnológicas	Procedimentos Didáticos	De	Até
1.1. Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais;	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Apresentação de Competências, habilidades e bases tecnológicas	24/07/18	31/07/18

1.1. Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.; 1.2. Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.;	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Aula expositiva e dialogada referente à introdução da disciplina.	07/08/18	21/08/18
2.1. Atender clientes (presencial e a distância).; 2.2. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.;	2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo.;; 2.1 técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental.;	Aula Expositiva e dialogada. Atividades em grupos.	28/08/18	11/09/18
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.;	2.1 técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental.;; 2.3 fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho.;; 2.4 técnicas de arquivamento e suas fases.;	Atividades em grupos. Aula expositiva e dialogada.	18/09/18	02/10/18
1.1. Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.;; 1.2. Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.;; 2.1. Atender clientes (presencial e a distância).;; 2.2. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.;	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração.;; 2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo.;	Semana de Provas - Avaliação escrita.	10/09/18	14/09/18
2.5. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.;	2.6 técnicas em agendas: manual e eletrônica.;	Aula pratica. Dialogo.	09/10/18	23/10/18
3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.;; 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.;	2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento.;; 2.8 Housekeeping.;; 3. Administração do tempo: conceitos e aplicação.;	Trabalho. Seminario. Aula expositiva	30/10/18	13/11/18
2.3. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.;; 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.;; 3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.;	2.3 fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho.;; 2.5 técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up).;; 2.8 Housekeeping.;; 3. Administração do tempo: conceitos e aplicação.;	Aula Expositiva e dialogada	20/11/18	04/12/18
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.;; 3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.;; 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.;	2.4 técnicas de arquivamento e suas fases.;; 2.5 técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up).;; 2.6 técnicas em agendas: manual e eletrônica.;; 2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento.;; 2.8 Housekeeping.;; 3. Administração do tempo: conceitos e aplicação.;	Semana de Provas - Avaliação	03/12/18	07/12/18
3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.;; 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.;	2.1 técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental.;; 2.3 fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho.;; 2.5 técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up).;; 2.6 técnicas em agendas: manual e eletrônica.;; 2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento.;; 2.8 Housekeeping.;; 3. Administração do tempo: conceitos e aplicação.;	REVISÃO. RECUPERAÇÃO. DEBATE.	11/12/18	18/12/18

#### IV - Plano de Avaliação de Competências

Competências	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação	Crítérios de Desempenho	Evidências de Desempenho
1. Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.	Avaliação Escrita ; Trabalho/Pesquisa ; Participação em Aula ;	Relacionamento de Ideias ; Relacionamento de Conceitos ; Clareza na Expressão Oral e Escrita ;	Descrever e promover-se pessoalmente , de acordo com os conceitos estudados.
2. Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.	Avaliação Escrita ; Trabalho/Pesquisa ; Participação em Aula ; Seminário/Apresentação ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Relacionamento de Ideias ; Relacionamento de Conceitos ; Cumprimento das Tarefas Individuais ;	Utilizar as tecnicas de atendimento ao cliente de forma coerente e eficiente.
3. Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.	Avaliação Escrita ; Trabalho/Pesquisa ; Seminário/Apresentação ;	Relacionamento de Ideias ; Cumprimento das Tarefas Individuais ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ;	Desenvolver atividades que corroborem com as normas e procedimentos da empresa.

#### V – Plano de atividades docentes

Atividade Previstas	Projetos e Ações voltados à redução da Evasão Escolar	Atendimento a alunos por meio de ações e/ou projetos voltados à superação de defasagens de aprendizado ou em processo de Progressão Parcial	Preparo e correção de avaliações	Preparo de material didático	Participação em reuniões com Coordenador de Curso e/ou previstas em Calendário Escolar
Julho	Recepção dos Alunos.	Levantamento das lacunas de aprendizado.	Identificação dos principais conteúdos a serem intensificados na Avaliação.	Organização e aplicação de material didático para acompanhamento da disciplina.	23/07 - Reunião de Planejamento 24/07 - Início semestre letivo

<b>Agosto</b>	07/08 - Atividades de Integração Proporcionar Ensino com Qualidade e Aplicação da Avaliação Diagnóstica e Sondagens nas Aulas Expositivas e Dialogadas.	Organização de recuperação contínua dessas lacunas.	Preparação de Avaliação Escrita	Organização e aplicação de material didático para acompanhamento da disciplina.	04/08 - Reunião Pedagógica
<b>Setembro</b>	Reduzir possíveis focos de resistência e conflito.	Aplicação da atividade a ser desenvolvida pelo aluno em progressão parcial ou com defasagem de aprendizado.	Aplicação e Correção de Avaliação Escrita	Organização e aplicação de material didático para acompanhamento da disciplina.	01/09 - Reunião de Curso 11/09 - Atividades relativas ao Dia do Administrador
<b>Outubro</b>	Buscar soluções já encontradas por algum professor.	Acompanhamento efetivo da realização da lacuna de aprendizado.	Identificação dos principais conteúdo a serem intensificados na Avaliação.	Organização e aplicação de material didático para acompanhamento da disciplina.	06/10 - Reunião de Curso 27/10 - Reunião Pedagógica
<b>Novembro</b>	Realizar acompanhamento eficiente da frequência e Participação ativa na CASA ABERTA.	Correção dos resultados obtidos pelo aluno.	Preparação de Avaliação Escrita	Organização e aplicação de material didático para acompanhamento da disciplina.	12, 13 e 14/11 - Casa Aberta 24/11 - Atividades Culturais - reposição do dia 16/11
<b>Dezembro</b>	Aulas de reforço e campanhas internas e na comunidade escolar.	Finalização das atividades.	Aplicação e Correção de Avaliação Escrita	Organização e aplicação de material didático para acompanhamento da disciplina.	01/12 - Reunião de Planejamento

## VI – Material de Apoio Didático para Aluno (inclusive bibliografia)

- ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS: Operações para a Satisfação do Cliente - Henrique L. Corrêa e Irineu G. N. Gianesi.

- DRUKER, Peter. Inovação e Espírito Empreendedor – Cengage Learning – 2008 Material disponibilizado pelo professor

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. São Paulo, 6a. ed. - Editora Campus, Rio de Janeiro 2005

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GONÇALVES, Janice, Como classificar e ordenar documentos de arquivo, Arquivo do Estado de SP

Maximiano, Antonio César Amaru – Introdução à Administração. 7a ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008 Chiavenato, Idalberto – Teoria Geral da Administração. 6a ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2001

MAXIMILIANO, A.C.A.; Teoria geral da administração. São Paulo: Atlas, 2006.

MOSCOVICI, F. Desenvolvimento Interpessoal. Treinamento em Grupo. 2ª ed., Livros Técnicos e Científicos, Editora S.A., 1980.

NASCIMENTO, Eunice; El Sayed, Kassem M. Administração de Conflitos. In: MENDES, J.T.G. (org.). Gestão Empresarial. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, 2002.

NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;

PAES, M. L. Arquivo: Teoria e Prática. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PAGLIUSO, Antônio Tadeu; CARDOSO, Rodolfo; SPIEGEL, Thais. Gestão Organizacional. São Paulo: Saraiva, 2006.

PORTAL ERGONOMIA NO TRABALHO. O que é ergonomia/ Legislação. Disponível em: <http://www.ergonomianotrabalho.com.br/legislacao.html>. Acesso em 10 de ago 2014. PORTAL VIVER 5S. O que é 5s? Disponível em: <http://5s.com.br/2/o-que-e-5s.php>. Acesso em 10 ago 2014.

Recursos Audiovisuais: Estudo de Vídeos: “Vídeos sobre comportamento, atendimento e outros assuntos, onde diversos profissionais da área demonstram como ela é importante diante de um mercado promissor e inovador”.

RODRIGUES, Célia Regina; EGAFRONTTE, Ayrton. Assistente Administrativo – Administração Geral, Ed. Komed. FREMANTLE, David. De Olho no Cliente – 50 Passos para oferecer um atendimento extraordinário, Ed Sextante. VIEIRA, Maria Christina de Andrade. Comunicação Empresarial. Ed. Saraiva; Sites.

SHELLENBERG, T. R. Arquivos Modernos, Princípios e Técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

Sites para pesquisa sobre o conteúdo: <http://www.administradores.com.br>

Sites Relacionados ao tema;

TACHIZAWA, Takeshy; CRUZ JUNIOR, João Benjamim da; ROCHA, José Antônio de Oliveira. Gestão de Negócios: visões e dimensões empresariais da organização. São Paulo: Atlas, 2001

Textos impressos;

Vídeos/Filmes relacionados com os assuntos abordados em sala de aula.

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

Atividade Extra

Pesquisa envolvendo o tema : O comportamento e a postura do Técnico em Administração nas organizações

Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares

Interdisciplinaridade se aplica de forma junto à disciplina de Gestão empresarial demonstrando a importância da qualidade nas empresas

Interdisciplinaridade com a Disciplina de LTT, referente à linguagem formal empresarial junto à área de comunicação das empresas.

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

Recuperação contínua realizada através de Pesquisa e Apresentação Escrita / Oral, Elaboração de Projetos Técnicos, Avaliação Escrita Individual.

Recuperação contínua será desenvolvida novamente o conteúdo em que o aluno apresentou maiores dificuldades de forma de exercícios, através de trabalhos em grupos, de forma que elimine as dúvidas apresentadas.

## IX – Identificação:

Nome do Professor SILVIA CRISTIANE MARANGONI ;

Assinatura Data 17/08/2018

## X – Parecer do Coordenador de Curso:

O plano de trabalho docente atende regularmente a Matriz Curricular do Plano de Curso de Técnico em Administração de acordo com a matriz homologada e os requisitos do planejamento escolar.

Nome do Coordenador:

Assinatura:

Data: 25/08/18

---

**Data e ciência do Coordenador Pedagógico****XI - Replanejamento**

Data	Descrição
------	-----------

Imprimir