

Unidade de Ensino Médio e Técnico - CETEC

## Plano de Trabalho Docente - 2019

## Ensino Técnico

Plano de Curso no. 206 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 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	06/02/19	13/02/19

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.	20/02/19	13/03/19
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.	20/03/19	03/04/19
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.	17/04/19	08/05/19
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.	08/04/19	12/04/19
2.5. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.;	2.6 técnicas em agendas: manual e eletrônica;	Aula pratica. Dialogo.	15/05/19	29/05/19
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	05/06/19	12/06/19
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	19/06/19	26/06/19
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.;	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	17/06/19	21/06/19
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.	03/07/19	03/07/19

#### 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
Fevereiro	Aplicar Avaliação Diagnóstica	Diagnóstica Levantamento das lacunas de aprendizado.	Identificação dos principais conteúdos a serem intensificados na Avaliação.	Organização e aplicação de material para desenvolvimento junto à disciplina.	01 e 02/02 - Reunião de Planejamento;

<b>Março</b>	Recepção dos Alunos com as Atividades de Integração (01/03)	Organização de recuperação contínua em lacunas detectadas.	Preparação de Avaliação Escrita	Organização e aplicação de material para desenvolvimento junto à disciplina.	06/03 - Reunião de Curso; 01/03 - Atividades da escola- Família; 16/03 - Reunião Pedagógica
<b>Abril</b>	acompanhamento dos alunos	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 para desenvolvimento junto à disciplina.	
<b>Maio</b>	Acompanhamento do desempenho nas atividades propostas	Acompanhamento efetivo da realização da lacuna de aprendizado	detecção de lacunas e preparo de recuperação contínua	Organização e aplicação de material para desenvolvimento junto à disciplina.	04/05 Reunião de Curso; 06 -10/05 - semana Paulo Freire; 25/05 - Reunião Pedagógica
<b>Junho</b>	Acompanhamento do desempenho nas atividades propostas	Correção dos resultados obtidos pelo aluno.	Preparação e Aplicação de Avaliação Escrita	Organização e aplicação de material para desenvolvimento junto à disciplina.	14/06 - Festa "Arraia da ETEC"
<b>Julho</b>	Acompanhamento do desempenho nas atividades propostas	Finalização das atividades.	orreção de Avaliação Escrita.	Organização e aplicação de material para desenvolvimento junto à disciplina.	01/07: Término do Semestre Letivo e Entrega de Menção

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

- PIMENTA, Maria Alzira – Comunicação Empresarial – Editora Alínea.  
 KELLER, K. L.; KOTLER, P. Administração de marketing. 12ªed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006  
 NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;  
 organização sistemas e metodos bibliografia do plano de curso  
 PAES, M. L. Arquivo: Teoria e Prática. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.  
 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.  
 SCHELLENBERG, 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;  
 Textos impressos selecionados de "sites" da internet que possam colaborar para o desenvolvimento das competências estabelecidas no Plano de Curso.  
 DISNEY INSTITUTE, O Jeito Disney de Encantar os clientes. São Paulo. Saraiva, 2011

#### 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

Desenvolvimento de atividades interligadas entre as disciplinas de Técnicas organizacionais e Aplicativos informatizados.

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

A avaliação será contínua e cumulativa, gerando oportunidades para que o aluno reflita com observância, sua evolução, verificando sua assiduidade, participação em sala de aula, atividade de classe.  
 Recuperação contínua realizada através de Pesquisa e Apresentação Escrita / Oral, Elaboração de Projetos Técnicos, Avaliação Escrita Individual.

#### IX – Identificação:

Nome do Professor SILVIA CRISTIANE MARANGONI ;

Assinatura

Data 27/02/2019

#### 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 do Plano de curso homologada e as atividades do planejamento da unidade escolar.

Nome do Coordenador:

Assinatura:

Data: 06/03/19

Data e ciência do Coordenador Pedagógico

#### XI - Replanejamento

Data

Descrição

Imprimir