

Unidade de Ensino Médio e Técnico - CETEC

Plano de Trabalho Docente - 2019

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.

plicar 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

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

Habilidades

- 1.1. Utilizar a linguagem formal e precisa, com discrição, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.
- 1.2. Identificar as necessidades de atendimento do consumidor em empresas privadas.
- 2.1. Pesquisar as peculiaridades das instituições judiciárias, jurídicas e empresas privadas.
- 2.2. Aplicar técnicas de organização de reuniões, entrevistas e agendas.
- 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.
- 3.3. Aplicar técnicas de desenvolvimento de ideias e produção de textos para atendimento e cobrança, utilizando recursos tecnológicos de comunicação.
- 4.1. Elaborar e acompanhar organograma de cobrança.
- 4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.

Bases Tecnológicas

1. Técnicas de atendimento ao cliente
2. Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização
3. Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor
4. Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial
5. Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos
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.

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.;	1. Técnicas de atendimento ao cliente ; Técnicas de atendimento ao cliente;	Debates Aula dialogada	15/02/19	15/02/19
1.2. Identificar as necessidades de atendimento do consumidor em empresas privadas.;	1. Técnicas de atendimento ao cliente ;	Aula expositiva Debates Aula dialogada Avaliação diagnóstica	08/02/19	08/02/19
1.1. Utilizar a linguagem	2. Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a	Debates Aula dialogada	22/02/19	22/02/19

formal e precisa, com discricção, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.; 3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	globalização; Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização; Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização;	Aula expositiva Debates Aula dialogada	01/03/19	01/03/19
1.2. Identificar as necessidades de atendimento do consumidor em empresas privadas.; 3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.;	2. Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização; Mudanças no papel da empresa e no perfil do técnico perante a globalização;	Atividade prática em laboratório de informática, onde os alunos serão desafiados à promover uma aplicabilidade prática pós globalização: Família, mercado de trabalho e relacionamentos	08/03/19	08/03/19
1.1. Utilizar a linguagem formal e precisa, com discricção, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.; 1.2. Identificar as necessidades de atendimento do consumidor em empresas privadas.;	2.1. Pesquisar as peculiaridades das instituições judiciárias, jurídicas e empresas privadas.; 3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.;	Avaliação escrita individual	15/02/19	15/02/19
1.1. Utilizar a linguagem formal e precisa, com discricção, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.; 3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	1.1. Utilizar a linguagem formal e precisa, com discricção, preservando a imagem da empresa, setor e chefia.; 3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	Avaliação oficial escrita individual	15/03/19	15/03/19
4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;	3. Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor; Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor; Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor;	Aula expositiva Debates Aula dialogada	22/03/19	22/03/19
2.2. Aplicar técnicas de organização de reuniões, entrevistas e agendas.; 3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	4. Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial; Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor; Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor;	Aula expositiva Debates Aula dialogada	29/03/19	29/03/19
2.2. Aplicar técnicas de organização de reuniões, entrevistas e agendas.; 3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	4. Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial; Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial;	Aula expositiva Debates Aula dialogada	05/04/19	05/04/19
2.2. Aplicar técnicas de organização de reuniões, entrevistas e agendas.; 3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.;	4. Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial; Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial;	Seminários Atividade Prática Case	12/04/19	12/04/19
3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	4. Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial; Técnicas de abordagem do cliente no ambiente de cobrança extrajudicial;	Atividade prática em laboratório de informática, onde os alunos serão desafiados à produzir duas cartas extrajudiciais.	26/04/19	26/04/19
3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.;	5. Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos; Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos;	Debates Aula dialogada	03/05/19	03/05/19
4.1. Elaborar e acompanhar organograma de cobrança.; 4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;	2.2. Aplicar técnicas de organização de reuniões, entrevistas e agendas.; 3.3. Aplicar técnicas de desenvolvimento de ideias e produção de textos para atendimento e cobrança, utilizando recursos tecnológicos de comunicação.;	Debates Aula dialogada	10/05/19	10/05/19
4.1. Elaborar e acompanhar organograma de cobrança.; 4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;	5. Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos; Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos;	Debates Aula dialogada	17/05/19	17/05/19
3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;	4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;	Seminários Atividade Prática Case	24/05/19	24/05/19
4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;	6. Processo e fundamentos da comunicação empresarial, oficial, bancária e jurídica, nas modalidades escrita e oral; Processo e fundamentos da comunicação empresarial, oficial, bancária e jurídica, nas modalidades escrita e oral;			

<p>2.1. Pesquisar as peculiaridades das instituições judiciárias, jurídicas e empresas privadas.; 3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.;</p> <p>3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.;</p> <p>4.1. Elaborar e acompanhar organograma de cobrança.;</p> <p>4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;</p> <p>3.1. Identificar as técnicas de comunicação empresarial, oficial e bancária nas modalidades escrita e oral.;</p> <p>3.2. Comunicar-se oralmente e por escrito, de forma eficaz.;</p> <p>4.2. Aplicar técnicas de cobrança, de forma ética e profissional.;</p>	<p>7. Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.; . Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.; . Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.;</p> <p>5. Técnicas de elaboração de agendas de reuniões, tabelas, quadros e catálogos; 6. Processo e fundamentos da comunicação empresarial, oficial, bancária e jurídica, nas modalidades escrita e oral; 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; 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.;</p> <p>7. Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.; . Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.; . Procedimentos de atendimentos nos cartórios judiciais e extrajudiciais e demais órgãos da justiça.;</p>	<p>Aula expositiva Debates</p> <p>Avaliação oficial escrita individual</p> <p>Seminários Atividade Prática Case Atividade fechamento do semestre</p>	<p>07/06/19 07/06/19</p> <p>31/05/19 31/05/19</p> <p>14/06/19 14/06/19</p>
--	---	--	--

IV - Plano de Avaliação de Competências

Competências	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação	Crítérios de Desempenho	Evidências de Desempenho
1. Desenvolver técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.	Relatório ; Debate ;	Coerência/Coesão ;	Dominar os conceitos ensinados através dos procedimentos didáticos aplicados;
2. Organizar o ambiente de trabalho, adequando-o às exigências e peculiaridades da instituição.	Observação Direta ; Participação em Aula ;	Comunicabilidade ; Organização ;	Realização de tarefas individuais e em grupos;
3. Analisar as comunicações empresariais, oficiais e bancárias.	Estudo de Caso ;	Cumprimento das Tarefas Individuais ; Pertinência das Informações ;	Realização de tarefas individuais e em grupos; Apresentação escrita que evidencie os resultados
4. Elaborar estratégias de cobrança.	Estudo de Caso ; Participação em Aula ;	Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido ; Postura Adequada, Ética e Cidadã ;	Dominar os conceitos ensinados através dos procedimentos didáticos aplicados; Participação em sala de aula;

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	Análise diagnóstica da sala	Diagnóstico de sala para avaliação dos conhecimentos prévios dos alunos	semanais	Organização de material de apoio	01 e 02 reunião planejamento 22/02 reunião conselho de classe
Março	Manter a comunicação em grupos de WhatsApp, em busca de identificar alunos faltantes	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	semanais	Organização de material de apoio	06/03 reunião de cursos 16/03 reunião pedagógica
Abril	identificar alunos faltantes e promovendo ações para o retorno dos mesmos	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	semanais	Organização de material de apoio	
Maiο	identificar alunos faltantes e promovendo ações para o retorno dos mesmos	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	semanais	Organização de material de apoio	04/05 Reunião de cursos 25/05 reunião pedagógica
Junho	identificar alunos faltantes e promovendo ações para o retorno dos mesmos	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	semanais	Organização de material de apoio	03/06 Reunião conselho
Julho	identificar alunos faltantes e promovendo ações para o retorno dos mesmos	Recuperação contínua de competências não assimiladas durante o desenvolvimento dos conteúdos	semanais	Organização de material de apoio	

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

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

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.

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

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
 Sites sugeridos: www.procon.sp.gov.br/ibradec.com.br, <http://consumidormoderno.uol.com.br/> brasilecola.uol.com.br/o-que-e/geografia/o-que-e-globalizacao.htm www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf

Sites sugeridos: www.gerenciartempoagora.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/

Sites sugeridos: www.gerenciartempoagora.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/

Ídeos variados como: De Porta em Porta, <https://www.youtube.com/watch?v=06q0AWxV60w>; Diabo Veste Prada, <https://www.youtube.com/watch?v=DDiifM0-qEc>; Atendimento Nota 10, <https://www.youtube.com/watch?v=aFYrKG8FXXE>; Godri – Faça o cliente dizer UAU!, <https://www.youtube.com/watch?v=7VqflBcm74M>; G

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/

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/cidania/Cart%C3%B3riosconcess%C3%B5esp%C3%BAblicas/not02.htm

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.

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

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

Atividade Extra

Atividade Diagnóstica

Trabalho de pesquisa sobre alterações de família, mercado de trabalho com a globalização

Produção de cartas de cobranças extrajudiciais

Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares

Produção dos currículos dos alunos da série para envio dos mesmos em empresas jurídicas parceiras. Essa atividade pode ser desenvolvida em parceria com as demais disciplinas.

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 09/02/2019

X – Parecer do Coordenador de Curso:

O plano de trabalho Docente atende regularmente a Matriz Curricular do Plano de Curso de Técnico em Serviços Jurídicos 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
09/02/2019	Ao identificar a lacuna de aprendizagem, a professora retoma o conteúdo que não ficou claro ou não foi aprendido com a profundidade esperada.

Imprimir