

Escola Técnica Estadual Rodrigues de Abreu - 135
ATO DE CRIAÇÃO - Decreto n.º 50.625 de 30/03/06
Rua Virgílio Malta, 12-70 Centro CEP: 17015-220 Fone: (14) 31046900 - Bauru-SP

Plano de Trabalho Docente - PTD

Etec/CD: Escola Técnica Estadual Rodrigues de Abreu

Curso: MTec PI Administração

Turno: Integral

Série/Módulo: 1A

Componente Curricular: Planejamento e Organização das Rotinas Administrativas

Docente: SILVIA CRISTIANE MARANGONI

Plano Didático

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 29/04/2026)

Etapa 1: de 09/02/2026 até 24/02/2026
Competência(s) 1. aplicar técnicas de atendimento ao cliente interno externo
Habilidade(s) 1.1 conduzir as tarefas, processo e a rotina administrativa de uma empresa.
Base(s) 1. Rotinas Administrativas 1.1 Definição
Procedimentos Didáticos Utilizar primariamente de aulas expositivas e dialogadas no intuito de que os discentes adquiram conhecimento sobre o assunto em tela.
Instr. Avaliação Observação Direta (Objetividade, Observação Direta, Postura Adequada, Ética e Cidadã)
Etapa 2: de 25/02/2026 até 12/03/2026
Competência(s) 1. aplicar técnicas de atendimento ao cliente interno externo
Habilidade(s) 1.1 conduzir as tarefas, processo e a rotina administrativa de uma empresa.
Base(s) 1. Rotinas Administrativas 1.1 Definição 1.2 Principais tarefas 1.2.1 processo 1.2.2 rotina
Procedimentos Didáticos Desenvolvimento de atividades e discussões sobre o conteúdo de rotinas administrativas e processos.
Instr. Avaliação Portfólio de Atividades (Pertinência das Informações, Relacionamento de Conceitos, Relacionamento de Ideias)
Etapa 3: de 13/03/2026 até 27/03/2026
Competência(s) 1. aplicar técnicas de atendimento ao cliente interno externo
Habilidade(s) 1.3 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade. 1.2 Apresentar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e em conformidade com os relacionamentos interpessoais.
Base(s) 1.3 Atitudes do profissional em Administração.
Procedimentos Didáticos Formação de pequenos grupos e explanação dialogada sobre as características do profissional da área administrativa.
Etapa 4: de 30/03/2026 até 14/04/2026
Competência(s) 1. aplicar técnicas de atendimento ao cliente interno externo
Habilidade(s) 1.2 Apresentar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e em conformidade com os relacionamentos interpessoais.
Base(s) 1.3 Atitudes do profissional em Administração.
Procedimentos Didáticos Utilizar primariamente de aulas expositivas e dialogadas no intuito de que os discentes adquiram conhecimento sobre o assunto em tela.

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 29/04/2026)

Instr. Avaliação
Trabalho/Pesquisa (Coerência/Coesão, Compreensão, Relacionamento de Conceitos)
Etapa 5: de 15/04/2026 até 29/04/2026
Competência(s)
1. aplicar técnicas de atendimento ao cliente interno externo
Habilidade(s)
1.3 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.
Base(s)
2. Atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo
Procedimentos Didáticos
Aula expositiva com interação constante e uso de avaliações escritas.
Instr. Avaliação
Avaliação Escrita (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Relacionamento de Conceitos, Relacionamento de Ideias)

Estratégias de Recuperação Contínua
O processo de recuperação acontecerá nos momentos em que forem detectadas lacunas de aprendizagem, serão propostas novas estratégias de trabalho para que o aluno (a) possa adquirir as competências almeçadas. Assim a Recuperação deverá ser imediata à detecção de uma falha para sanar as dificuldades do aluno (a) de forma a não comprometer o andamento do conteúdo. Compreenderá atividades diversas, de acordo com o conteúdo a ser revisto, como: Pesquisa e Apresentação Escrita / Oral; Elaboração de Projetos Técnicos; Avaliação Escrita Individual; Sinopses de Consultas bibliográficas; Portfólios; Entrevistas; Esclarecimento de Dúvidas, a serem desenvolvidas. O professor avaliará, através dos instrumentos já citados, o sucesso da recuperação com consequente superação das falhas detectadas.

Material de Apoio Didático
ABNT - ABNT NBR ISO 10002:2004 - Gestão da Qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para tratamento de reclamações nas organizações. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2005.
ALVAREZ, Maria Esmeralda Ballesterio; et al. Administração da qualidade e produtividade: abordagem do processo administrativo. São Paulo: Editora Atlas, 2001.
ARAÚJO, Luís César G. de. Organização, Sistemas e Métodos: e as Tecnologias de Gestão Organizacional CHIAVENATO, Idalberto. Administração: Teoria, Processo e prática CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração COSTA, Nelson Pereira da. Documentos Empresariais - CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 4. Ed. São Paulo: Manole, 2014. - MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2002. - RIBEIRO, Antônio de Lima. Teorias da administração. S
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 10002:2004 - Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para tratamento de reclamações nas organizações. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.
BRASIL. Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, dispõe sobre o Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ e sobre o Sistema Nacional de Arquivos - SINAR. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 03 jan. 2002.
CHIAVENATO, Idalberto. Administração: Teoria, Processo e Prática. Rio de Janeiro: Editora Rio de Janeiro, (várias edições - exemplo: 2020). -
CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel da gestão do talento humano. 4. ed. São Paulo:
CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 4. Ed. São Paulo: Manole, 2014.
CORRÊA, Henrique Luiz; Administração estratégica de serviços: operações para a experiência e satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, (ed. brasileira). -
KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de Marketing. 14. Ed. Rio de Janeiro: Pearson, 2012.
LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Excelência em atendimento ao cliente. São Paulo: MBooks
Material elaborado pelo professor com base em literatura específica de cada assunto, matérias e artigos de revistas e sites especializados.
MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2002.
PALADINI, Edson Pacheco; et al. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2005.

Propostas de Integração e Interdisciplinaridade
Desenvolvimento de projeto em conjunto com as disciplinas de LP E PTIC.

1º semestre - 2º Bimestre (de 04/05/2026 até 07/07/2026)

Etapa 1: de 04/05/2026 até 17/05/2026
Competência(s)
1. aplicar técnicas de atendimento ao cliente interno externo

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 04/05/2026 até 07/07/2026)

Habilidade(s)
1.3 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.
Base(s)
2.1 Programas de qualidade/atendimento ao cliente;
2. Atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo
Procedimentos Didáticos
Utilizar primariamente de aulas expositivas e dialogadas no intuito de que os discentes adquiram conhecimento sobre o assunto em tela.
Instr. Avaliação
Observação Direta (Interatividade, Cooperação e Colaboração, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã)
Etapa 2: de 18/05/2026 até 31/05/2026
Competência(s)
1. aplicar técnicas de atendimento ao cliente interno externo
Habilidade(s)
1.3 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.
Base(s)
2.2 ISO 10002:2004.
2. Atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo
Procedimentos Didáticos
trabalhos em duplas para que os discentes possam discutir suas ideias sobre o assunto da aula
Apresentação das informações estudadas demonstrando o conhecimento adquirido.
Instr. Avaliação
Seminário/Apresentação (Argumentação Consistente, Coerência/Coesão, Pertinência das Informações)
Etapa 3: de 01/06/2026 até 14/06/2026
Competência(s)
2. Realizar as rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s)
2.6 Selecionar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas.
Base(s)
5. Administração do tempo
Procedimentos Didáticos
Utilizar primariamente de aulas expositivas e dialogadas no intuito de que os discentes adquiram conhecimento sobre o assunto em tela.
Instr. Avaliação
Observação Direta (Interatividade, Cooperação e Colaboração, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido, Postura Adequada, Ética e Cidadã)
Etapa 4: de 15/06/2026 até 28/06/2026
Competência(s)
2. Realizar as rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s)
2.6 Selecionar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas.
Base(s)
5. Administração do tempo
5.1 Conceitos;
5.2 Aplicação;
Procedimentos Didáticos
Desenvolvimento de atividades voltadas ao conteúdo trabalhado.
Instr. Avaliação
Trabalho/Pesquisa (Objetividade, Relacionamento de Conceitos, Relacionamento de Ideias)
Etapa 5: de 29/06/2026 até 07/07/2026
Competência(s)
2. Realizar as rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s)
2.6 Selecionar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas.

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 04/05/2026 até 07/07/2026)

Base(s)

5.4 Técnicas e estratégias de gestão do tempo;
5.3 Definição de metas;
5. Administração do tempo

Procedimentos Didáticos

Estudos em Grupos para melhor desenvolvimento de trabalhos ;

Instr. Avaliação

Seminário/Apresentação (Argumentação Consistente, Clareza na Expressão Oral e Escrita, Coerência/Coesão)

Estratégias de Recuperação Contínua

O processo de recuperação acontecerá nos momentos em que forem detectadas lacunas de aprendizagem, serão propostas novas estratégias de trabalho para que o aluno (a) possa adquirir as competências almejadas. Assim a Recuperação deverá ser imediata à detecção de uma falha para sanar as dificuldades do aluno (a) de forma a não comprometer o andamento do conteúdo. Compreenderá atividades diversas, de acordo com o conteúdo a ser revisto, como: Pesquisa e Apresentação Escrita / Oral; Elaboração de Projetos Técnicos; Avaliação Escrita Individual; Sinopses de Consultas bibliográficas; Portfólios; Entrevistas; Esclarecimento de Dúvidas, a serem desenvolvidas. O professor avaliará, através dos instrumentos já citados, o sucesso da recuperação com consequente superação das falhas detectadas.

Material de Apoio Didático

ALVAREZ, Maria Esmeralda Ballesterio; et al. Administração da qualidade e produtividade: abordagem do processo administrativo. São Paulo: Editora Atlas, 2001.
ARAÚJO, Luís César G. de. Organização, Sistemas e Métodos: e as Tecnologias de Gestão Organizacional CHIAVENATO, Idalberto. Administração: Teoria, Processo e prática CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração COSTA, Nelson Pereira da. Documentos Empresariais - CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 4. Ed. São Paulo: Manole, 2014. - MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2002. - RIBEIRO, Antônio de Lima. Teorias da administração. S
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 10002:2004 - Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para tratamento de reclamações nas organizações. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.
BRASIL. Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, dispõe sobre o Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ e sobre o Sistema Nacional de Arquivos - SINAR. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 03 jan. 2002.
CHIAVENATO, Idalberto. Administração: Teoria, Processo e Prática. Rio de Janeiro: Editora Rio de Janeiro, (varias edições - exemplo: 2020). -
CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel da gestão do talento humano. 4. ed. São Paulo:
CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. 4. Ed. São Paulo: Manole, 2014.
CORRÊA, Henrique Luiz; Administração estratégica de serviços: operações para a experiência e satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, (ed. brasileira). -
<https://www.infoescola.com/administracao/teorias-da-administracao/>
KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de Marketing. 14. Ed. Rio de Janeiro: Pearson, 2012.
LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Excelência em atendimento ao cliente. São Paulo: MBooks
Material elaborado pelo professor com base em literatura específica de cada assunto, matérias e artigos de revistas e sites especializados.
MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à Administração. São Paulo: Atlas, 2002.
PALADINI, Edson Pacheco; et al. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2005.

Propostas de Integração e Interdisciplinaridade

Desenvolvimento de projeto em conjunto com as disciplinas de LP E PTIC.

Parecer do Coordenador de Curso:

(25/03/2026) -O Plano de Trabalho Docente está de acordo com as diretrizes do Plano de curso.