

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 (Pólo UNIVESP e SENAI)

Curso: Téc. Administração

Turno: Noite

Série/Módulo: 1B

Componente Curricular: Planejamento e Organi. de Rotinas Administ.

Docente: SOLANGE APARECIDA GALLO

Plano Didático

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 22/04/2026)

Etapa 1: de 09/02/2026 até 22/02/2026

Competência(s)

1. Analisar técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.

Habilidade(s)

1.1 Identificar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.

1.2 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.

1.1 Identificar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.

1.2 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.

Base(s)

1. Perfil profissional e pessoal do Técnico em Administração:

1.1 Responsabilidades;

1.2 Comportamento;

1.3 Atitudes do profissional em Administração.

Procedimentos Didáticos

Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada trabalho conjunto-colaborativo para alcance de objetivos comuns. As competências socioemocionais a serem trabalhadas serão: estimular o interesse pela realidade que nos cerca; estimular a pesquisa, a utilização e a produção de conhecimento. 15. Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto. 16. Demonstrar capacidade de lidar com situações novas. 17. Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.

Instr. Avaliação

Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã)

Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido)

Lista de Exercícios (Coerência/Coesão, Compreensão, Relacionamento de Ideias)

Etapa 2: de 23/02/2026 até 08/03/2026

Competência(s)

1. Analisar técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.

Habilidade(s)

1.1 Identificar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.

1.2 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.

Base(s)

1. Perfil profissional e pessoal do Técnico em Administração:

1.1 Responsabilidades;

1.2 Comportamento;

1.3 Atitudes do profissional em Administração.

Procedimentos Didáticos

Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada trabalho conjunto-colaborativo para alcance de objetivos comuns. As competências socioemocionais a serem trabalhadas serão: estimular o interesse pela realidade que nos cerca; estimular a pesquisa, a utilização e a produção de conhecimento. 15. Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto. 16. Demonstrar capacidade de lidar com situações novas. 17. Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.

Instr. Avaliação

Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã)

Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido)

Relatório (Argumentação Consistente, Atendimento às Normas, Pertinência das Informações)

Etapa 3: de 09/03/2026 até 22/03/2026

Competência(s)

1. Analisar técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.

Habilidade(s)

1.1 Identificar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.

1.2 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 22/04/2026)

Base(s) 1. Perfil profissional e pessoal do Técnico em Administração: 1.1 Responsabilidades; 1.2 Comportamento; 1.3 Atitudes do profissional em Administração.
Procedimentos Didáticos Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada trabalho conjunto-colaborativo para alcance de objetivos comuns. As competências socioemocionais à serem trabalhadas serão: estimular o interesse pela realidade que nos cerca; estimular a pesquisa, a utilização e a produção de conhecimento. 15. Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto. 16. Demonstrar capacidade de lidar com situações novas. 17. Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.
Instr. Avaliação Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã) Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido) Trabalho/Pesquisa (Cumprimento das Tarefas Individuais, Objetividade, Pontualidade e Cumprimento de Prazos)
Etapa 4: de 23/03/2026 até 05/04/2026
Competência(s) 1. Analisar técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.
Habilidade(s) 1.1 Identificar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais. 1.2 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.
Base(s) 1. Perfil profissional e pessoal do Técnico em Administração: 1.1 Responsabilidades; 1.2 Comportamento; 1.3 Atitudes do profissional em Administração.
Procedimentos Didáticos Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada em projetos (PBL). As competências sociais à serem trabalhadas serão: 3. Agir com pensamento crítico voltado à resolução de situações-problema; 6. Contribuir para o alcance de objetivos comuns; 9. Atuar de forma colaborativa quando do trabalho em equipe.
Instr. Avaliação Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã) Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido) Estudo de Caso (Elaborar Propostas, Execução do Produto, Relacionamento de Conceitos)
Etapa 5: de 06/04/2026 até 19/04/2026
Competência(s) 2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s) 2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.
Base(s) 2. Atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo: 2.1 Programas de qualidade / atendimento ao cliente.
Procedimentos Didáticos Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada em projetos (PBL). As competências sociais à serem trabalhadas serão: 3. Agir com pensamento crítico voltado à resolução de situações-problema; 6. Contribuir para o alcance de objetivos comuns; 9. Atuar de forma colaborativa quando do trabalho em equipe.
Instr. Avaliação Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã) Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido) Projeto (Coerência/Coesão, Compreensão, Relacionamento de Ideias)
Etapa 6: de 20/04/2026 até 22/04/2026
Competência(s) 2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s) 2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 1º Bimestre (de 09/02/2026 até 22/04/2026)

Base(s)

2. Atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo:

2.1 Programas de qualidade / atendimento ao cliente.

Procedimentos Didáticos

Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada em projetos (PBL). As competências sociais a serem trabalhadas serão: 3. Agir com pensamento crítico voltado à resolução de situações-problema; 6. Contribuir para o alcance de objetivos comuns; 9. Atuar de forma colaborativa quando do trabalho em equipe.

Instr. Avaliação

Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã)

Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido)

Projeto (Coerência/Coesão, Compreensão, Relacionamento de Ideias)

Estratégias de Recuperação Contínua

A recuperação se dará semanalmente através de acompanhamento ao desenvolvimento do(a) aluno(a), uma vez que identificado o déficit através das ferramentas de avaliação de desempenho. Utilizando de abordagens didáticas diferenciadas como: estudos de caso, simulações, jogos, análise de situações problema entre outros.

Material de Apoio Didático

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. São Paulo: Manole, 2014.

Editora Érica, 2007 GARCIA, Edmea/DELIA, Maria Elizabete Silva. Secretária Executiva. São Paulo: Editora IOB, 2006.

HARDINGHAM, Alison. Trabalho em Equipe. São Paulo: Nobel, 2000. COSTA, Arildo Francisco Da. Administração do tempo.

Goianã: SEBRAE, S.D. BRENNAN, L. Etiqueta para o Mundo dos Negócios. São Paulo: Siciliano, 1991. 138 p. LEÃO, Célia

Pereira de Souza. Boas Maneiras de A a Z. São Paulo: STS, 1997. 156 p. SALES, Tatiana Silva. Comunicação Oral e Escrita Aplicada. SENAC, Sergipe, 2016.

- BAMBIRRA SANTOS, Márcio. Mudanças Organizacionais - Métodos e Técnicas Para a Inovação - 3ª Edição - Revista e Atualizada, 3 ed, Jurua, 2011.

- 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.

- Revista FGV; - Revista VOCE S.A., Editora Abril; - Revista VOCE R.H., Editora Abril; - Paes Marilena Leite, Arquivo: Teoria e Prática - Rio de Janeiro, Editora FGV; - Luccas, Lucy, Seripierri, Dione, Conservar para não restaurar -

Brasília, Editora Thesaurus; - CASTIGLIONI José Antonio de Mattos TANCREDI Claudio Tadeu. Gestão e Negócios Técnico em Administração Básica Organização Empresarial - Conceitos, Modelos, Planejamento, Técnicas de Gestão e Normas de Qualidade, São Paulo, Editora Érica;

•CHIAVENATO, Idalberto - Gestão de Pessoas - 4ª Ed. 2014 - Editora Manole •CHINEM, Rivaldo. Introdução a Comunicação Empresarial - Editora Atlas - 2013. •LACOMBE, Francisco José Masset. Teoria geral da administração. São Paulo: Saraiva, 2009.

ARAÚJO, Luis César G. Teoria Geral da Administração: aplicação e resultados nas empresas brasileiras. Ed Atlas, SP, 2004.

Artigo: O Perfil do Administrador do presente, face as novas tecnologias da informação (autora: Solange Moreira Dias de Lima) publicado no site www.administradores.com.br

Artigo: Os Desafios decorrentes das mudanças de cenário e o perfil do administrador para o século XXI (autor: Rolf Hermann Erdmann - Doutor Professor UFSC) publicado no site www.administradores.com.br

AZEVEDO, Ivanize e DA COSTA, Sylvia Ignacio. Secretária Um Guia Prático. São Paulo: Editora Senac, 2010. 188 p.

CASTIGLIONI, José Antônio de Matos. Assistente Administrativo 6.a Ed. São Paulo: Editora

Vídeos, Palestras, Visitas Técnicas.

Propostas de Integração e Interdisciplinaridade

Elaboração de um glossário técnico em Adm, a partir de textos e assuntos estudados na disciplina da área técnica do curso tais como: LTT; P.E.M. e P.O.R.A.

1º semestre - 2º Bimestre (de 23/04/2026 até 08/07/2026)

Etapa 1: de 23/04/2026 até 06/05/2026

Competência(s)

2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.

Habilidade(s)

2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.

2.2 Identificar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas.

2.3 Organizar, registrar e encaminhar correspondências.

2.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda da organização.

2.5 Organizar agendas manual e eletrônica.

2.6 Conservar os equipamentos e utilizar recursos de maneira sustentável.

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 23/04/2026 até 08/07/2026)

Base(s) 3.1 Técnicas para confecção de formulários e impressos; 3.2 Técnicas de triagem, organização e registro - fluxo documental; 3.3 Técnicas de arquivamento; 3.4 Técnicas em agendas: manual e eletrônica.
Procedimentos Didáticos Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada trabalho conjunto-colaborativo para alcance de objetivos comuns. As competências socioemocionais à serem trabalhadas serão: estimular o interesse pela realidade que nos cerca; estimular a pesquisa, a utilização e a produção de conhecimento. 15. Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto. 16. Demonstrar capacidade de lidar com situações novas. 17. Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.
Instr. Avaliação Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã) Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido) Estudo de Caso (Coerência/Coesão, Compreensão, Relacionamento de Conceitos)
Etapa 2: de 07/05/2026 até 20/05/2026
Competência(s) 2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s) 2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível. 2.2 Identificar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas. 2.3 Organizar, registrar e encaminhar correspondências. 2.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda da organização. 2.5 Organizar agendas manual e eletrônica. 2.6 Conservar os equipamentos e utilizar recursos de maneira sustentável.
Base(s) 3.1 Técnicas para confecção de formulários e impressos; 3.2 Técnicas de triagem, organização e registro - fluxo documental; 3.3 Técnicas de arquivamento; 3.4 Técnicas em agendas: manual e eletrônica. 4. Planejamento e organização do ambiente de trabalho: 4.1 Leiaute; 4.2 Fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;
Procedimentos Didáticos Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada trabalho conjunto-colaborativo para alcance de objetivos comuns. As competências socioemocionais à serem trabalhadas serão: estimular o interesse pela realidade que nos cerca; estimular a pesquisa, a utilização e a produção de conhecimento. 15. Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto. 16. Demonstrar capacidade de lidar com situações novas. 17. Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.
Instr. Avaliação Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã) Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido) Seminário/Apresentação (Execução do Produto, Objetividade, Pontualidade e Cumprimento de Prazos)
Etapa 3: de 21/05/2026 até 03/06/2026
Competência(s) 2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s) 2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível. 2.2 Identificar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas. 2.3 Organizar, registrar e encaminhar correspondências. 2.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda da organização. 2.5 Organizar agendas manual e eletrônica. 2.6 Conservar os equipamentos e utilizar recursos de maneira sustentável.
Base(s) 3.1 Técnicas para confecção de formulários e impressos; 3.2 Técnicas de triagem, organização e registro - fluxo documental; 3.3 Técnicas de arquivamento; 3.4 Técnicas em agendas: manual e eletrônica. 4. Planejamento e organização do ambiente de trabalho: 4.1 Leiaute; 4.2 Fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 23/04/2026 até 08/07/2026)

Procedimentos Didáticos Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada trabalho conjunto-colaborativo para alcance de objetivos comuns. As competências socioemocionais a serem trabalhadas serão: estimular o interesse pela realidade que nos cerca; estimular a pesquisa, a utilização e a produção de conhecimento. 15. Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto. 16. Demonstrar capacidade de lidar com situações novas. 17. Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.
Instr. Avaliação Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã) Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido) Seminário/Apresentação (Execução do Produto, Objetividade, Pontualidade e Cumprimento de Prazos)
Etapa 4: de 04/06/2026 até 17/06/2026
Competência(s) 2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s) 2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível. 2.2 Identificar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas. 2.3 Organizar, registrar e encaminhar correspondências. 2.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda da organização. 2.5 Organizar agendas manual e eletrônica. 2.6 Conservar os equipamentos e utilizar recursos de maneira sustentável.
Base(s) 4. Planejamento e organização do ambiente de trabalho: 4.1 Leiaute; 4.2 Fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho; 4.3 5S: 4.3.1 Organização (SEIRI); 4.3.2 Ordem (SEITON); 4.3.3 Limpeza (SEISO); 4.3.4 Padronização (SEIKETSU); 4.3.5 Disciplina (SHITSUKE).
Procedimentos Didáticos Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada trabalho conjunto-colaborativo para alcance de objetivos comuns. As competências socioemocionais a serem trabalhadas serão: estimular o interesse pela realidade que nos cerca; estimular a pesquisa, a utilização e a produção de conhecimento. 15. Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto. 16. Demonstrar capacidade de lidar com situações novas. 17. Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.
Instr. Avaliação Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã) Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido) Simulações (Atendimento às Normas, Coerência/Coesão, Cumprimento das Tarefas Individuais)
Etapa 5: de 18/06/2026 até 01/07/2026
Competência(s) 2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.
Habilidade(s) 2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível. 2.2 Identificar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas. 2.3 Organizar, registrar e encaminhar correspondências. 2.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda da organização. 2.5 Organizar agendas manual e eletrônica. 2.6 Conservar os equipamentos e utilizar recursos de maneira sustentável.
Base(s) 4.3 5S: 4.3.1 Organização (SEIRI); 4.3.2 Ordem (SEITON); 4.3.3 Limpeza (SEISO); 4.3.4 Padronização (SEIKETSU); 4.3.5 Disciplina (SHITSUKE). 5. Administração do tempo: 5.1 Conceitos; 5.2 Aplicação.

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 23/04/2026 até 08/07/2026)

Procedimentos Didáticos

Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada em projetos (PBL). As competências sociais a serem trabalhadas serão: 3. Agir com pensamento crítico voltado à resolução de situações-problema; 6. Contribuir para o alcance de objetivos comuns; 9. Atuar de forma colaborativa quando do trabalho em equipe.

Instr. Avaliação

Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã)

Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido)

Simulações (Atendimento às Normas, Criatividade na Resolução de Problemas, Pertinência das Informações)

Etapa 6: de 02/07/2026 até 08/07/2026

Competência(s)

2. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.

Habilidade(s)

2.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.

2.2 Identificar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas.

2.3 Organizar, registrar e encaminhar correspondências.

2.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda da organização.

2.5 Organizar agendas manual e eletrônica.

2.6 Conservar os equipamentos e utilizar recursos de maneira sustentável.

Base(s)

4.3 5S:

4.3.1 Organização (SEIRI);

4.3.2 Ordem (SEITON);

4.3.3 Limpeza (SEISO);

4.3.4 Padronização (SEIKETSU);

4.3.5 Disciplina (SHITSUKE).

5. Administração do tempo:

5.1 Conceitos;

5.2 Aplicação.

Procedimentos Didáticos

Aula expositiva e dialogada com uso de ferramentas da tecnologia da informação. Será trabalhado a aprendizagem baseada em projetos (PBL). As competências sociais a serem trabalhadas serão: 3. Agir com pensamento crítico voltado à resolução de situações-problema; 6. Contribuir para o alcance de objetivos comuns; 9. Atuar de forma colaborativa quando do trabalho em equipe.

Instr. Avaliação

Observação Direta (Observação Direta, Organização, Postura Adequada, Ética e Cidadã)

Participação em Aula (Clareza na Expressão Oral e Escrita, Comunicabilidade, Interlocução: Ouvir e Ser Ouvido)

Projeto (Execução do Produto, Objetividade, Pontualidade e Cumprimento de Prazos)

Estratégias de Recuperação Contínua

A recuperação se dará semanalmente através de acompanhamento ao desenvolvimento do(a) aluno(a), uma vez que identificado o déficit através das ferramentas de avaliação de desempenho. Utilizando de abordagens didáticas diferenciadas como: estudos de caso, simulações, jogos, análise de situações problema entre outros.

Material de Apoio Didático

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. São Paulo: Manole, 2014.

Editora Érica, 2007 GARCIA, Edmea/DELIA, Maria Elizabete Silva. Secretária Executiva. São Paulo: Editora IOB, 2006.

HARDINGHAM, Alison. Trabalho em Equipe. São Paulo: Nobel, 2000. COSTA, Arildo Francisco Da. Administração do tempo.

Goiania: SEBRAE, S.D. BRENNAN, L. Etiqueta para o Mundo dos Negócios. São Paulo: Siciliano, 1991. 138 p. LEÃO, Célia

Pereira de Souza. Boas Maneiras de A a Z. São Paulo: STS, 1997. 156 p. SALES, Tatiana Silva. Comunicação Oral e Escrita Aplicada. SENAC, Sergipe, 2016.

- 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.

- Revista FGV; - Revista VOCE S.A., Editora Abril; - Revista VOCE R.H., Editora Abril; - Paes Marilena Leite, Arquivo: Teoria e Prática - Rio de Janeiro, Editora FGV; - Luccas, Lucy, Serapiéri, Dione, Conservar para não restaurar - Brasília, Editora Thesaurus; - CASTIGLIONI José Antonio de Mattos TANCREDI Claudio Tadeu. Gestão e Negócios Técnico em Administração Básica Organização Empresarial - Conceitos, Modelos, Planejamento, Técnicas de Gestão e Normas de Qualidade, São Paulo, Editora Érica;

Apostila elaborada pelo Professor Artigos de Revistas: EXAME, VOCÊ S/A e VOCÊ RH. Artigos do site: www.administradores.com.br Jornais e revistas especializadas, pesquisas na internet e biblioteca

Artigo: O Perfil do Administrador do presente, face as novas tecnologias da informação (autora: Solange Moreira Dias de Lima) publicado no site www.administradores.com.br

Artigo: Os Desafios decorrentes das mudanças de cenário e o perfil do administrador para o século XXI (autor: Rolf

Plano de Trabalho Docente - PTD

1º semestre - 2º Bimestre (de 23/04/2026 até 08/07/2026)

Hermann Erdmann - Doutor Professor UFSC) publicado no site www.administradores.com.br
AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignacio da. Secretária um guia prático. 6 ed. São Paulo: Senac, 2006. MEDEIROS, Joao Bosco; - HERNANDES, Sonia. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010
CASTIGLIONI, José Antônio de Matos. Assistente Administrativo 6.a Ed. São Paulo: Editora Érica, 2010.
CAVALCANTI, Marly; FARAH, Osvaldo Elias; MARCONDES, Luciana Passos. Gestão Estratégica de Negócios - Estratégias de crescimento e sobrevivência empresarial. 3. Ed. São Paulo: Cengage, 2018.
CHIAVENATO Idalberto Desempenho Humano nas Empresas; como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados 7 São Paulo Manole 9788520445808 2016.
CHIAVENATO, Idalberto - Gestão de Pessoas - 9ª Ed. 2014 - Editora Manole
COCKERELL, Lee. O jeito Disney de encantar clientes: do atendimento excepcional ao nunca parar de crescer e acreditar. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2011. - HILL, Linda A.... (et al). Para novos Gerentes (Harvard Business Review). 1 ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2019. (Coleção Harvard: 10 leituras essenciais). GOLEMAN, Daniel.... (et - al). Inteligência Emocional. (Harvard Business Review). 1 ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2019. (Coleção Harvard: 10 leituras essenciais).
DRUCKER. P. F. Introdução À Administração. São Paulo: Cengage Learning, 2018.
Vídeos, Palestras, Visitas Técnicas.

Propostas de Integração e Interdisciplinaridade

Elaboração de um glossário técnico em Adm, a partir de textos e assuntos estudados na disciplina da area técnica do curso tais como: LTT; P.E.M. e P.O.R.A.

Parecer do Coordenador de Curso:

(03/03/2026) -contempla a proposta do plano de curso.