

## Plano de Trabalho Docente - 2017

## Ensino Técnico

Plano de Curso no. 206 aprovado pela Portaria Cetec – 733, de 10-9-2015, publicada no Diário Oficial de 11-9-2015 – Poder Executivo – Seção I – páginas 52-53			
<b>ETEC:</b>	Escola Técnica Estadual de Mairinque		
<b>Código:</b>	235	<b>Município:</b>	Mairinque
<b>Eixo Tecnológico</b>	Gestão e Negócios		
<b>Habilitação Profissional:</b>	Habilitação Profissional de Técnico em Administração		
<b>Qualificação:</b>	Qualificação Técnica de Nível Médio de AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
<b>Componente Curricular:</b>	Técnicas Organizacionais		
<b>Módulo:</b>	1	<b>C. H. Semanal:</b>	2,50
<b>Professor:</b>	JUNIOR PEDRO COLOMBO ;		

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

ÁREA DE ATIVIDADES I – CONTROLAR ROTINA ADMINISTRATIVA : arquivar documentos, Atualizar cadastro geral, Atuar no fluxo de informações e documentos, Planejar, executar e controlar rotina administrativa diária, Receber, conferir, registrar e encaminhar documentos.

ATENDER CLIENTES :identificar necessidades dos clientes, Identificar áreas funcionais da empresa, Agilizar atendimento, Registrar reclamações de clientes.

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.

Atividades: · Demonstrar comprometimento no trabalho; · Planejar, executar e controlar rotina administrativa diária; · Identificar necessidades dos clientes.

**II – Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas do Componente Curricular**
**Competências**

1. Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.
2. Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.
3. Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.

**Habilidades**

- 1.1. Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.
- 1.2. Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.
- 2.1. Atender clientes (presencial e a distância).
- 2.2. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.
- 2.3. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.
- 2.4. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.
- 2.5. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.
- 2.6. Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.
- 2.7. Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.
- 3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.
- 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.

**Bases Tecnológicas**

1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração
2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo:
  - 2.1 técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental;
  - 2.2 planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute;
  - 2.3 fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;
  - 2.4 técnicas de arquivamento e suas fases;
  - 2.5 técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up);
  - 2.6 técnicas em agendas: manual e eletrônica
  - 2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;
  - 2.8 Housekeeping
3. Administração do tempo: conceitos e aplicação

**III – Procedimento Didático e Cronograma de Desenvolvimento**

Habilidades	Bases Tecnológicas	Procedimentos Didáticos	De	Até
	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Aula expositiva dialogada	28/07/17	21/07/17
	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Aula expositiva dialogada	04/08/17	04/08/17
	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Aula expositiva dialogada	11/08/17	11/08/17
	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Aula expositiva dialogada	18/08/17	18/08/17
	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Aula expositiva dialogada	25/08/17	25/08/17
	1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração: responsabilidades,	Aula expositiva dialogada	01/09/17	01/09/17

	comportamento e atitudes do profissional em Administração;	Não letivo ( Prolongamento 7 setembro)	08/09/17	08/09/17
		Não Letivo (Nossa Senhora das Dores)	15/09/17	15/09/17
		1º Avaliação Obrigatória	22/09/17	22/09/17
	2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo;;	Aula expositiva dialogada	29/09/17	29/09/17
	2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo;;	Aula expositiva dialogada	06/10/17	06/10/17
		Não Letivo (Prolongado - dia N.Sra. Aparecida)	13/10/17	13/10/17
	2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo;;	Aula expositiva dialogada	20/10/17	20/10/17
	2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo;;	Aula expositiva dialogada	27/10/17	27/10/17
	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação;	Não Letivo - Prolongado Finalizados	03/11/17	03/11/17
	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação;	Aula expositiva dialogada	10/11/17	10/11/17
	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação;	Aula expositiva dialogada	17/11/17	17/11/17
		Aula expositiva dialogada	24/11/17	24/11/17
	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação;	2º Avaliação obrigatória	01/12/17	01/12/17
		Aula expositiva dialogada	08/12/17	08/12/17
	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação;	Aula expositiva dialogada	15/12/17	15/12/17
		Sábado Letivo	23/09/17	23/09/17
		Sábado Letivo	25/11/17	25/11/17
		Sábado Letivo	02/12/17	02/12/17

#### IV - Plano de Avaliação de Competências

Competências	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação	Crítérios de Desempenho	Evidências de Desempenho
1. Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.	Avaliação Escrita ;	Clareza na Expressão Oral e Escrita ;	Análise de perfis para trabalho em equipe
2. Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.	Estudo de Caso ;	Argumentação Consistente ;	Identificar as melhores técnicas para atendimento
3. Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.	Projeto ;	Criatividade na Resolução de Problemas ;	Criação de novos conceitos para resolução de problemas internos

#### 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	Fui etec		Mensal	Semanal	Equipe de Gestão
Agosto			Mensal	Semanal	Equipe de Gestão
Setembro	Fui ETec		Mensal	Semanal	Equipe de Gestão
Outubro			Mensal	Semanal	Equipe de Gestão
Novembro			Mensal	Semanal	Equipe de Gestão
Dezembro			Mensal	Semanal	Equipe de Gestão

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

- ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS: Operações para a Satisfação do Cliente - Henrique L. Corrêa e Irineu G. N. Gianesi.
- CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos, Editora Atlas.
- Jornais e revistas especializadas, pesquisas na internet e biblioteca.
- PAES, Marilena Leite. Arquivo: teoria e prática. 3º ED. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002.
- Pesquisas em site do Arquivo Nacional – www.arquivonacional.gov.br.

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

Atividade Extra  
Etec na Praça

Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares  
Projeto Etec na Praça

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

Projeto monitoria

#### IX – Identificação:

Nome do Professor JUNIOR PEDRO COLOMBO ;

Assinatura

Data

09/08/2017

#### X – Parecer do Coordenador de Curso:

de acordo com o PTD

Nome do Coordenador:

Assinatura:

Data: 17/08/17

Data e ciência do Coordenador Pedagógico

### XI - Replanejamento

Data	Descrição
------	-----------

