

Unidade de Ensino Médio e Técnico - CETEC

Plano de Trabalho Docente - 2018

Ensino Técnico

| | | | |
|---|---|----------------|-------|
| Plano de Curso no. 288 aprovado pela Portaria Cetec – 733, de 10-9-2015, publicada no Diário Oficial de 11-9-2015 – Poder Executivo – Seção I – páginas 52-53 | | | |
| ETEC: | Escola Técnica Estadual Rodrigues de Abreu | | |
| Código: | 135 | Município: | Bauru |
| Eixo Tecnológico | Gestão e Negócios | | |
| Habilitação Profissional: | Habilitação Profissional de Técnico em Logística | | |
| Qualificação: | Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM LOGISTICA | | |
| Componente Curricular: | Gestão da Qualidade Total | | |
| Módulo: | 3 | C. H. Semanal: | 3,00 |
| Professor: | ALESSANDRA AMARAL SACOMANI; | | |

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

- Aplicar as ferramentas da gestão da qualidade no desenvolvimento das diversas atividades logísticas. • Participar de feiras, seminários, congressos, simpósios de tecnologia. • Cooperar no desenvolvimento de novos produtos, serviços, processos operacionais e inovações tecnológicas.
 - Identificar oportunidades e ameaças para o mercado inovador. • Atender as metas gerais e específicas da empresa. • Participar do processo criativo. • Pesquisar tendências no setor.
 - Utilizar sistemas de planejamento de recursos empresariais • Executar softwares e automação dos processos e operações para área de logística. • Contribuir com a organização empresarial no contexto externo e interno.
- Aplicar as ferramentas da gestão da qualidade no desenvolvimento das diversas atividades logística. Planejar e avaliar oportunidades de melhorias nas atividades logísticas Utilizar ferramentas da qualidade para apoiar a gestão de decisão reversa.
- Aplicar as ferramentas da gestão da qualidade no desenvolvimento das diversas atividades logísticas • Participar de feiras, seminários, congressos, simpósios de tecnologia • Cooperar no desenvolvimento de novos produtos, serviços, processos operacionais e inovações tecnológicas • Utilizar sistema

II – Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas do Componente Curricular

Competências

1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
2. Correlacionar as características dos bens quanto a sua tangibilidade e intangibilidade.
3. Desenvolver um sistema de qualidade no processo de prestação de serviços.
4. Identificar técnicas de atendimento adequadas que proporcionem a satisfação do cliente.

Habilidades

- 1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços.
- 2.1. Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados.
- 3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes.
- 3.2. Identificar instrumentos de correção de desvios. 4. Verificar custos para implantação da qualidade no atendimento ao cliente.

Bases Tecnológicas

1. Conceitos e princípios da qualidade:
 - 1.1. as abordagens da qualidade;
 - 1.2. as dimensões da qualidade;
 - 1.3. nichos da qualidade;
 - 1.4. erros da qualidade.
2. Evolução da qualidade:
 - 2.1. os 4 estágios da qualidade;
 - 2.2. evolução dos conceitos.
3. Classificação das organizações:
 - 3.1. bens tangíveis e intangíveis; características do serviço:
 - 3.1.1. intangibilidade;
 - 3.1.2. heterogeneidade;
 - 3.1.3. inseparabilidade;
 - 3.1.4. perecibilidade;
 - 3.1.5. planejamento, programação e controle dos sistemas de serviços.
4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços:
 - 4.1. ferramentas da qualidade;
 - 4.2. sistema de qualidade iso;
 - 4.3. análise de sistemas da qualidade;
 - 4.4. benchmarking;
 - 4.5. serviço de atendimento ao cliente;
 - 4.6. housekeeping – 5s;
 - 4.7. kaizen.
5. Instrumentos de correção de desvios.
6. Custos da qualidade.

III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento

| | | | | |
|-------------|--------------------|-------------------------|----|-----|
| Habilidades | Bases Tecnológicas | Procedimentos Didáticos | De | Até |
|-------------|--------------------|-------------------------|----|-----|

| | | | | |
|---|---|--|----------|----------|
| 1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ; | 1. Conceitos e princípios da qualidade. ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 23/07/18 | 03/08/18 |
| 1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ; | 1.1. as abordagens da qualidade; ; 1.2. as dimensões da qualidade; ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 06/08/18 | 17/08/18 |
| 1.1. Usar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços. ; | 1.3. nichos da qualidade; ; 1.4. erros da qualidade. ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 20/08/18 | 31/08/18 |
| 2.1. Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados. ; | 2. Evolução da qualidade. ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos, apresentação de seminário. | 03/09/18 | 14/09/18 |
| 2.1. Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados. ; | 2. Evolução da qualidade. ; 2.1. os 4 estágios da qualidade;; 2.2. evolução dos conceitos. ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 17/09/18 | 28/09/18 |
| 3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ; | 3. Classificação das organizações. ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 01/10/18 | 12/10/18 |
| 3.1. Cumprir as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. ; | 3.1.1. intangibilidade; ; 3.1.2. heterogeneidade;; 3.1.3. inseparabilidade;; 3.1.4. perecibilidade; ; 3.1.5. planejamento, programação e controle dos sistemas de serviços. ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos, apresentação de seminário. | 15/10/18 | 26/10/18 |
| | 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços. ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 29/10/18 | 02/11/18 |
| | 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços. ; 4.1. ferramentas da qualidade; ; 4.2. sistema de qualidade iso; ; 4.3. análise de sistemas da qualidade; ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 05/11/18 | 16/11/18 |
| | 4. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços. ; 4.4. benchmarking; ; 4.5. serviço de atendimento ao cliente; ; 4.6. housekeeping – 5s; ; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 19/11/18 | 30/11/18 |
| | 5. Instrumentos de correção de desvios. ; 6. Custos da qualidade.; | Aula expositiva e dialogada, utilizando quadro branco e projetor. Análise de artigos, simulações, pesquisa individual ou em grupo, estudo de casos, apresentação de vídeos. | 03/12/18 | 07/12/18 |

IV - Plano de Avaliação de Competências

| Competências | Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação | Crítérios de Desempenho | Evidências de Desempenho |
|--|---|---|---|
| 1. Analisar os conceitos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade. | Observação Direta ; Estudo de Caso ; Participação em Aula ; Simulações ; | Coerência/Coesão ; Clareza na Expressão Oral e Escrita ; Relacionamento de Conceitos ; | Compreender os conceitos da evolução da qualidade e aplicar os princípios da gestão da qualidade nos serviços. |
| 2. Correlacionar as características dos bens quanto a sua tangibilidade e intangibilidade. | Avaliação Prática ; Simulações ; Projeto ; | Criatividade na Resolução de Problemas ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ; Coerência/Coesão ; Relacionamento de Ideias ; | Compreender os conceitos e desafios, da gestão de bens intangíveis. |
| 3. Desenvolver um sistema de qualidade no processo de prestação de serviços. | Observação Direta ; Seminário/Apresentação ; Trabalho/Pesquisa ; Estudo de Caso ; | Interatividade, Cooperação e Colaboração ; Relacionamento de Conceitos ; Clareza na Expressão Oral e Escrita ; | Compreender e aplicar as políticas, normas e controles da qualidade utilizada em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. Identificar instrumentos de correção de desvios. |
| 4. Identificar técnicas de atendimento adequadas que proporcionem a satisfação do cliente. | Observação Direta ; Participação em Aula ; Simulações ; Trabalho/Pesquisa ; | Relacionamento de Conceitos ; Atendimento às Normas ; Cumprimento das Tarefas Individuais ; | Verificar custos para implantação da qualidade no atendimento ao cliente. |

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 | Integração e bate papo com os alunos, sobre a importância do curso e oportunidades de mercado. | Observar a dificuldade de aprendizagem dos alunos, avaliação diagnóstica | Avaliação diagnóstica | Material teórico, pesquisa em sites com o tema qualidade | 23/07 Reunião planejamento |
| Agosto | Acompanhamento do desempenho dos alunos e frequência | Levantamento das lacunas e dificuldades de aprendizagem | Planejamento de avaliações | Elaboração de atividades e estudos de caso. | 04/08 - Reunião Pedagógica |
| Setembro | Atividades em grupo, evidenciando as dificuldades de aprendizagem. | Atividades com revisão do conteúdo, para observação de dificuldade de aprendizagem. | Planejamento de avaliações | Elaboração de atividades e estudos de caso. | 01/09 - Reunião e curso 24/09 - Reunião do |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|---|---|--|
| | | | | | Conselho de escola. |
| Outubro | Acompanhamento do desempenho das atividades propostas | Recuperação de alunos com defasagem | Análise de temas à serem intensificados | Elaboração de atividades e estudos de caso. | 06/10 - Reunião de curso 27/10 - Reunião pedagógica |
| Novembro | Acompanhamento do desempenho das atividades propostas | Recuperação de alunos com defasagem | Planejamento das avaliações | Elaboração de atividades e estudos de caso. | |
| Dezembro | Análise de desempenho final do módulo | Análise sobre o resultado junto ao conselho. | Análise final junto ao conselho | Planejamento das avaliações | 01/12 - Reunião de planejamento. |

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

BALLESTRO, Alvarez. Administração da Qualidade e Produtividade. São Paulo. Editora Atlas. CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro, Elsevier: 2003. CIERCO, Agilberto Alves et al. Gestão da Qualidade. Rio de Janeiro, Editora FGV: 2003. Revistas, vídeos, artigos

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

Atividade Extra
Pesquisa sobre ISO 9000

Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares
Integração com a área de informática

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

A avaliação será contínua, gerando oportunidades para que o aluno reflita sobre a sua evolução, verificando sua assiduidade, participação em sala de aula e atividades de classe

IX – Identificação:

Nome do Professor **ALESSANDRA AMARAL SACOMANI;**

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 |
|------|-----------|
| | |

Imprimir