

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec

Ensino Técnico Integrado ao Médio

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Plano de Trabalho Docente – 2015

Etec: Mairiporã	
Código: 271	Município: Mairiporã
EE:	
Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios	
Habilitação Profissional: Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio	
Qualificação: Auxiliar de nível médio	Série: 1ª
Componente Curricular: Técnicas Organizacionais	
C.H. Semanal: 02 h/a	Professor: MARCOS TERAMOTO

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec

I – Atribuições e atividades profissionais relativas à qualificação ou à habilitação profissional, que justificam o desenvolvimento das competências previstas nesse componente curricular.

ATRIBUIÇÕES/ RESPONSABILIDADES

Agir com ética profissional.

Auxiliar na rotina administrativa, usando a informática como ferramenta de trabalho.

Executar tarefas pertinentes à área de atuação, utilizando-se de equipamentos e programas de informática.

Preencher e digitar textos, cartas, planilhas, propostas e contratos diversos.

Comunicar-se escrita e oralmente de forma adequada e administrativamente.

Atender clientes: identificação de suas necessidades e fornecimento de informações.

Organizar a rotina administrativa: arquivamento de documentos, solicitação de informações, elaboração, emissão e conferência de documentos.

Zelar pela organização do ambiente, conservação dos equipamentos e boa utilização dos recursos pautando-se na sustentabilidade.

ÁREA DE ATIVIDADES**A – AUXILIAR NA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO EMPRESARIAL**

Agir com eficiência e eficácia

Demonstrar comprometimento no trabalho.

Colaborar para um ambiente de motivação e ética nas relações de trabalho.

Trabalhar em equipe, reconhecendo o grau de hierarquia.

Utilizar os recursos da informática na elaboração de planejamentos nas rotinas administrativas.

Preparar planilhas.

Elaborar apresentações.

Utilizar equipamentos e softwares para a comunicação empresarial.

Arquivar documentos.

Atualizar cadastro geral.

Elaborar formulários administrativos.

Atuar no fluxo de informações e documentos.

Planejar, executar e controlar rotina administrativa diária.

Demonstrar capacidade de expressão escrita (redação).

Receber, conferir, registrar e encaminhar documentos.

Identificar necessidades dos clientes.

Identificar áreas funcionais da empresa.

Agilizar atendimento.

Registrar reclamações de clientes.

Analisar reclamações dos clientes e encaminhar à área responsável pela providência.

Agir com tolerância.

Buscar aprimoramento profissional.

Demonstrar facilidade de comunicação verbal e escrita.

Tomar iniciativa.

Atuar com flexibilidade.

Evidenciar comprometimento.

Trabalhar em equipe.

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec
II – Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas do Componente Curricular**Componente Curricular:****Série:**

Nº	Competências	Nº	Habilidades	Nº	Bases Tecnológicas
1	Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.	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.
2	Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.	1.2	Aplicar os objetivos às atividades e procedimentos em sua área de atuação.	2	Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo: técnicas para confecção de formulários e impressos; responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração; técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental; adequação vocabular e variações linguísticas na produção de redação técnica de e-mails, comunicados, circulares, avisos, convocações, convites etc; planejamento e organização do ambiente de trabalho/ <i>layout</i> fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho; técnicas de arquivamento e suas fases; técnicas de arquivos de prosseguimento
		2.1	Atender clientes (presencial e a distância).		
		2.2	Elaborar formulários para controles de rotinas administrativas.		
		2.3	Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.		
		2.4	Identificar e definir a forma textual gráfica de apresentação mais adequada aos objetivos do documento escrito em meios convencionais e eletrônicos.		
		2.5	Elaborar comunicados internos: circulares, avisos, convocações, convites, e-mails entre outros.		
		2.6	Conduzir o fluxo de informações por meio de comunicados com sua afixação e retirada em tempo adequado.		
		2.7	Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho		

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec

3	Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.	<p>um <i>layout</i> organizado, ergonômico e acessível.</p> <p>2.8 Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.</p> <p>2.9 Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.</p> <p>2.10 Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.</p> <p>2.11 Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.</p> <p>3.1 Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos. 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.</p>	<p>(<i>follow up</i>); técnicas em agendas: o manual e eletrônica programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10.002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento; <i>Housekeeping</i></p> <p>3 Administração do tempo: conceitos e aplicação</p>
---	---	--	---

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec
III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento**Componente Curricular: Técnicas Organizacionais – Etim****Série: 1ª**

Habilidade	Bases Tecnológicas	Bases Científicas	Procedimentos Didáticos	Cronograma (Dia e Mês)
1.1 1.2	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração	Indivíduo e sociedade (PC Adm – Sociologia) • Relações e interações sociais.	Aula Inaugural Pesquisa na internet Discussão em grupo e discussão Trabalhos em grupo	09/02 à 13/02 16/02 à 20/02 Carnaval 23/02 à 27/02 02/03 à 06/03 09/03 à 13/03
2	2.1. Atender clientes (presencial e a distância). 2.2. Elaborar formulários para controles de rotinas administrativas. 2.3. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.	Usos da língua (PC Adm – Língua Portuguesa)	Simulações em grupo Desenvolvimento de atividades no laboratório de informática Elaboração de manual técnico	16/03 à 20/03 23/03 à 27/03 30/03 à 03/04 06/04 à 10/04 – Avaliação 13/04 à 17/04 20/04 à 24/04 – Feriado 27/04 à 01/05 04/05 à 08/05

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec

2	<p>2.4. Identificar e definir a forma textual gráfica de apresentação mais adequada aos objetivos do documento escrito em meios convencionais e eletrônicos.</p> <p>2.5. Elaborar comunicados internos: circulares, avisos, convocações, convites, e-mails entre outros.</p>	<p>Estudos de textos técnicos/comerciais aplicados à área de Gestão através de indicadores linguísticos. (PC Adm – Língua Portuguesa)</p> <p>Conceitos de coerência e de coesão aplicadas à análise e a produção de textos técnicos específicos da área de Gestão (PC Adm – Língua Portuguesa)</p>	<p>Aula expositiva</p> <p>Apresentação de filmes, precedidos de discussão e debate.</p> <p>Trabalho em equipe</p> <p>Pesquisa e desenvolvimento no laboratório de informática</p> <p>Relatórios Escritos</p>	<p>11/05 à 15/05 – P. Freire</p> <p>18/05 à 22/05</p> <p>25/05 à 29/05</p> <p>01/06 à 05/06</p> <p>08/06 à 12/06</p> <p>15/06 à 19/06</p> <p>22/06 à 26/06</p> <p>29/06 à 03/07 – Avaliação</p> <p>06/07 à 10/07</p>
2	<p>2.6. Conduzir o fluxo de informações por meio de comunicados com sua afixação e retirada em tempo adequado.</p> <p>2.7. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um <i>layout</i> organizado, ergonômico e acessível.</p> <p>2.8. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.</p>		<p>Simulações;</p> <p>Pesquisa em laboratório e aplicação de conceitos;</p> <p>Pesquisa de campo de apresentação de resultados;</p> <p>Estudos de Caso</p>	<p>03/08 à 07/08</p> <p>10/08 à 14/08</p> <p>17/08 à 21/08</p> <p>24/08 à 28/08</p> <p>31/08 à 04/09</p> <p>07/09 à 11/09</p> <p>14/09 à 18/09 – Feriado</p> <p>21/09 à 25/09 - Avaliação</p>

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec

2	<p>2.9. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.</p> <p>2.10. Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.</p> <p>2.11. Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.</p>		<p>Desenvolvimento de atividades práticas em sala de aula e no laboratório de informática;</p> <p>Dramatizações de conteúdo;</p> <p>Aplicar conceitos de organização de ambiente em sala de aula;</p>	<p>28/09 à 02/10</p> <p>05/10 à 09/10</p> <p>12/10 à 16/10</p> <p>19/10 à 23/10</p> <p>26/10 à 30/10</p> <p>02/11 à 06/11</p>
3	<p>3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.</p> <p>3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.</p>		<p>Aula expositiva;</p> <p>Simulações;</p> <p>Dramatizações;</p> <p>Trabalhos em equipe;</p>	<p>09/11 à 13/11</p> <p>16/11 à 20/11</p> <p>23/11 à 27/11</p> <p>30/11 à 04/12</p> <p>07/12 à 11/12</p> <p>14/12 à 18/12 – Avaliação</p>

IV – Procedimentos de Avaliação
Componente Curricular: Técnicas Organizacionais - Etim
Série: 1ª

Unidade de Ensino Médio e Técnico – Cetec

Competência	Indicadores de Domínio	Instrumentos de Avaliação	Critérios de Desempenho	Evidências de Desempenho
<p>1 - Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.</p> <p>2 - Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.</p> <p>3 - Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.</p>	<p>Reconhecer seus pontos fortes e fracos, atitudes e comportamentos visando formar uma identidade positiva e ativa para o mercado de trabalho.</p> <p>Aplicar as técnicas no seu cotidiano escolar, em sala de aula, e com a organização/ divisão de seu material e de suas tarefas.</p> <p>Identificar a cultura da instituição de ensino, compatibilizando suas ações com a cultura do ambiente.</p>	<p>Trabalho em grupo</p> <p>Avaliação Escrita Individual</p> <p>Estudo de Caso</p> <p>Simulações</p> <p>Pesquisa e apresentação</p> <p>Seminários</p>	<p>Objetividade/Linguagem adequada</p> <p>Embasamento conceitual</p> <p>Interpretação da situação</p> <p>Clareza/Linguagem adequada</p> <p>Clareza de ideias e sequência lógica (coerência)</p>	<p>Demonstrar mudança comportamental baseada na construção da identidade profissional.</p> <p>Comprovar a aplicação do conhecimento adquirido através da apresentação de trabalhos, organização do seu material e dos cuidados com seu ambiente de estudo.</p> <p>Participar dos diversos tipos de eventos ou movimentos acadêmicos que valorizem e ressaltem o ambiente escolar.</p>

Unidade de Ensino Médio e Técnico - Cetec**V – Material de Apoio Didático para Aluno (inclusive bibliografia)**

- ROGRIGUES, Célia Regina; EGAFRONTE, Ayrton. Assistente Administrativo – Administração Geral, Ed. Komedi.
-
- FREMANTLE, David. De Olho no Cliente – 50 Passos para oferecer um atendimento extraordinário, Ed Sextante.
- VIEIRA, Maria Christina de Andrade. Comunicação Empresarial. Ed. Senac
- Artigos, jornais e outras publicações especializadas na área

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

A recuperação será desenvolvida após a análise da evidência de desempenho, onde será organizada de forma contínua com propostas de pesquisas e soluções de casos práticos com objetivo de ampliação do tema para melhor entendimento do educando sob a orientação do professor.

VII– Identificação:

Nome do professor: MARCOS TERAMOTO

Assinatura:

Data: 27/02/2015

VIII – Parecer do Coordenador de Curso:

O Plano de Trabalho está de acordo com as orientações do CETEC, está compatível com o Plano de Curso e desenvolve competências necessárias do componente curricular.

Nome do coordenador (a): SONIA APARECIDA GURGUEIRA BARCA

Assinatura:

Data: