

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			
ETEC:	Escola Técnica Estadual de Mairinque		
Código:	235	Município:	Mairinque
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios		
Habilitação Profissional:	Habilitação Profissional de Técnico em Administração		
Qualificação:	Qualificação Técnica de Nível Médio de AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
Componente Curricular:	Técnicas Organizacionais		
Módulo:	1	C. H. Semanal:	2,50
Professor:	RICARDO MENTONE ;		

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

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
1.1. 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;	Reunião de planejamento, integração e apresentação das bases tecnológicas	24/07/17	28/07/17
		Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	31/07/17	04/08/17
		SEMANA DE PROVAS	18/09/17	22/09/17
		SEMANA DE PROVAS	04/12/17	08/12/17
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;	EXPOTEC	25/09/17	29/09/17
		Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	07/08/17	11/08/17
1.2. Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.;	2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo.;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	14/08/17	18/08/17
1.2. Aplicar os objetivos, as atividades e	2. Técnicas de atendimento (presencial e a	Aula expositiva,	21/08/17	25/08/17

procedimentos em sua área de atuação.; 2.1. Atender clientes (presencial e a distância).;	distância) ao cliente interno e externo;	dialogada, debate e atividades em grupo	
2.2. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.;	2.1 técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental;;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	28/08/17 01/09/17
2.2. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.;	2.1 técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental;;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	04/09/17 08/09/17
2.3. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.;	2.2 planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute.;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	11/09/17 15/09/17
2.3. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.; 2.4. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.;	2.3 fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;; 2.4 técnicas de arquivamento e suas fases;;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	02/10/17 06/10/17
2.4. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.;	2.4 técnicas de arquivamento e suas fases;;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	09/10/17 13/10/17
2.4. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.;	2.4 técnicas de arquivamento e suas fases;; 2.5 técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up);;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	16/10/17 20/10/17
2.5. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.;	2.5 técnicas de arquivos de prosseguimento (follow up);; 2.6 técnicas em agendas: manual e eletrônica.;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	23/10/17 27/10/17
2.6. Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.;	2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	30/10/17 03/11/17
2.6. Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.;	2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	06/11/17 10/11/17
2.7. Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.;	2.7 programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento;; 2.8 Housekeeping.;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	13/11/17 17/11/17
3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.; 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.;	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação.;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	20/11/17 24/11/17
3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.; 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.;	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação.;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	27/11/17 01/12/17
3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.; 3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.;	3. Administração do tempo: conceitos e aplicação.;	Aula expositiva, dialogada, debate e atividades em grupo	11/12/17 15/12/17

IV - Plano de Avaliação de Competências

Competências	Instrumento(s) e Procedimentos de Avaliação	Crterios de Desempenho	Evidências de Desempenho
1. Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.	Avaliação Escrita ; Observação Direta ; Participação em Aula ;	Cumprimento das Tarefas Individuais ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ; Interatividade, Cooperação e Colaboração ;	Verificar 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.	Avaliação Escrita ; Participação em Aula ; Trabalho/Pesquisa ;	Cumprimento das Tarefas Individuais ; Interatividade, Cooperação e Colaboração ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ;	Identificar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão de documentos e do arranjo físico do ambiente de trabalho.
3. Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.	Avaliação Escrita ; Participação em Aula ; Seminário/Apresentação ;	Cumprimento das Tarefas Individuais ; Interatividade, Cooperação e Colaboração ; Pontualidade e Cumprimento de Prazos ;	Realizar atividades compatíveis com a cultura organizacional.

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	Reunião de área/Conselho de escola e planejamento pedagógico	Projeto monitoria/Acompanhamento individualizado	Revisão das Bases tecnológicas e Devolutiva da avaliação	Bibliografias e pesquisas internet	Reunião de planejamento
Agosto	Reunião de área/Conselho de escola e planejamento pedagógico	Projeto monitoria/Acompanhamento individualizado	Revisão das Bases tecnológicas e Devolutiva da avaliação	Bibliografias e pesquisas internet	Reunião pedagógica/Reunião conselho de escola
Setembro	Reunião de área/Conselho de escola e planejamento pedagógico	Projeto monitoria/Acompanhamento individualizado	Revisão das Bases tecnológicas e Devolutiva da avaliação	Bibliografias e pesquisas internet	Conselho intermediário
Outubro	Reunião de área/Conselho de escola e planejamento pedagógico	Projeto monitoria/Acompanhamento individualizado	Revisão das Bases tecnológicas e Devolutiva da avaliação	Bibliografias e pesquisas internet	Reunião pedagógica
Novembro	Reunião de área/Conselho de escola e planejamento pedagógico	Projeto monitoria/Acompanhamento individualizado	Revisão das Bases tecnológicas e Devolutiva da avaliação	Bibliografias e pesquisas internet	Reunião conselho de escola
Dezembro	Reunião de área/Conselho de escola e planejamento	Projeto monitoria/Acompanhamento	Revisão das Bases tecnológicas e Devolutiva da	Bibliografias e pesquisas	Conselho de classe

pedagógico

individualizado

avaliação

internet

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. Giansi.
- CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos, Editora Atlas.
- Jornais e revistas especializadas, pesquisas na internet e biblioteca.

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

Atividade Extra

Propostas de Integração e/ou Interdisciplinares
projetos e visitas técnicas**VIII – Estratégias de Recuperação Contínua (para alunos com baixo rendimento/dificuldades de aprendizagem)**

- 1 - A avaliação será contínua, no dia a dia, gerando oportunidades para que o aluno participe em sala de aula, demonstre interesse e consiga compreender o conteúdo nas atividades de classe.
- 2 - A recuperação para alunos com baixo rendimento/dificuldades de aprendizagem será desenvolvida novamente o conteúdo em que o aluno apresentou maiores dificuldades utilizando outros métodos para que consiga esclarecer as dúvidas e através de trabalho extraclasse.

IX – Identificação:

Nome do Professor RICARDO MENTONE ;

Assinatura

Data

10/08/2017

X – Parecer do Coordenador de Curso:

Nome do Coordenador:

Assinatura:

Data:

18/08/17

Data e ciência do Coordenador Pedagógico

XI - Replanejamento

Data

Descrição

Imprimir