

Plano de Trabalho Docente - 2018

Ensino Técnico

Plano de Curso no. 151 aprovado pela Portaria Cetec - 733, de 10-09-2015, publicada no Diário Oficial de 11-09-2015 - Poder Executivo - Seção I - páginas 52-53.

ETEC:	Escola Técnica Estadual Rodrigues de Abreu - EE ERNESTO MONTE		
Código:	135	Município:	Bauru
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios		
Habilitação Profissional:	Habilitação Profissional de Técnico em Serviços Jurídicos		
Qualificação:	SEM CERTIFICAÇÃO TÉCNICA		
Componente Curricular:	Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança		
Módulo:	1	C. H. Semanal:	3,00
Professor:	MICHELLE BEATRIZ GODOY SANTOS DE MATTOS;		

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

Elaborar e analisar documentação e correspondência técnica jurídica, sob orientação.

- prestar atendimento ao público (desenvolver técnicas de atendimento ao cliente interno e externo (recepção, controle da agenda); - atuar em escritórios de advocacia, de auditoria jurídica, de recursos humanos e em departamentos administrativos, executando serviços de apoio técnico administrativo

Analisar as técnicas de comunicação abrangentes de modo a fazer com que o aluno compreenda a abordagem correta ao seu cliente.

Analisar as técnicas de comunicação abrangentes de modo a fazer com que o aluno compreenda a abordagem correta ao seu cliente.

Aplicar os recursos expressivos da linguagem, relacionando textos com seu contexto, conforme a natureza e função, organizando estrutura, condições de produção e de recepção dentro dos objetivos do Direito.

Aprender a utilizar e a interpretar as leis do Código de Defesa do Consumidor.

Desenvolver, preparar e realizar processamentos técnicos e expedientes administrativos que se fizerem necessários, sob orientação.

Prestar atendimento ao público, oralmente e por escrito, utilizando recursos tradicionais e eletrônicos.

Trabalhar em equipe. Utilizar as tecnologias de informação e comunicação como meios ou instrumentos que possibilitem a construção de conhecimentos.

Utilizar a terminologia das áreas jurídica, judiciária e administrativa.

II – Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas do Componente Curricular

Competências

- Desenvolver técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.
- Organizar o ambiente de trabalho, adequando-o às exigências e peculiaridades da instituição.
- Analisar as comunicações empresariais, oficiais e bancárias.
- Elaborar estratégias de cobrança.

Habilidades

- Utilizar a linguagem formal e precisa, com discrição, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.
- Identificar as necessidades de atendimento do consumidor em empresas privadas.
1. Pesquisar as peculiaridades das instituições judiciárias, jurídicas e empresas privadas.
2. Aplicar técnicas de organização de reuniões, entrevistas e agendas.
1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.
2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.
3. Aplicar técnicas de desenvolvimento de ideias e produção de textos para atendimento e cobrança, utilizando recursos tecnológicos de comunicação.
1. Elaborar e acompanhar organograma de cobrança.
2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.

Bases Tecnológicas

- Técnicas de atendimento ao cliente
- Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização
- Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor
- Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial
- Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos
- Processo e fundamentos da comunicação empresarial, oficial, bancária e jurídica, nas modalidades escrita e oral
- Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.

III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento

Habilidades	Bases Tecnológicas	Procedimentos Didáticos	De	Até
1.2. Identificar as necessidades de atendimento do consumidor em empresas privadas.;	2. Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização;	Avaliação Diagnóstica	30/07/18	30/07/18
3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	1. Técnicas de atendimento ao cliente ;	Data Show e estudo de caso	06/08/18	06/08/18
1.2. Identificar as necessidades de atendimento do consumidor em empresas privadas.;	1. Técnicas de atendimento ao cliente ;	Desenvolver senso crítico para as técnicas de atendimento	13/08/18	13/08/18
1.1. Utilizar a linguagem formal e precisa, com discrição, preservando a imagem da empresa,	2. Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização;	Aula Expositiva com apresentação de textos. Uso de material	20/08/18	20/08/18

setor e chefia.; 3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;		disponibilizado pelo professor.		
3.3. Aplicar técnicas de desenvolvimento de ideias e produção de textos para atendimento e cobrança, utilizando recursos tecnológicos de comunicação.;	2. Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização;	Atividade prática – Case.	27/08/18	27/08/18
4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;	3. Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor;	Aula expositiva e estudo de caso	03/09/18	03/09/18
3.3. Aplicar técnicas de desenvolvimento de ideias e produção de textos para atendimento e cobrança, utilizando recursos tecnológicos de comunicação.;	3. Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor;	Lousa, estudo de caso e atividade prática	17/09/18	01/10/18
1.1. Utilizar a linguagem formal e precisa, com discrição, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.; 3.3. Aplicar técnicas de desenvolvimento de ideias e produção de textos para atendimento e cobrança, utilizando recursos tecnológicos de comunicação.;	2. Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização;	Avaliação escrita	10/09/18	10/09/18
3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.; 3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	5. Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos;	Aula, e atividade prática em produção de currículo do aluno para que os mesmos possam ingressar no mercado de trabalho	05/11/18	12/11/18
4.1. Elaborar e acompanhar organograma de cobrança.; 4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;	4. Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial; 6. Processo e fundamentos da comunicação empresarial, oficial, bancária e jurídica, nas modalidades escrita e oral; 7. Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.;	Lousa, estudo de caso e atividade prática	08/10/18	29/10/18
1.1. Utilizar a linguagem formal e precisa, com discrição, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.;	6. Processo e fundamentos da comunicação empresarial, oficial, bancária e jurídica, nas modalidades escrita e oral;	Avaliação escrita	03/12/18	03/12/18
3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	6. Processo e fundamentos da comunicação empresarial, oficial, bancária e jurídica, nas modalidades escrita e oral;	Lousa, estudo de caso e atividade prática	19/11/18	26/11/18
3.3. Aplicar técnicas de desenvolvimento de ideias e produção de textos para atendimento e cobrança, utilizando recursos tecnológicos de comunicação.;	7. Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.;	Lousa, estudo de caso e atividade prática	10/12/18	17/12/18

IV - Plano de Avaliação de Competências

Competências	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação	Critérios de Desempenho	Evidências de Desempenho
1. Desenvolver técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.	Avaliação Prática ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ;	Análise da coerência textual do aluno, BEM como a articulação das ideias
2. Organizar o ambiente de trabalho, adequando-o às exigências e peculiaridades da instituição.	Avaliação Escrita ; Avaliação Prática ; Observação Direta ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ; Relacionamento de Ideias ;	Análise da coerência textual do aluno, BEM como a articulação das ideias
3. Analisar as comunicações empresariais, oficiais e bancárias.	Avaliação Escrita ; Avaliação Prática ; Estudo de Caso ;	Cumprimento das Tarefas Individuais ; Relacionamento de Conceitos ; Relacionamento de Ideias ;	Análise da coerência textual do aluno, BEM como a articulação das ideias
4. Elaborar estratégias de cobrança.	Avaliação Escrita ; Avaliação Prática ; Produção Textual ;	Pontualidade e Cumprimento de Prazos ; Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Cumprimento das Tarefas Individuais ;	Análise da coerência textual do aluno, BEM como a articulação das ideias

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	Análise diagnóstica da sala	Diagnóstico de sala para avaliação dos conhecimentos prévios dos alunos	Preparação e aplicação de atividades avaliativas com retorno ao aluno sobre suas dificuldades.	Organização de material de apoio	23/07 - Reunião Planejamento
Agosto	Manter a comunicação em grupos de WhatsApp, em busca de identificar alunos faltantes	Diagnóstico de sala para avaliação dos conhecimentos prévios dos alunos	Preparação e aplicação de atividades avaliativas com retorno ao aluno sobre suas dificuldades.	Organização de material de apoio	Reunião Pedagógica em 04/08/18 – 10:00 Enviar o PTD para as coordenações até 17/08/18 para análise e retornar sugestões de ajustes. Entrega final até 24/08/18;
Setembro	Roda de Conversa	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	Preparação e aplicação de atividades avaliativas com retorno ao aluno	Organização de material de apoio	01/09 reunião de curso 24/09 reunião conselho

Outubro	e identificar alunos faltantes e promovendo ações para o retorno dos mesmos	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	Preparação e aplicação de atividades avaliativas com retorno ao aluno sobre suas dificuldades.	Organização de material de apoio	06/10 reunião curso 27/10 reunião Pedagógica
Novembro	e identificar alunos faltantes e promovendo ações para o retorno dos mesmos	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	Preparação e aplicação de atividades avaliativas com retorno ao aluno sobre suas dificuldades.	Organização de material de apoio	
Dezembro	e identificar alunos faltantes e promovendo ações para o retorno dos mesmos	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	Preparação e aplicação de atividades avaliativas com retorno ao aluno sobre suas dificuldades.	Organização de material de apoio	01/12 - planejamento 19/12 conselho final

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

Cruz, José Anderson & Mattos, Michelle Godoy (Orgs). Gestão e Administração ded Cartório Judicial: Possibilidades e Perspectivas. 1. ed. Curitiba: Apris, 2018. ISBN 978-85-473-0704-2

GRINOVER, Ada Pellegrini [et al]. Código de Defesa do Consumidor: Comentado pelos autores do Anteprojeto. 11 ed. revista, atualizada e reformulada. Rio de Janeiro: Forense, 2017

Códigos e regulamentos de ética e cidadania, Constituição Federal. ASHLEY, Patrícia Almeida/coordenação. Ética e Responsabilidade

Revistas didáticas relacionada com o conteúdo;

- Apostilas diversas. - Código de ética da profissão - OAB. - Código de Defesa do Consumidor - Ed. Saraiva. - Manual da Secretária. - Secretária - Um guia prático. - Revistas (Visão Jurídica; Secretária Executiva) - Sites diversos.
- Apostilas Diversas. - Livros Código de ética da profissão - OAB; Código de Defesa do Consumidor; Manual da Secretária; Secretária: Um guia prático; Como escrever melhores cartas; Competência social: Mais que etiqueta, uma questão de atitude; - Revistas - Sites diversos; - Data Show.

1) Livros, para estudo parcial de anexos condizentes com o segmento a ser estudado: • Administração de Marketing | Philip Kotler | Anexo: Atendimento Marketing Pessoal • Código do Consumidor | Art. 42 – Lei 8078/90 - Cobrança

2) Livros indicados Performance Research Associates - Atendimento Nota 10 - Editora Sextante -3a edição – 2003. Almeida, Sérgio - Ah! Eu não Acredito! Como cativar o cliente através de um fantástico atendimento – Salvador: Casa da Qualidade, 2001. Ash, Mary kay – Milagres que Acontecem – São Paulo

3) Sites sugeridos: www.procon.sp.gov.br/ibradec.com.br, <http://consumidormoderno.uol.com.br/> brasilescola.uol.com.br/o-que-e-geografia/o-que-e-globalizacao.htm www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf www.jusbrasil.com.br/topicos/10597412/artigo-71-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-d

4) Artigos de revistas etc.

4) Sites sugeridos: www.gerenciarotempoagora.com.br/gerenciar-o-tempo/como-organizar-uma-agenda-de-trabalho.html
www.supersecretariaexecutiva.com.br/secretariado/planejando-as-atividades-do-dia prezi.com/qv3ju9ahy3bm/tecnicas-de-recepcao-atendimento-e-cobranca/ www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/

5) Vídeos variados como: De Porta em Porta, <https://www.youtube.com/watch?v=06q0AWxV60w>; Diabo Veste Prada, <https://www.youtube.com/watch?v=DDIfM0-qEc>; Atendimento Nota 10, <https://www.youtube.com/watch?v=aFYrKG8FXXE>; Godri – Faça o cliente dizer UAU!, <https://www.youtube.com/watch?v=7VqfIBcm74M>; G

5) Sites sugeridos: portugues.uol.com.br/redacao/a-estruturacao-um-memorando-.html pt.scribd.com/doc/3080073/apostila-de-redacao-oficial-e-empresarial-marcellobenevides.com/o-que-e-cobranca-judicial-e-extrajudicial/ prezi.com/amtn3rnn2q/tecnicas-de-recepcao-atendimento-e-cobranca/

6) Sites Sugeridos: www.blogsoestado.com/heraldomoreira/2013/05/17/diferenca-entre-cartorio-judicial-atuais-secretarias-e-extrajudicial-by-cnj_oficial/
www.senado.gov.br/noticias/jornal/cidadania/Cart%C3%B3riosconcess%C3%B5esp%C3%BABlicas/not02.htm

Código de Defesa do Consumidor Textos atualizados sobre o meio empresarial e jurídico Constituição Federal de 1988

Código de Defesa do Consumidor

Código de Defesa do Consumidor, Legislação em geral e CAVALCANTI, Vera Lucia, CARPILOVSKY, Marcelo; LUND, Myrian, Liderança e Motivação – Série Gestão de Pessoas, 3ª edição, Rio de Janeiro, FGV, 2009.

Data show, tv, filme.

Filmes, Palestras e vídeos relacionado ao conteúdo e motivacionais para mudança de comportamento e preparação para ingresso no mercado de trabalho.

Filmes, Palestras e vídeos relacionado ao conteúdo, assimilatórios por metáforas ou subsidiariamente.

Gomes, Orlando e Elson Gottschalk – Curso de direito do trabalho – Rio de Janeiro : Forense , 1998

Livro: REIS, Joel. Sou Produtor de Eventos. 1ª Edição – São Paulo: Editora Senac, 2013. Etiqueta e bons modos.

MORAES A. Ergonomia – Conceitos e Aplicações. Rio de Janeiro: 2 A B Editora, 1998. LÜCK, H. Metodologia de projetos: uma ferramenta de planejamento e gestão. 2 ed. São Paulo: Vozes. 2003. CONCESSÃO DE CRÉDITO - Técnicas para avaliação e cobrança. Porto Alegre: Sebrae/RS, 2003. SÁ, Carlos Alexandre.

Pesquisas e utilização de jornais, revistas, livros e internet. Utilização do Power Point. Bibliografia: Sites e revistas especializadas. Código de defesa do consumidor.

SÁ, Antonio Lopes de - Ética Profissional - Editora Atlas.

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

Atividade Extra
Atividade Diagnóstica
Montar um projeto do currículo do aluno utilizando as técnicas aprendidas em sala de aula

Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares

Será proposta uma atividade em consonância com a professora Fabiana Menegazzi, da disciplina NDC, do 1º Módulo do Curso de Técnico em Serviços Jurídicos, desenvolveremos um trabalho interdisciplinar, envolvendo as bases tecnológicas DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS E INDIVIDUAIS E

DIREITOS DIFUSOS E COLETIVOS E SUAS GERAÇÕES na disciplina de NDC e o Código de Defesa do Consumidor, da disciplina TRAC. A parte teórica será abordada por cada professora, de forma individual, no decorrer das aulas.

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

Propiciar ao aluno a oportunidade de sempre aprender em seu tempo, analisando e acompanhando-o de perto. A Professora faz atividades avaliativas e proporciona ao aluno refazê-las.

IX – Identificação:

Nome do Professor MICHELLE BEATRIZ GODOY SANTOS DE MATTOS;

Assinatura

Data 24/08/2018

X – Parecer do Coordenador de Curso:

O Plano de Trabalho Docente está de acordo com o Plano de Curso

Nome do Coordenador:

Assinatura:

Data: 24/08/18

Data e ciência do Coordenador Pedagógico

XI - Replanejamento

Data	Descrição
03/08/2018	Ao identificar a lacuna de aprendizagem, a professora retoma o conteúdo que não ficou claro ou não foi aprendido com a profundidade esperada.

Imprimir