

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.
<b>Outubro</b>	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
<b>Novembro</b>	Acompanhamento do desempenho das atividades propostas	Recuperação de alunos com defasagem	Planejamento das avaliações	Elaboração de atividades e estudos de caso.	
<b>Dezembro</b>	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