

# PLANO DE CURSO

CURSO:

**TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**800 HORAS**

**CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL SENADOR JOÃO RIBEIRO**

Eixo Tecnológico: **GESTÃO E NEGÓCIOS**

Área: **GESTÃO**

Modalidade: **HABILITAÇÃO TÉCNICA**

Aprovado pela Resolução nº 008 SENAI-CR/TO, 22 de março de 2022

# SUMÁRIO

1. TÍTULO DO CURSO .....	4
1.1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE .....	4
2. ESTUDO DE DEMANDA .....	5
3. JUSTIFICATIVA.....	6
4. OBJETIVO GERAL DO CURSO .....	8
5. REQUISITOS DE ACESSO .....	8
6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO .....	9
7. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR .....	10
7.1. ITINERÁRIO FORMATIVO .....	10
7.2. MATRIZ CURRICULAR .....	11
7.3. ORGANIZAÇÃO INTERNA DAS UNIDADES CURRICULARES .....	12
7.4. METODOLOGIA DE ENSINO .....	50
8. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM .....	56
9. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS ANTERIORMENTE DESENVOLVIDAS .....	58
10) INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	58
11) ACERVO BIBLIOGRÁFICO.....	60
12) RECURSOS HUMANOS .....	61
13) DIPLOMAS E CERTIFICADOS .....	62
14. RECURSOS FINANCEIROS.....	63
15. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
16. CONTROLE DE RESOLUÇÕES.....	65
17. CONTROLE DE REVISÕES .....	65

**Referência:** Itinerário Nacional de Educação Profissional – Gestão versão 2022

Elaboração:	<b>CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL SENADOR JOÃO RIBEIRO</b>
Validação:	<b>UNIDADE DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL</b>
Fundamento Legal:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lei Federal nº 9.394/96 – estabelece as diretrizes e base da educação nacional.</li> <li>✓ Lei Federal nº 11.741/08 – estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica.</li> <li>✓ Decreto Federal nº 5.154/04 – regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da lei nº 9.394 e dá outras providências.</li> <li>✓ Regimento Escolar das Unidades Operacionais do SENAI/DR/TO.</li> <li>✓ Resolução 11/2015 do Conselho Nacional do SENAI, item 27, que estabelece as normas descritas nesta Circular, referente à expedição e registro de diplomas de curso técnico de nível médio, bem como o todo o processo.</li> <li>✓ Resolução nº 06, de 20/09/2012, que define as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, Título III, Capítulo II – Certificação.</li> <li>✓ Portaria MEC 984 de 27 de julho de 2012, que integra o SENAI ao sistema federal de ensino.</li> <li>✓ Manual de Autorização de Curso de Educação Profissional Técnica de Nível Médio do departamento nacional.</li> <li>✓ Lei nº 11.788, que dispõe sobre o estágio de estudantes.</li> </ul>

## 1. TÍTULO DO CURSO

Nome do Curso:	Técnico em Administração
Código CBO:	3513-05
Modalidade:	Habilitação Técnica
Nível de Qualificação:	3
Eixo Tecnológico:	GESTÃO E NEGÓCIOS
Área Tecnológica:	GESTÃO
Carga Horária Fase Escolar:	800h
Carga Horária Estágio Supervisionado:	160 horas - <i>Não obrigatório conforme lei nº 11.788.</i>

### 1.1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE

CNPJ:	03.777.465/0007-37
Razão Social:	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Nome Fantasia:	Centro de Formação Profissional – CFP Taquaralto
Esfera Administrativa:	Entidade de Direito Privado
Endereço:	Avenida Tocantins Quadra 09 Lote 06 Setor Morada do Sol
Cidade/UF/CEP:	Palmas TO
Telefone/Fax:	(63) 3225-1800
E-mail de contato:	sactaquaralto@sistemafieto.com.br
Site:	Senai-to.com.br

## 2. ESTUDO DE DEMANDA

### Dados socioeconômicos e potencial de mercado

O Tocantins é um estado novo e vem buscando constantemente a consolidação nos principais setores da Economia, como agronegócio, indústria e comércio. Com o intuito de fomentar esses setores da atividade econômica e ganhar competitividade frente ao cenário nacional, o estado busca desenvolver ações que também contribuem para a geração de emprego e renda.

Os distritos industriais do Tocantins são espaços destinados a empresas que buscam localização estratégica para alavancar a produção industrial. O Tocantins possui onze distritos industriais, sendo que quatro são projetos do Estado, com infraestrutura adequada à instalação de empresas e os demais são projetos dos municípios. Os distritos estão localizados nas seguintes cidades: Palmas, Colinas do Tocantins, Porto Nacional, Gurupi, Araguaína, Paraíso do Tocantins. (Fonte: SICS/TO; 2023).

Segundo o Perfil da Indústria do Tocantins, desenvolvido pela Federação das Indústrias (FIETO) com cerca de 3 mil indústrias tocantinenses, 84% das indústrias no Tocantins estão concentradas em 20 municípios do Estado. O setor com mais representatividade na indústria do Estado continua sendo a construção civil e mobiliário (31,2%), seguida pela indústria mecânica, metalúrgica e materiais elétricos (29,4%), alimentação (13,7%) e vestuário e artefatos de couro (8%). (Fonte: Perfil da Indústria do Tocantins, 2022).

A indústria é responsável por 34.321 empregos formais, nos quais 92% estão concentrados em 20 municípios. Esses postos estão principalmente em **Palmas**, Araguaína, Paraíso do Tocantins e Gurupi, respectivamente. (Fonte: Perfil da Indústria do Tocantins, 2022).

A **população de Palmas cresceu mais de 37%** em 11 anos, passando de 228 mil para 313 mil (estimativa 2021), segundo dados do IBGE 2010-2021. Em 2010, **50.526 jovens** do município estavam na faixa etária entre 15 e 24 anos, principal idade dos alunos que se matriculam em cursos técnicos no SENAI de Palmas e Taquaralto (IBGE, 2023).

A oferta do Curso Técnico em Administração é para atendimento a demandas das seguintes empresas:

- Indústrias e/ou comércios em geral
- Prestadores de serviços
- Organizações do terceiro setor

Segundo o Guia Industrial de 2022, o município tem **874 indústrias**. No CRM existem **750 empresas** cadastradas de outros segmentos (Associações, Serviços, Setor Público, Comércio, Sindicatos, Agropecuária e Outros).

Entre 2019 e 2023 as Unidades do SENAI de Palmas e Taquaralto realizaram **337 matrículas** em turmas de **Técnico em Administração**, sendo 217 gratuidade regimental e 107 pagas. No momento, os **status das matrículas** são:

- 134 matrículas trancadas
- 90 canceladas
- 51 matriculados
- 31 evadido
- 24 desistente
- **12 concluintes**
- 01 transferência

Nota-se que em 4 anos o SENAI **formou 12 técnicos em Administração**.

Entre 2022 e 2023 foram realizadas **718 matrículas** em cursos de qualificação na área de **Gestão** nas Unidades de Palmas e Taquaralto (Assistente Administrativo, Assistente de Recursos Humanos, Assistente de Operações Logísticas e Assistente de Controle da Qualidade), em que os alunos podem ser prospectados para a matrícula em turmas do Curso Técnico em Administração.

**Tabela 1: Base de Potencial Demanda PF**

Base de dados	Total de leads - Dados 2022
Base de clientes do SENAI – SGE	571
Registros de Interesse no Portal do SENAI	352
Marketplace	304
<b>TOTAL</b>	<b>1.227</b>

Fonte: SENAI-DR/TO - Bases do SENAI (SGE, Portal do SENAI, Marketplace); 2023.

Considerando a base de clientes do SENAI - SGE, a Base de registros de interesse no Portal do SENAI e a Base de Pedidos do Marketplace do SENAI, existem **1.227 leads** – Pessoa Física para prospecção de interesse no Curso Técnico.

Em relação a concorrência, o **IFTO** oferta o curso em 3 anos, integrado ao Ensino Médio e o **SENAC** oferta em 13 meses, na Modalidade EAD:

- O Instituto Federal do Tocantins - **IFTO**, Campi Palmas, oferta o Curso Técnico gratuito, com pré-requisito de aprovação em processo seletivo da seguinte forma:  
**Habilitação:** Técnico(a) em Administração  
**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócio  
**Forma de Articulação:** Integrado ao Ensino Médio  
**Duração do Curso:** 3 anos  
**Turno:** Integral
- O **SENAC** oferta o Curso Técnico na modalidade EAD com Polo em Taquaralto:  
**Curso:** Técnico em Administração EAD  
**Duração:** 1.000 horas em 13 meses

Figura 1: Relação de Concorrentes do SENAI

Logo	Concorrente	Área	Modalidade	Produto	Preço	Preço SENAI	Condições	Condições SENAI
	SENAC Taquaralto	Gestao	Tecnico	Técnico em Administração	R\$ 4.181,00	4.599,90	SEMIPRESENCIAL 1.000h/a Boleto bancário - Matrícula por R\$ 99,00 (entrada) + 26 mensalidades de R\$ 157,00	Matrícula R\$ 99,90 + 18 parcelas de R\$ 250,00
	IFTO - Palmas	Gestao	Tecnico	Técnico em Administração	R\$ 0,00	4.599,90	Curso gratuito, com a condição de aprovação em Processo Seletivo.	Matrícula R\$ 99,90 + 18 parcelas de R\$ 250,00

Fonte: SENAI-DR/TO - Monitoramento de Concorrentes; 2023.

A partir dos dados apresentados e considerando a atuação do profissional **Técnico em Administração** em empresas de todos os segmentos econômicos, com **1.620 empresas** em Palmas cadastradas no CRM, bem como mais de **1.200 contatos** Pessoa Física que em **2022 registraram interesse** em cursos na área ou mesmo já realizaram algum curso de curta duração que introduz o profissional neste setor e, considerando ainda Gestão como área transversal para atuação em qualquer segmento.

### 3. JUSTIFICATIVA

O Tocantins é um estado que vem buscando constantemente a consolidação nos principais setores da Economia, como agronegócio, indústria e comércio. Com o intuito de fomentar esses setores da atividade econômica e ganhar competitividade frente ao cenário nacional, o estado busca desenvolver ações que também contribuem para a geração de emprego e renda.

O posto de trabalho que os alunos/egressos Curso Técnico em Administração podem ingressar será, conforme a CBO e Catálogo Nacional de Cursos Técnicos:

### **3513-05 - Técnico em Administração.**

E ainda, segundo a CBO:

### **3513-10 - Técnico em administração de comércio exterior;**

### **3513-15 - Agente de recrutamento e seleção.**

Os profissionais Técnicos em Administração podem atuar em empresas e organizações públicas e privadas com atuação em marketing, recursos humanos, logística, finanças e produção. Estes profissionais, segundo o Catálogo de cursos Técnicos, executam operações administrativas relativas a protocolos e arquivos, confecção e expedição de documentos e controle de estoques. Aplica conceitos e modelos de gestão em funções administrativas. Opera sistemas de informações gerenciais de pessoal e de materiais.

Assim, a efetivação de empregos para o profissional da área Administrativa e afins em Fevereiro de **2022** para todo Brasil foi de **241.724** contratações e o acumulado do ano **2022** é **1.644.975** vagas, em todo Brasil, segundo as informações sobre a evolução de estoque, admissões e desligamentos que constam no site do CAGED 2022, tabela 06. Em relação as informações sobre o município de Araguaína – TO, segundo tabela dados por município fornecidos pelo IBGE no site do **CAGED 2022**, cinco de seis ocupações com maiores estoques de vagas estão nas áreas administrativas e vendas, potencializando ainda mais a importância do profissional Técnico em Administração para mercado de trabalho.

O SENAI Tocantins, sintonizado com as transformações políticas e econômicas que estão ocorrendo, com as modificações decorrentes da nova Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional – Lei Federal 9394/96, na Resolução Nº 1, de 3 de fevereiro de 2005 que atualiza as Diretrizes Curriculares Nacionais definidas pelo Conselho Nacional de Educação para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, de acordo com as disposições do Decreto nº 5.154/2004, bem como do Parecer CNECEB nº 16/99, de 05/10/99, e Resolução CNE-CEB nº 04/99, de 08/12/99, visa dar respostas ágeis às necessidades da sociedade e das empresas industriais tocantinenses.

O SENAI-DR/TO, procurando fortalecer as ações da cadeia produtiva, visa oferecer uma Educação profissional e tecnológica alinhada às demandas do Estado, qualificando profissionais com habilidades e competências necessárias para o desempenho eficiente e eficaz na indústria, bem como, oportunizando aos jovens meios para inserção no mercado de trabalho, alinhado aos referenciais estratégicos do SENAI Tocantins que é promover educação profissional de qualidade, adequando a oferta de mão de obra ao perfil profissional demandado pela indústria, promovendo assim a educação para o trabalho, ainda apoiando o segmento da indústria, fortalecendo-o com mão de obra qualificada, a geração de emprego e renda, bem como, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país.

#### 4. OBJETIVO GERAL DO CURSO

Executar atividades administrativas e coordenar equipes em atividades correlatas, no nível operacional, dos setores de produção e serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade, e segurança, com responsabilidade social e ambiental.

#### 5. REQUISITOS DE ACESSO

O acesso ao curso será garantido aos candidatos aprovados e classificados por meio de processo seletivo, regido por edital público. Neste edital, os candidatos obterão informações sobre cursos, vagas, objetivos, inscrições, local, data e horário, as formas de classificação, divulgação dos resultados e convocação para matrícula, dentre outras informações.

O candidato classificado, no ato da matrícula, deverá apresentar toda a documentação exigida no edital e legislação vigente.

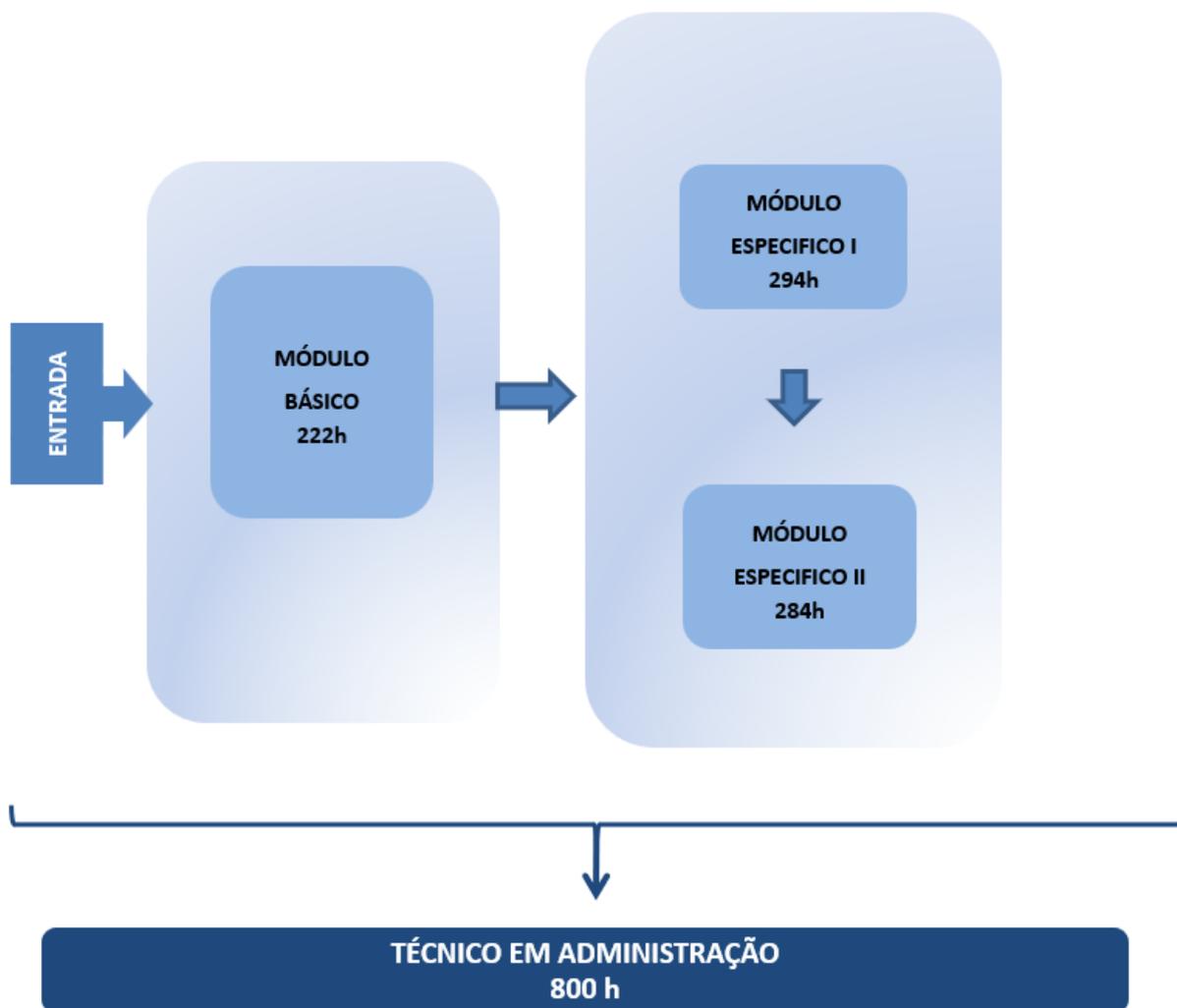
A Unidade Escolar poderá a qualquer momento solicitar documentação complementar desde que devidamente motivada, bem como realizar editais para recomposição de turmas. Para ingressar no Curso Técnico em Administração do SENAI Tocantins, os candidatos devem ter concluído o ensino médio ou estar cursando regularmente o 2º ou 3º ano, sendo que, o recebimento do diploma de técnico estará vinculado à comprovação de conclusão do ensino médio, por meio do Certificado de Conclusão. Os interessados poderão ser submetidos a um processo de seleção, quando a instituição julgar necessário. Caso o interessado possua idade inferior a 18 anos, deverá ser assistido por seu responsável direto no ato da inscrição no processo seletivo ou no ato da matrícula quando não houver processo seletivo.

## 6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

<b>Nome do Curso:</b>	Técnico em Administração
<b>Eixo Tecnológico:</b>	GESTÃO E NEGÓCIOS
<b>Nível de Qualificação:</b>	3
<b>Código CBO:</b>	3513-05
<b>Competência Geral:</b>	Executar atividades administrativas e coordenar equipes em atividades correlatas, no nível operacional, nas áreas de Produção, Recursos Humanos, Contábil Financeira, Marketing e Logística, utilizando ferramentas tecnológicas e de gestão, seguindo Legislação e Normas da Qualidade, Saúde e Segurança, Meio Ambiente e Proteção de Dados.

## 7. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

### 7.1. ITINERÁRIO FORMATIVO



## 7.2. MATRIZ CURRICULAR

Módulos	Unidades curriculares	Carga Horária Presencial	Carga horária Autoinstrucional	Carga Horária Módulos
Básico	Introdução a Indústria 4.0	-	24 h	222 h
	Sustentabilidade nos Processos Industriais	-	8 h	
	Introdução a Tecnologia da Informação e Comunicação	-	40 h	
	Introdução a Qualidade e Produtividade	-	16 h	
	Saúde e Segurança no Trabalho	-	12 h	
	Introdução ao Desenvolvimento de Projetos	-	12 h	
	Introdução à Gestão Organizacional	110 h	-	
Específico I	Introdução a Processos de Melhoria e Inovação	80 h	-	294 h
	Criatividade e Ideação	24 h	-	
	Processos Administrativos de Marketing e Vendas	80 h		
	Processos Administrativos no Apoio a Projetos	30 h		
	Processos Administrativos de Apoio Contábil e Financeiro	80 h		
Específico II	Processos Administrativos de RH e DP	80 h	-	284 h
	Processos Administrativos na Produção e Logística	60 h	-	
	Modelagem de Projetos	24 h	-	
	Planejamento e Monitoramento de Atividades Administrativas	80 h	-	
	Projeto de Inovação	16 h	-	
	Prototipagem de Projetos	24 h	-	
<b>Carga Horária Fase Escolar:</b>		<b>800 h</b>		
<b>Carga Horária Mínima do Estágio Supervisionado Não Obrigatório ou Projeto Integrador:</b>		<b>160 h</b>		
<b>Carga Horária Total:</b>		<b>800 h</b>		

## 7.3. ORGANIZAÇÃO INTERNA DAS UNIDADES CURRICULARES

MÓDULO – BÁSICO	
<b>Unidade Curricular:</b> INTRODUÇÃO À INDÚSTRIA 4.0	<b>Carga Horária:</b> 24 horas
<b>Unidade de Competência:</b>	
<b>Objetivo Geral:</b> Propiciar o desenvolvimento das capacidades básicas e socioemocionais requeridas para compreender as aplicações das tecnologias habilitadoras para a indústria 4.0 e inserir-se em um contexto de inovação.	
<b>Bibliografia Básica</b>	

MÓDULO – BÁSICO	
<b>Unidade Curricular:</b> SUSTENTABILIDADE NOS PROCESSOS INDUSTRIAIS	<b>Carga Horária:</b> 8 horas
<b>Unidade de Competência:</b>	
<b>Objetivo Geral:</b> Desenvolver capacidades básicas e socioemocionais inerentes às ações de prevenção com foco na eliminação ou redução do consumo de recursos naturais e geração de resíduos (sólido, líquido e gasoso) com ações de redução na fonte.	
<b>CONTEÚDOS FORMATIVOS</b>	
<b><u>Capacidades Básicas</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reconhecer alternativas de prevenção da poluição decorrentes dos processos industriais</li><li>▪ Reconhecer as fases do ciclo de vida de um produto nos processos industriais</li><li>▪ Reconhecer os fundamentos da logística reversa aplicados ao ciclo de vida do produto</li><li>▪ Reconhecer os programas de sustentabilidade aplicados aos processos industriais.</li><li>▪ Reconhecer os princípios da economia circular nos processos industriais.</li><li>▪ Reconhecer a destinação dos resíduos dos processos industriais em função de sua caracterização.</li></ul>	
<b>Capacidades Socioemocionais</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Respeitar diretrizes, normas e procedimentos que orientam a realização de atividades profissionais, considerando os princípios da organização, disciplina, responsabilidade, concentração e gestão do tempo, de forma a contribuir com o alcance de objetivos</li></ul>	
<b><u>Conhecimentos</u></b>	

## **1. Desenvolvimento sustentável**

- 1.1. Produção e consumo inteligente
  - 1.1.1. Uso racional de recursos e fontes de energia
- 1.2. Sustentabilidade
  - 1.2.1. Políticas e programas
  - 1.2.2. Pilares
  - 1.2.3. Definição
- 1.3. Recursos naturais
  - 1.3.1. Não renováveis
  - 1.3.2. Renováveis
  - 1.3.3. Definição
- 1.4. Meio ambiente
  - 1.4.1. Relação entre homem e o meio ambiente
  - 1.4.2. Definição

## **2. Poluição industrial**

- 2.1. Definição
- 2.2. Resíduos industriais
  - 2.2.1. Destinação
  - 2.2.2. Classificação
  - 2.2.3. Caracterização
- 2.3. Ações de prevenção da poluição industrial
  - 2.3.1. Disposição
  - 2.3.2. Tratamento
  - 2.3.3. Reuso
  - 2.3.4. Reciclagem
  - 2.3.5. Redução
- 2.4. Alternativas para prevenção da poluição
  - 2.4.1. Ciclo de vida (definição e fases)
  - 2.4.2. Economia circular (definição e princípios)
  - 2.4.3. Produção mais limpa (definição e fases)
  - 2.4.4. Logística reversa (definição e objetivo)

## **3. Organização de ambientes de trabalho**

- 3.1. Conceitos de organização e disciplina no trabalho: tempo, compromisso e atividades
- 3.2. Organização do espaço de trabalho
- 3.3. Organização de ferramentas e instrumentos: formas, importância

Princípios de organização

### **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – BÁSICO

**Unidade Curricular:** INTRODUÇÃO A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**Carga Horária:** 40 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Proporcionar o desenvolvimento de capacidades básicas e Socioemocionais relativas à comunicação e ao uso de ferramentas de TIC na interpretação de normas e ou textos técnicos e uso seguro de recursos informatizados nos processos de comunicação no trabalho.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Básicas

- Empregar os princípios, padrões e normas técnicas que estabelecem as condições e requisitos para uma comunicação oral e escrita clara, assertiva e eficaz, condizente com o ambiente de trabalho
- Aplicar os recursos e procedimentos de segurança da informação
- Interpretar dados, informações técnicas e terminologias de textos técnicos relacionados aos processos industriais.
- Reconhecer características e aplicabilidade de hardware e software de sistemas informatizados utilizados na indústria.
- Utilizar recursos e funcionalidades da WEB nos processos de comunicação no trabalho, de busca, armazenamento e compartilhamento de informação
- Aplicar os recursos e procedimentos de segurança da informação

#### **Capacidades Socioemocionais**

- Comprometer-se com a prática permanente e intensiva da amabilidade nas relações profissionais, visando ao engajamento e à cooperação nas relações de trabalho.
- Perceber que, em seu contexto de trabalho e âmbitos de convívio, existem diferentes hierarquias (instituídas ou natas), instâncias de decisão e níveis de autonomia em relação as ações, circunstâncias e propósitos.
- Reconhecer a ocorrência de novos fatos, ideias e opiniões diferentes como oportunidades e possibilidades de mudanças positivas e inovadoras nas atividades de sua responsabilidade.
- Analisar as complexidades e dificuldades existentes nos problemas, necessidades, ou oportunidades de melhoria em seu campo de trabalho

#### Conhecimentos

##### **1. Comunicação em equipes de trabalho**

- 1.1. Gestão de conflitos
- 1.2. Busca de consenso
- 1.3. Dinâmica do trabalho em equipe

##### **2. Segurança da informação**

- 2.1. Códigos maliciosos (malware)
- 2.2. Backup

- 2.3. Navegação segura na internet
- 2.4. Contas e senhas
- 2.5. Tipos de golpes na internet
- 2.6. Reconhecer leis vigentes a segurança da informação
- 2.7. Definição dos pilares da segurança da informação

### **3. Internet (world wide web)**

- 3.1. Armazenamento e compartilhamento em nuvem
- 3.2. Direitos autorais (citação de fontes de consulta)
- 3.3. Correio eletrônico
- 3.4. Download e gravação de arquivos
- 3.5. Sites de busca
- 3.6. Navegadores
- 3.7. Políticas de uso

### **4. Software de escritório**

- 4.1. Editor de apresentações
  - 4.1.1. Recursos multimídia de apoio a apresentações e vídeos
  - 4.1.2. Criação de apresentações em slides e vídeos
  - 4.1.3. Controles de exibição
  - 4.1.4. Arquivamentos
  - 4.1.5. Inserção de tabelas e gráficos
  - 4.1.6. Importação de figuras e objetos
  - 4.1.7. Configuração de páginas
  - 4.1.8. Formatação
  - 4.1.9. Tipos
  - 4.1.10. Funções básicas e suas finalidades
- 4.2. Editor de planilhas eletrônicas
  - 4.2.1. Impressão
  - 4.2.2. Gráficos, quadros e tabelas
  - 4.2.3. Classificação e filtro de dados
  - 4.2.4. Inserção de fórmulas básicas
  - 4.2.5. Configuração de páginas
  - 4.2.6. Formatação de células
  - 4.2.7. Linhas, colunas e endereços de células
  - 4.2.8. Funções básicas e suas finalidades
- 4.3. Editor de textos
  - 4.3.1. Impressão
  - 4.3.2. Controle de alterações
  - 4.3.3. Colunas
  - 4.3.4. Bordas e sombreamento
  - 4.3.5. Marcadores e numeradores
  - 4.3.6. Recuos, tabulação, parágrafos, espaçamentos e margens
  - 4.3.7. Correção ortográfica e dicionário
  - 4.3.8. Controles de exibição
  - 4.3.9. Arquivamentos
  - 4.3.10. Inserção de tabelas e gráficos
  - 4.3.11. Importação de figuras e objetos
  - 4.3.12. Configuração de páginas
  - 4.3.13. Formatação

4.3.14. Tipos

**5. Informática**

5.1. Sistema operacional

5.1.1. Compactação de arquivos

5.1.2. Área de trabalho

5.1.3. Pesquisa de arquivos e diretórios

5.1.4. Organização de arquivos (pastas)

5.1.5. Utilização de periféricos

5.1.6. Barra de ferramentas

5.1.7. Fundamentos e funções

5.1.8. Tipos

5.2. Fundamentos de hardware

5.2.1. Identificação de processadores e periféricos

5.2.2. Identificação de componentes

**6. Textos técnicos**

6.1. Interpretação

6.2. Normas aplicáveis para redação (ex.: abnt, iso, ieee, ansi...)

6.3. Tipos e exemplos

6.4. Definição

**7. Comunicação**

7.1. Resumos

7.2. Memorandos

7.3. Atas

7.4. Relatórios

7.5. Identificação de textos técnicos

**8. Níveis de fala**

8.1. Linguagem técnica

8.1.1. Características

8.1.2. Jargão

8.2. Linguagem culta

**9. Elementos da comunicação**

9.1. Feedback

9.2. Código

9.3. Ruído

9.4. Canal

9.5. Mensagem

9.6. Receptor

9.7. Emissor.

**Bibliografia Básica**

## MÓDULO 0 – BÁSICO

**Unidade Curricular:** INTRODUÇÃO A QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

**Carga Horária:** 16 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver as capacidades básicas e socioemocionais relativas à qualidade nas diferentes situações que podem ser enfrentadas pelos profissionais, identificando ferramentas da qualidade na aplicabilidade para melhorias e solução de problemas.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Básicas

- Reconhecer os fundamentos da qualidade nos processos industriais.
- Identificar as ferramentas da qualidade aplicadas nos processos industriais.
- Reconhecer as etapas da filosofia Lean para otimização de custos e redução do tempo e dos desperdícios de uma empresa.

#### **Capacidades Socioemocionais**

- Comprometer-se com a prática permanente e intensiva da amabilidade nas relações profissionais, visando ao engajamento e à cooperação nas relações de trabalho.
- Perceber que, em seu contexto de trabalho e âmbitos de convívio, existem diferentes hierarquias (instituídas ou natas), instâncias de decisão e níveis de autonomia em relação a ações, circunstâncias e propósitos.
- Reconhecer a ocorrência de novos fatos, ideias e opiniões diferentes como oportunidades e possibilidades de mudanças positivas e inovadoras nas atividades de sua responsabilidade.
- Analisar as complexidades e dificuldades existentes nos problemas, necessidades, ou oportunidades de melhoria em seu campo de trabalho.

#### Conhecimentos

##### **1. Estrutura Organizacional**

- 1.1. Sistema de Comunicação
- 1.2. Organização das funções, informações e recursos
- 1.3. Funções e responsabilidades
- 1.4. Formal e informal

##### **2. Visão Sistêmica**

- 2.1. Pensamento sistêmico
- 2.2. Microcosmo e macrocosmo
- 2.3. Conceito

##### **3. Filosofia LEAN**

- 3.1. Ferramentas
  - 3.1.1. Mapa de fluxo de valor
  - 3.1.2. Cadeia de valores
  - 3.1.3. Takt-time
  - 3.1.4. Cronoanálise
  - 3.1.5. Diagrama espaguete

- 3.2. Etapas
  - 3.2.1. Encerramento
  - 3.2.2. Monitoramento
  - 3.2.3. Intervenção
  - 3.2.4. Coleta
  - 3.2.5. Preparação
- 3.3. Pilares
- 3.4. Mindset
- 3.5. Definição e importância
- 4. Métodos e Ferramentas da Qualidade**
  - 4.1. Definição e Aplicabilidade
    - 4.1.1. Diagrama de dispersão
    - 4.1.2. Folha de verificação
    - 4.1.3. 5W2H
    - 4.1.4. CEP
    - 4.1.5. Diagrama de Ishikawa
    - 4.1.6. Diagrama de Pareto
    - 4.1.7. Fluxograma de processos
    - 4.1.8. Brainstorming
    - 4.1.9. Histograma
    - 4.1.10. MASP
    - 4.1.11. PDCA
- 5. Princípios da Gestão da Qualidade**
  - 5.1. Gestão de relacionamentos
  - 5.2. Melhoria
  - 5.3. Tomada de decisão baseado em evidências
  - 5.4. Abordagem de processos
  - 5.5. Engajamento das pessoas
  - 5.6. Liderança
  - 5.7. Foco no cliente
- 6. Qualidade**
  - 6.1. Evolução da qualidade

Definição

### **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – BÁSICO

**Unidade Curricular:** SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

**Carga Horária:** 12 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver as capacidades básicas, Socioemocionais necessárias à compreensão dos fundamentos da saúde e segurança do trabalho adequadas às diferentes situações profissionais.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Básicas

- Reconhecer os conceitos, classificação e impactos de acidentes e doenças ocupacionais na indústria
- Reconhecer o papel do trabalhador no cumprimento das normas de saúde e segurança
- Reconhecer as medidas preventivas e corretivas nas atividades laborais
- Reconhecer os princípios, normas, legislação e procedimentos de saúde, segurança nos processos industriais.
- Reconhecer os tipos de riscos inerentes às atividades laborais nos processos industriais.

#### **Capacidades Socioemocionais**

- Aceitar valores éticos estabelecidos pela instituição para o desenvolvimento de sua atividade profissional.

#### Conhecimentos

##### **1. O impacto da falta de éticanos ambientes de trabalho**

##### **2. Código de ética profissional**

##### **3. Acidentes do trabalho edoenças ocupacionais**

###### 3.1. CAT

###### 3.1.1. Definição

###### 3.2. Consequências dos acidentes dotrabalho (trabalhador, família, empresa e país)

###### 3.3. Causa:

###### 3.3.1. Fator humano e pessoal naprevenção de acidentes

###### 3.3.2. Imprudência, imperícia enegligência

###### 3.4. Tipos

###### 3.5. Definição

##### **4. Medidas de controle**

###### 4.1. Importância dos equipamentosde proteção individual e coletivo

##### **5. Riscos ocupacionais**

###### 5.1. Mapa de riscos

###### 5.2. Classificação de riscos ocupacionais: físico, químico, biológico, ergonômico e de acidentes

###### 5.3. Perigo e risco

##### **6. Segurança do trabalho**

- 6.1. SESMET
  - 6.1.1. Objetivo
  - 6.1.2. Definição
- 6.2. CIPA
  - 6.2.1. Objetivo
  - 6.2.2. Definição
- 6.3. Normas regulamentadoras do ministério do trabalho
- 6.4. Hierarquia das leis
- 6.5. Histórico da segurança do trabalho no Brasil

### **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – BÁSICO

**Unidade Curricular:** INTRODUÇÃO AO DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS

**Carga Horária:** 12 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver as capacidades básicas e socioemocionais para resolução de problemas por meio da elaboração de projetos.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Básicas

- Reconhecer as diferentes fases pertinentes à elaboração de um projeto.
- Reconhecer diferentes métodos aplicados ao desenvolvimento do projeto.
- Reconhecer os padrões de estrutura estabelecidos para a elaboração de projetos.

#### Capacidades Socioemocionais

- Comprometer-se com a prática permanente e intensiva da amabilidade nas relações profissionais, visando ao engajamento e à cooperação nas relações de trabalho.
- Perceber que, em seu contexto de trabalho e âmbitos de convívio, existem diferentes hierarquias (instituídas ou natas), instâncias de decisão e níveis de autonomia em relação a ações, circunstâncias e propósitos.
- Reconhecer a ocorrência de novos fatos, ideias e opiniões diferentes como oportunidades e possibilidades de mudanças positivas e inovadoras nas atividades de sua responsabilidade.
- Analisar as complexidades e dificuldades existentes nos problemas, necessidades, ou oportunidades de melhoria em seu campo de trabalho.

#### Conhecimentos

- 1. Estratégias de resolução de problema**
- 2. Postura investigativa**
- 3. Formulação de hipóteses e perguntas**
  - 3.1. Comunicação
  - 3.2. Colaboração
  - 3.3. Argumentação
- 4. Métodos de Desenvolvimento de projeto**
  - 4.1. Método dialético
  - 4.2. Método hipotético-dedutivo
  - 4.3. Método dedutivo
  - 4.4. Método indutivo
- 5. Projetos**
  - 5.1. Normas técnicas relacionadas a projetos
  - 5.2. Fases
    - 5.2.1. Apresentação
    - 5.2.2. Resultados
    - 5.2.3. Execução
    - 5.2.4. Viabilidade
    - 5.2.5. Planejamento
    - 5.2.6. Fundamentação
    - 5.2.7. Concepção (ideação, pesquisa de anterioridade e registros e patentes)
  - 5.3. Características
  - 5.4. Tipos
  - 5.5. Definição

<b>Bibliografia Básica</b>	
<b>MÓDULO – BÁSICO</b>	
<b>Unidade Curricular:</b> INTRODUÇÃO À GESTÃO ORGANIZACIONAL	<b>Carga Horária:</b> 110 horas
<b>Unidade de Competência:</b>	
<b>Objetivo Geral:</b> Desenvolver capacidades básicas e socioemocionais necessárias a execução de processos relacionados a gestão organizacional no que diz respeito a comunicação, uso de recursos tecnológicos, cálculos e lideranças de equipes.	
<b>CONTEÚDOS FORMATIVOS</b>	
<b><u>Capacidades Técnicas</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar os recursos da tecnologia da informação e comunicação relativos a editores de textos, planilhas eletrônicas, dashboard, apresentações, internet e outros softwares necessários nas operações administrativas.</li> <li>▪ Interpretar dados, informações técnicas e terminologias de textos técnicos, relacionados aos processos.</li> <li>▪ Identificar os macroprocessos das empresas para compreender suas inter-relações e implicações nos processos da empresa.</li> <li>▪ Aplicar técnicas de condução de reunião para planejamento e alinhamento dos processos da empresa.</li> <li>▪ Identificar os elementos básicos de representação gráfica de cargos, processos e arranjos físicos.</li> <li>▪ Aplicar a terminologia técnica e os princípios e normas da linguagem culta na comunicação oral e escrita, considerando, especialmente, os princípios da coesão e coerência.</li> <li>▪ Aplicar princípios de sigilo e proteção de dados relativas as atividades da empresa.</li> <li>▪ Aplicar técnicas de classificação e ordenação de documentos para organização e controle de arquivos.</li> <li>▪ Reconhecer diferentes tipos, características e as finalidades de documentos técnicos que apresentam referências e que orientam a realização de atividades em contextos de trabalho de processos da empresa.</li> <li>▪ Aplicar conceitos matemáticos na realização de cálculos básicos e de estatística básica pertinentes aos processos.</li> <li>▪ Identificar os tipos de lideranças e suas características que podem ser aplicadas a coordenação de equipes de trabalho.</li> <li>▪ Reconhecer os princípios e boas práticas para atendimento a clientes.</li> <li>▪ Aplicar técnicas de feedback necessárias para alinhamento e desenvolvimento de processos avaliativos.</li> </ul>	
<b><u>Capacidades Socioemocionais</u></b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acolher novos fatos, ideias e opiniões diferentes como oportunidades e possibilidades de mudanças positivas e inovadoras nas atividades de sua responsabilidade.</li> <li>▪ Aceitar regras, normas e acordos coletivos estabelecidos, incorporando-os às suas práticas e contribuindo com o alcance de objetivos e metas estabelecidas.</li> </ul>	
<b><u>Conhecimentos</u></b>	
<b>1. Comunicação Empresarial</b>	
1.1. Feedback	

- 1.1.1. Técnicas
- 1.1.2. Definição
- 1.2. Atendimento a Stakeholders
  - 1.2.1. Tipos
  - 1.2.2. Definição
- 1.3. Apresentação Oral
  - 1.3.1. Eventos: Entrevista, Palestra, Conferência, Seminário, Workshop
  - 1.3.2. Estratégias (Vídeos, Pitch, Podcast, Mensagens, exposição oral)
  - 1.3.3. Planejamento
- 1.4. Técnicas de oralidade
  - 1.4.1. Interação com o interlocutor
  - 1.4.2. Assunto
  - 1.4.3. Fala
  - 1.4.4. Linguagem corporal
  - 1.4.5. Estilos de comunicação
- 1.5. Estrutura de Documentos
  - 1.5.1. Fechamento
  - 1.5.2. Mensagem
  - 1.5.3. Vocativo
  - 1.5.4. Assunto
- 1.6. Interpretação do contexto comunicativo
- 1.7. Tipos de Linguagem

## **2. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados**

- 2.1. Aplicação nos processos administrativos
- 2.2. Pilares
- 2.3. Definição

## **3. Ferramentas de Comunicação Aplicadas à Gestão Organizacional**

- 3.1. Sistema de Gestão Integrado - ERP
  - 3.1.1. Principais aplicabilidades
  - 3.1.2. Definição
- 3.2. Interação Digital
  - 3.2.1. Segurança do usuário
  - 3.2.2. Tendências
  - 3.2.3. Canais de vídeo
  - 3.2.4. Blogs
  - 3.2.5. Redes sociais
  - 3.2.6. Sistemas de mensagens instantâneas
  - 3.2.7. E-mails
- 3.3. Aplicação avançada de Editor de planilhas
  - 3.3.1. Gráficos dinâmicos
  - 3.3.2. Dashboard
  - 3.3.3. Proteção de células
  - 3.3.4. Validação de dados
  - 3.3.5. Filtros
  - 3.3.6. Tabela dinâmica
  - 3.3.7. Funções (PROCV, PROCH, função SE, Cont SE)
  - 3.3.8. Formatação condicional
- 3.4. Aplicação avançada de Editor de Textos
  - 3.4.1. Imagens
  - 3.4.2. SmartArt
  - 3.4.3. Mala direta

## **4. Macroprocessos**

- 4.1. Arranjo Físico

- 4.2. Organograma
- 4.3. Fluxograma
- 4.4. Principais Processos da Organização
  - 4.4.1. Qualidade
  - 4.4.2. PCP - Planejamento e Controle da Produção
  - 4.4.3. Logística
  - 4.4.4. Financeiro
  - 4.4.5. Contabilidade
  - 4.4.6. Marketing e Vendas
  - 4.4.7. Recursos Humanos
  - 4.4.8. Administração
- 4.5. Objetivo
- 4.6. Definição

## **5. Técnicas De Condução Reunião**

- 5.1. Registros
  - 5.1.1. Lista de Presença
  - 5.1.2. Ata
- 5.2. Formas
  - 5.2.1. Virtual
  - 5.2.2. Presencial
- 5.3. Planejamento
- 5.4. Definição

## **6. Documentos**

- 6.1. Validade
- 6.2. Protocolos
- 6.3. Tipos
  - 6.3.1. Procedimentos
  - 6.3.2. Administrativos: Nota Fiscal, Recibo, Orçamento, Pedidos, Requisição, Solicitações, Contratos, Ficha Cadastral
- 6.4. Definição

## **7. Arquivos**

- 7.1. Preservação
- 7.2. Ordenação
- 7.3. Tipos de arquivo
- 7.4. Definição

## **8. Operações Matemáticas Aplicadas aos Processos Organizacionais**

- 8.1. Razão e Proporção
- 8.2. Conjuntos numéricos
- 8.3. Estatística Básica
- 8.4. Sequência lógica
- 8.5. Área, volume e peso
- 8.6. Porcentagem
- 8.7. Conversão de unidades
- 8.8. Regra de Três

## **9. Liderança**

- 9.1. Tipos
- 9.2. Definição

## **10. Construção de Mudanças Positivas e Inovadoras no Contexto de Trabalho**

- 10.1. Análise de compatibilidade de oportunidades de melhorias com normas, procedimentos e diretrizes organizacionais.
- 10.2. Identificação de oportunidades de melhoria

### **Bibliografia Básica**



## MÓDULO – ESPECÍFICO I

**Unidade Curricular:** INTRODUÇÃO A PROCESSOS DE MELHORIA E INOVAÇÃO

**Carga Horária:** 80 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades básicas e Socioemocionais necessárias a execução de processos relacionados a identificação e implementação de melhorias nos processos organizacionais.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas

- Aplicar conceitos e ferramentas básicas da qualidade, suas características, finalidades e aplicações nos processos da empresa.
- Identificar os princípios, normas, legislação e procedimentos de qualidade, meio ambiente, saúde, segurança aplicáveis nos processos da empresa.
- Reconhecer a classificação dos resíduos, relacionados aos processos da empresa.
- Reconhecer os princípios e boas práticas de redução de desperdícios nos processos da empresa.
- Reconhecer princípios da inovação tecnológica para implementação nos processos da empresa.
- Reconhecer os EPIs, EPCs e procedimentos de segurança que se aplicam a diferentes contextos e circunstância das operações administrativas

#### **Capacidades Socioemocionais**

- Aceitar regras, normas e acordos coletivos estabelecidos, incorporando-os às suas práticas e contribuindo com o alcance de objetivos e metas estabelecidas.
- Acolher novos fatos, ideias e opiniões diferentes como oportunidades e possibilidades de mudanças positivas e inovadoras nas atividades de sua responsabilidade

#### Conhecimentos

##### **1. Trabalho em Equipe**

- 1.1. Conceitos de grupo, equipe e time
  - 1.1.1. Compromisso com objetivos e metas
  - 1.1.2. O papel das normas e acordos coletivos
  - 1.1.3. Divisão de papéis e responsabilidades
  - 1.1.4. Engajamento
  - 1.1.5. Cooperação
  - 1.1.6. Responsabilidades individuais e coletivas no trabalho em equipe
  - 1.1.7. O relacionamento com colegas de equipe

##### **2. Boas Práticas de Redução de Desperdício**

- 2.1. Tipos de desperdícios

##### **3. Gerenciamento de Resíduos**

- 3.1. PL e P+L
- 3.2. PNRS/PMRS
- 3.3. Lei 12.305/2010

##### **4. Procedimentos e Equipamentos de Segurança**

4.1. EPC's

4.2. EPI's

4.3. NR's

**5. Normas e Prêmios Relacionados**

5.1. Requisitos estatutários e regulamentares

5.2. MCTI

5.3. FNQ

5.4. Movimentos de Excelência

5.5. ISO

5.6. ABNT NBR

**6. Processo de Melhoria e Inovação**

6.1. Inovação Aplicada aos Processos e Produtos Organizacionais

6.1.1. Metodologias de Inovação

6.1.2. Inovações tecnológicas

6.2. Aplicação das Ferramentas e programas de Melhoria e Inovação

6.2.1. Sistemas White Belt

6.2.2. Metodologia A3

6.2.3. MASP

6.2.4. Kaizen

6.2.5. CCQ

6.3. Definição

6.3.1. Inovação

6.3.2. Melhoria contínua

6.3.3. Melhoria

**Bibliografia Básica**

## MÓDULO – ESPECÍFICO I

**Unidade Curricular:** CRIATIVIDADE E IDEIAÇÃO

**Carga Horária:** 24 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades Básicas e Socioemocionais necessárias aos processos de ideação para a elaboração de projetos de Inovação.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas

- Empregar os tipos de inovação identificando as características do problema.
- Criar soluções que agreguem valor de acordo com a demanda do cliente.
- Aplicar ferramentas de ideação para resolver problemas complexos.

#### Capacidades Socioemocionais

- Perceber de forma crítica a ocorrência de novos fatos, ideias e opiniões diferentes que se aplicam às atividades de sua responsabilidade.
- Acolher novos fatos, ideias e opiniões diferentes como oportunidades e possibilidades de mudanças positivas e inovadoras nas atividades de sua responsabilidade.
- Aceitar regras, normas e acordos coletivos estabelecidos, incorporando-os às suas práticas e contribuindo com o alcance de objetivos e metas estabelecidas

#### Conhecimentos

##### **1. Estudo de Cenários**

- 1.1. Identificação de novos fatos, ideias e opiniões

##### **2. Ferramentas de Ideação**

- 2.1. Brainstorming
- 2.2. Benchmarking
- 2.3. Como Nós Podemos?
- 2.4. Matriz de alinhamento
- 2.5. Funil de ideias
- 2.6. Crazy 8's

##### **3. Geração de Valor**

- 3.1. Exemplos de proposta de valor
- 3.2. Conceito de valor

##### **4. Equipes**

- 4.1. Empreendedor, Talentos e Desafios

##### **5. Mercado**

- 5.1. Análise do negócio
  - 5.1.1. Como vender e riscos envolvidos.
  - 5.1.2. Para quem vender
- 5.2. Análise do mercado
  - 5.2.1. Custos
  - 5.2.2. Atendimento do mercado
  - 5.2.3. Demandas do cliente
- 5.3. Integração: mercado, negócio e equipe.

##### **6. Inovação, Criatividade e Ideação**

7. Definição e Exemplos

#### **Bibliografia Básica**

--

## MÓDULO – ESPECÍFICO I

<b>Unidade Curricular:</b> PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE MARKETING E VENDAS	<b>Carga Horária:</b> 80 horas
--	--------------------------------

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades técnicas e socioemocionais relativas as rotinas processos administrativas visando o apoio às atividades comerciais e mercadológicas.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### **Capacidades Básicas:**

- Reconhecer conceitos e ferramentas de marketing e vendas, suas características, finalidades e aplicações nos processos da empresa.

#### **Capacidades Técnicas:**

- Identificar no Plano de marketing as estratégias de negócios correlacionadas com os procedimentos internos da empresa para implementações de apoio mercadológico.
- Aplicar técnicas de comercialização de produtos ou serviços, conforme procedimento interno, para operacionalização do Plano de Marketing.
- Aplicar estratégias de atendimento ao cliente para comercialização de produtos ou serviços com base nas ferramentas convencionais e digitais de comunicação, para operacionalização do Plano de Marketing.
- Aplicar técnicas para guarda, utilização e proteção de dados de terceiros em posse da empresa para atendimento a legislação vigente
- Identificar na legislação e Código de Defesa do Consumidor sistemáticas de resolução de problemas para garantia de atendimento aos direitos do cliente.
- Aplicar legislação relacionada a propriedade intelectual nas ações de marketing para garantia dos direitos da marca
- Aplicar técnica de pesquisa para identificação da satisfação do cliente, conforme procedimentos do Sistema de Gestão Integrado.
- Aplicar técnicas de atendimento na identificação das necessidades do cliente para emissão do pedido de venda.
- Identificar no procedimento interno a sistemática adotada para controle da propriedade do cliente durante o desenvolvimento de um produto e ou serviço.

#### **Capacidades Socioemocionais:**

- Analisar criticamente novos fatos, ideias e opiniões diferentes, considerando sua validade, viabilidade e aplicabilidade às atividades de sua responsabilidade.
- Inspirar colegas de trabalho na valorização da aprendizagem continuada, tendo em vista o aprimoramento técnico na sua atuação pessoal e profissional

#### **Conhecimentos**

## **1. Introdução ao marketing**

- 1.1. Evolução
- 1.2. Definição
- 1.3. Aplicação

## **2. Os 4Ps de Marketing**

- 2.1. Produto: classificação, ciclo de vida, embalagem e marca
- 2.2. Preço: métodos e estratégias de adequação de preço
- 2.3. Promoção: propaganda, técnicas de promoção de vendas e relações públicas, estratégias de mensagem
- 2.4. Praça: canais de distribuição e uso de intermediários, pesquisa mercadológica

## **3. Segmentação de Mercado**

- 3.1. Definição
- 3.2. Técnicas para Segmentação de Mercado

## **4. Plano de marketing**

- 4.1. Definição
- 4.2. Necessidades e tendências
- 4.3. Identificação de ambientes: Demográfico, Econômico e Sócio-Cultural
- 4.4. Elaboração – Etapas
- 4.5. Aplicação

## **5. Posicionamento no mercado**

- 5.1. Imagem
- 5.2. Marca
- 5.3. Brand equity

## **6. Consumidor**

- 6.1. Comportamento do Consumidor
- 6.2. Processo de decisão de compra
- 6.3. Fidelização do cliente.
- 6.4. Qualidade no atendimento ao cliente

## **7. Sistemas de Informações de Marketing**

- 7.1. Data mining
- 7.2. Data base
- 7.3. Pesquisa de Marketing

## **8. Sistemas de inteligência em marketing**

- 8.1. Definição
- 8.2. Tipos
  - 8.2.1. E-mail marketing
  - 8.2.2. Inteligência Artificial

## **9. Comercialização**

- 9.1. Marketing no E-commerce
- 9.2. Neuromarketing
- 9.3. Marketing on-line
- 9.4. In-bound marketing
- 9.5. Marketing de mídias sociais
  - 9.5.1. Métricas de marketing em mídias sociais
  - 9.5.2. Google Adwords
- 9.6. Marketing de Guerrilha

## **10. Procedimentos Administrativos de Marketing e Venda**

- 10.1. Documentação
- 10.2. Sigilo e confidencialidade
- 10.3. Código de Defesa do consumidor
- 10.4. Propriedade intelectual
  - 10.4.1. Definição
  - 10.4.2. Tipos
  - 10.4.3. Diferença entre patente e propriedade intelectual.

## **11. Desenvolvimento profissional**

11.1. Autodesenvolvimento: importância e reflexos na empregabilidade e no crescimento profissional

**12. Estudo de cenários**

13. Identificação de novos fatos, ideias e opiniões

**Bibliografia Básica**

## MÓDULO – ESPECÍFICO I

**Unidade Curricular:** PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO APOIO A PROJETOS

**Carga Horária:** 30 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver competências técnicas com vistas a gestão na concepção de projeto que contraponha a necessidades e identificadas em ambientes empresariais.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas:

- Aplicar a metodologia para elaboração e monitoramento de projetos, conforme procedimento interno, para implantação de melhorias e ou processos de inovação.
- Identificar nos procedimentos o fluxo a ser seguido para a proposição de desenvolvimento de novos produtos, processos e ou melhorias, para propor a elaboração de projetos.
- Elaborar o planejamento das etapas necessárias ao desenvolvimento, implantação e monitoramento de projetos, para viabilizar a execução do projeto.
- Realizar o planejamento operacional para acompanhamento e implantação das ações oriundas do Plano de Melhorias, com base nas Boas Práticas e metodologias aplicáveis.
- Correlacionar os recursos previstos no projeto com a previsão orçamentária da empresa, para atestar a viabilidade financeira de execução do projeto

#### Capacidades Socioemocionais:

- Analisar criticamente novos fatos, ideias e opiniões diferentes, considerando sua validade, viabilidade e aplicabilidade às atividades de sua responsabilidade.
- Inspirar colegas de trabalho na valorização da aprendizagem continuada, tendo em vista o aprimoramento técnico na sua atuação pessoal e profissional.

#### Conhecimentos

##### **1. Processos de Gestão de Projetos**

- 1.1. Tipos e aplicação
  - 1.1.1. Encerramento
  - 1.1.2. Controle
  - 1.1.3. Execução
  - 1.1.4. Planejamento
  - 1.1.5. Iniciação
- 1.2. Definição

##### **2. Projeto**

- 2.1. Aplicação
  - 2.1.1. Gestão de Comunicação
  - 2.1.2. Gestão de Risco
  - 2.1.3. Gestão dos Stakeholders
  - 2.1.4. Gestão de Recursos Humanos
  - 2.1.5. Gestão de Financeira
  - 2.1.6. Planejamento do Projeto
  - 2.1.7. Escopo do projeto
  - 2.1.8. Gestão da Operação
  - 2.1.9. Gestão da Qualidade
  - 2.1.10. Gestão de Aquisições

- 2.2. Definição
- 2.3. Metodologias
  - 2.3.1. Ágeis
  - 2.3.2. Tradicionais
- 3. Benchmarking**
  - 3.1. Tipos e Aplicação
  - 3.2. Definição
- 4. A Criatividade como Ferramenta para a Promoção da Inovação e da Melhoria**
- 5. Pensamento Crítico e Inovação**
  - 5.1. Análise crítica e posicionamento pessoal.
  - 5.2. Criatividade e pensamento crítico
  - 5.3. Pensamento crítico reflexivo
  - 5.4. Senso comum e senso crítico

#### **Bibliografia Básica**



## MÓDULO – ESPECÍFICO I

**Unidade Curricular:** PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE APOIO CONTÁBIL E FINANCEIRO

**Carga Horária:** 80 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades técnicas e socioemocionais relativas as rotinas administrativas de apoio aos processos contábeis e financeiros que permitam a geração de informações visando a alimentação de registros.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Básicas:

- Reconhecer os princípios e características do sistema financeiro para realização de operações da empresa.
- Reconhecer os princípios da contabilidade necessários a execução do apoio administrativos às atividades contábeis.

#### Capacidades Técnicas:

- Executar a triagem dos documentos de acordo com o Procedimento Interno para realização dos lançamentos contábeis.
- Identificar as informações necessárias aos registro de documentos em função do seu tipo e características, conforme Procedimento para realização do lançamento contábil.
- Aplicar critérios normativos e da legislação referentes aos lançamentos para apoio técnico às demonstrações contábeis.
- Lançar os registros contábeis em conformidade com o Plano de Contas para apoio técnico na elaboração dos relatórios contábeis.
- Conferir e preparar os documentos que exigem pagamentos, inclusive com cálculos e recolhimentos, se necessário.
- Classificar as receitas, despesas e custos, conforme Procedimentos para alocação nos respectivos centros de custos.
- Executar ações de pagamento e recebimento, em conformidade com os procedimentos, para atendimento ao cronograma de contas a receber e a pagar.
- Analisar relatórios financeiros, por meio da correlação das informações do relatório com os critérios definidos para cada processo, conforme os procedimentos internos, para consolidar as operações financeiras.
- Elaborar relatórios financeiros em conformidade com os procedimentos, para monitoramento das conts e tomada de decisões.
- Correlacionar as transações bancárias com o fluxo de caixa da empresa, conforme Procedimento Interno, para realizar a conciliação bancária.
- Aplicar critérios estabelecidos pela instituição relativos ao cálculo de juros e taxas, para atualização de contas a receber e a pagar.
- Aplicar as instruções bancárias, em conformidade com o procedimentos, para atualização e controle de contas a receber
- Correlacionar os critérios estabelecidos nas normativas com os aplicados pela empresa para identificação de não conformidades nos processos de crédito e cobrança.
- Identificar critérios relativos às cobranças indevidas para monitoramento de sistemas de reclamação de modo a equacioná-los em conformidade com procedimentos da empresa.
- Aplicar técnicas de negociação, em conformidade com procedimentos da empresa, relativos à não conformidades nas cobranças para monitoramento de sistemas de reclamação de modo a equacioná-los.

- Aplicar critérios estabelecidos em acordo com fornecedores e ou instituições financeiras relativos ao cálculo de empréstimos, financiamentos e descontos para conformidade das operações financeiras.
- Selecionar a melhor transação financeira, em função dos registros das negociações, para consolidar as operações financeiras.
- Correlacionar as informações da previsão orçamentária com os pagamentos realizados para tomada de decisão.
- Analisar relatórios financeiros, por meio da correlação das informações do relatório com os critérios definidos para cada processo, conforme os procedimentos internos, para consolidar as operações financeiras.
- Lançar os registros financeiros em conformidade com o Plano de Classificação Financeira para elaboração dos relatórios por centro de custos e tomada de decisões.
- Analisar o score e o status do cliente, por meio da consulta aos sistemas de proteção ao crédito para deliberação de crédito.
- Executar os processos de inclusão e ou exclusão do cliente nos órgãos de proteção ao crédito, em função dos critérios de classificação de inadimplência e ou adimplência, para garantia da recuperação do crédito.

### **Capacidades Socioemocionais:**

- Analisar criticamente novos fatos, ideias e opiniões diferentes, considerando sua validade, viabilidade e aplicabilidade às atividades de sua responsabilidade.
- Inspirar colegas de trabalho na valorização da aprendizagem continuada, tendo em vista o aprimoramento técnico na sua atuação pessoal e profissional.

### **Conhecimentos**

#### **1. Documentos Financeiros**

- 1.1. Definição
- 1.2. Tipos
- 1.3. Movimentação bancária e preenchimento de documentos
- 1.4. Fluxo de Caixa
- 1.5. Conciliação Bancária

#### **2. Lançamentos contábeis**

- 2.1. Definição
- 2.2. Tipos de lançamentos
- 2.3. Classificação das contas
- 2.4. Situações Patrimoniais
- 2.5. Atos e Fatos Administrativos

#### **3. Documentos contábeis**

- 3.1. Tipos
- 3.2. Registro
- 3.3. Lançamento

#### **4. Normas e legislação**

- 4.1. Livros aplicáveis
- 4.2. Tributos, Impostos, Taxas e Contribuições
- 4.3. Proteção e Segurança de Dados
- 4.4. Órgãos de proteção ao crédito

#### **5. Técnicas Contábeis**

- 5.1. Tipos
  - 5.1.1. Escrituração
  - 5.1.2. Demonstrações Contábeis
  - 5.1.3. Auditoria
  - 5.1.4. Análise de Balanços

5.2. Inventários

## **6. Processos Financeiros**

6.1. Princípios e Características do Sistema Financeiro

6.2. Contas a pagar

6.3. Contas a Receber

6.4. Empréstimo

6.5. Juros simples e composto

6.6. Financiamento

6.6.1. SAC

6.6.2. PRICE

6.6.3. SAA

6.7. Instruções Bancárias

6.7.1. Prorrogação

6.7.2. Desconto

6.7.3. Baixa

6.7.4. Cartório

## **7. Técnicas de Negociação**

7.1. Pagamento

7.2. Cobrança

## **8. Previsão orçamentaria**

8.1. Definição

8.2. Objetivo

## **9. Introdução à Contabilidade de Custos**

9.1. Definição

9.2. Terminologia

9.3. Objetivos

## **10. Custos**

10.1. Tipos de custos

10.1.1. Diretos

10.1.2. Indiretos

10.1.3. Fixos

10.1.4. Variáveis

10.2. Sistemas de Custeio

10.3. Mão-de-obra direta

10.3.1. Controle e Valoração

10.4. Tipos de Custeio

10.4.1. ABC

10.4.2. Por Processo

10.4.3. Por Departamento

10.4.4. Para Estoques: Inicial; Final e Compras

## **11. Criatividade e inovação**

11.1. Relevância da melhoria contínua

11.2. Análises de validade, viabilidade e aplicabilidade de novas soluções

## **12. Desenvolvimento profissional**

13. Planejamento Profissional: ascensão profissional, formação profissional, investimento educacional

### **Bibliografia Básica**

## MÓDULO– ESPECÍFICO III

**Unidade Curricular:** PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE RH  
E DP

**Carga Horária:** 80 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades técnicas e socioemocionais relativas as rotinas administrativas desenvolvidas em Recursos Humanos e Departamento Pessoal.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas:

- Executar o levantamento de necessidades de treinamento, com base nos procedimentos e diagnósticos realizados, para solucionar os gaps de conhecimentos, habilidades e atitudes identificados
- Analisar os indicadores de performance de Treinamento e Desenvolvimento, por meio da comparação entre os índices previstos com os alcançados, para elaboração de relatórios e apoio técnico à tomada de decisão conforme Sistema de Gestão Integrada
- Identificar os itens normativos ou legais, que impactam os processos de RH e DP da empresa, para atendimento a legislação vigente
- Aplicar metodologia de Avaliação de Desempenho, em conformidade com os procedimentos internos e Plano de Cargos e Salários, para apoio técnico à tomada de decisão
- Aplicar técnicas de recrutamento e seleção de pessoas com base no perfil da vaga para garantia do atendimento aos critérios estabelecidos para a contratação
- Analisar os indicadores de performance de Recrutamento e Seleção, por meio da comparação entre os índices previstos com os alcançados, para elaboração de relatórios e apoio técnico à tomada de decisão
- Aplicar técnicas para guarda, utilização e proteção de dados de terceiros em posse da empresa para atendimento a legislação vigente
- Correlacionar as informações da solicitação da vaga com o perfil do Plano de Cargos e Salários, para divulgação de informações no processo de recrutamento e seleção
- Identificar, nos procedimentos, a documentação necessária em função das características do cargo, para consolidação do processo de admissão
- Identificar, nos procedimentos, as necessidades de solicitação de exames admissionais e ou demissionais, para viabilizar a tomada de decisão
- Analisar os documentos e os resultados dos exames, conforme requisitos dos procedimentos interno relativos a admissão e ou demissão, para atender as exigências do cargo
- Identificar os itens que devem ser aplicados aos cálculos trabalhistas referentes aos proventos e descontos obrigatórios da legislação para o fechamento da folha de pagamento
- Realizar cálculos referentes a remuneração, adicionais, benefícios e descontos para composição da folha de pagamento
- Identificar as atualizações referentes as relações de trabalho para ajustes das informações dos sistemas de DP e RH
- Identificar os benefícios legais e espontâneos a serem aplicados para o cálculo da folha de pagamento, em função do cronograma estabelecido
- Executar o procedimento referente a composição de folha de pagamento em função das rubricas que irão compor a folha mensal do funcionário.

### **Capacidades Socioemocionais:**

- Inspirar colegas de trabalho na valorização da aprendizagem continuada, tendo em vista o aprimoramento técnico na sua atuação pessoal e profissional.
- Analisar criticamente novos fatos, ideias e opiniões diferentes, considerando sua validade, viabilidade e aplicabilidade às atividades de sua responsabilidade.

### **Conhecimentos**

#### **1. Criatividade e inovação**

- 1.1. Relevância da criatividade e da inovação

#### **2. Formação no trabalho**

- 2.1. Programas de Integração
- 2.2. Programas de formação corporativa
- 2.3. Treinamento e desenvolvimento de pessoas

#### **3. Benefícios**

- 3.1. Legais
- 3.2. Espontâneos
- 3.3. Cronograma de benefícios
- 3.4. Cálculos
- 3.5. Distribuição e controle

#### **4. Folha de pagamento**

- 4.1. Definição
- 4.2. Rubricas
- 4.3. Cálculos
  - 4.3.1. Descontos
  - 4.3.2. Proventos
  - 4.3.3. Férias
  - 4.3.4. 13º Salário
  - 4.3.5. FGTS

#### **5. Admissão e Demissão**

- 5.1. Definição
- 5.2. Exames
  - 5.2.1. Admissional
  - 5.2.2. Periódico
  - 5.2.3. Demissional
- 5.3. Documentos do empregado
- 5.4. Termos e declarações
- 5.5. Rescisão Contratual
  - 5.5.1. Tipos
  - 5.5.2. Cálculos
  - 5.5.3. Prazos
  - 5.5.4. Aviso prévio
  - 5.5.5. Seguro desemprego

#### **6. Legislação Trabalhista**

- 6.1. CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas
- 6.2. Acordo coletivo
- 6.3. Normas Regulamentadoras

#### **7. Avaliação de desempenho**

- 7.1. Definição
- 7.2. Métodos de avaliação de desempenho

7.3. Ferramentas e Softwares

## **8. Treinamento**

8.1. Definição

8.2. Tipos de Treinamento

8.3. Etapas do Processo de Treinamento

8.3.1. Matriz de polivalência: Definição e aplicação

8.3.2. LNT - Levantamento de Necessidade de Treinamento

8.3.3. Operação e Controle do Processo de Treinamento

8.3.4. Avaliação do Treinamento

## **9. Plano de cargos e salários**

9.1. Definição e Abrangência do Plano

9.2. Definição dos Elementos do Plano

9.2.1. Remuneração

9.2.2. Salário

9.2.3. Piso normativo

9.2.4. Descrição de cargos: CBO – Classificação Brasileira de Ocupação e Competências

9.3. Pesquisa Salarial

## **10. LGPD – Lei geral de proteção de dados**

10.1. Aplicação nos processos de RH e DP

## **11. Indicadores de performance de RH e DP**

11.1. Currículos recebidos

11.2. Custo da contratação

11.3. Tempo de contratação

11.4. Porcentagem de vagas fechadas no prazo

11.5. Custo da rotatividade

11.6. Turnover

11.7. Taxa de aderência ao perfil da empresa

11.8. Absenteísmo

11.9. NPS – Net Promoter Score

11.10. Custo do Treinamento

11.11. ROI em treinamentos

11.12. Avaliação da aprendizagem

11.13. Relatórios de resultados

## **12. Recrutamento e Seleção**

12.1. Definição

12.2. Tipos de Recrutamento

12.2.1. Interno

12.2.2. Externo

12.3. Meios de divulgação da vaga

12.4. Triagem de currículos

12.5. Técnicas de seleção: entrevistas, vídeo currículo, dinâmicas e testes

12.6. Tecnologias: softwares diversos para recrutamento e seleção

## **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – ESPECÍFICO III

**Unidade Curricular:** PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NA PRODUÇÃO E LOGÍSTICA

**Carga Horária:** 60 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades técnicas e socioemocionais relativas as rotinas administrativas desenvolvidas na Produção e na Logística.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Básicas:

- Reconhecer os princípios da logística aplicados na realização de atividades administrativas nos processos da empresa.

#### Capacidades Técnicas:

- Identificar, no Plano de Produção, o fluxo dos processos produtivos, para operacionalização das atividades administrativas
- Elaborar relatórios, com base nos dados coletados da produção, para geração de indicadores relativos a planejamento e controle da produção necessários a tomada de decisão
- Identificar os recursos necessários à produção para operacionalização dos processos de aquisição
- Aplicar métodos de custeio com base nas informações técnicas do setor produtivo, para a atendimento dos critérios de valoração de produtos
- Monitorar o atendimento de requisitos que impactam na qualidade do produto, em função dos procedimentos do Sistema de Gestão Integrado.
- Aplicar os princípios da Filosofia Lean nos processos administrativos sob sua responsabilidade para garantia do atendimento dos critérios da qualidade.
- Aplicar Boas Práticas e ferramentas da qualidade com foco na melhoria contínua para redução de desperdícios na produção e nos processos administrativos sob sua responsabilidade.
- Identificar o fluxo de entrada e saída de mercadorias para monitoramento e garantia da conformidade do processo.
- Correlacionar as informações contidas nos documentos de recebimento de mercadorias com os seus aspectos físicos, para garantia do atendimento aos critérios estabelecidos nos procedimentos do SGI
- Realizar o monitoramento dos indicadores de qualidade dos produtos e ou serviços dos fornecedores, por meio das informações do SGI, para garantia da conformidade dos processos
- Controlar a distribuição dos materiais, em função da política de entrega definida no sistema de gestão integrado, para garantia da conformidade dos processos
- Controlar a aquisição de materiais e insumos, em função da política de aquisição definida no sistema de gestão integrado, para garantia da conformidade dos processos
- Aplicar os itens normativos relativos a segurança dos processos logísticos para garantia da integridade de colaboradores e produtos
- Identificar os itens normativos ou legais, que impactam as operações logísticas, para atender a legislação vigente e a manutenção da integridade de colaboradores e produtos.

#### Capacidades Socioemocionais:

- Analisar criticamente novos fatos, ideias e opiniões diferentes, considerando sua validade, viabilidade e aplicabilidade às atividades de sua responsabilidade.
- Inspirar colegas de trabalho na valorização da aprendizagem continuada, tendo em vista o aprimoramento técnico na sua atuação pessoal e profissional.

## Conhecimentos

### **1. Estudo de Cenários**

- 1.1. Análise crítica de fatos, ideias e opiniões

### **2. Normas Regulamentadoras Aplicadas à Produção e Logística**

### **3. Logística**

- 3.1. Definição
- 3.2. Logística Interna
- 3.3. Logística de Distribuição
  - 3.3.1. Gerenciamento de Risco
  - 3.3.2. Canais de Distribuição
  - 3.3.3. Serviço próprio ou terceirizado
  - 3.3.4. Modais de Transportes
- 3.4. Logística Reversa
  - 3.4.1. Tipos e Aplicação
  - 3.4.2. Definição

### **4. Formação De Preço**

- 4.1. Margem de contribuição
- 4.2. Tipos e Aplicação
  - 4.2.1. CPC, CPA, CPM, CPV
- 4.3. Definição

### **5. Apontamento e Indicadores de Performance (KPI) - Produção e Logística**

- 5.1. Tipos e Aplicação
  - 5.1.1. Eficácia
  - 5.1.2. Tempo de Espera da Produção (LEAD Time)
  - 5.1.3. OEE
  - 5.1.4. Qualidade
  - 5.1.5. Eficiência
  - 5.1.6. Produtividade
- 5.2. Definição

### **6. Redução De Desperdícios**

- 6.1. Ferramentas Aplicadas para Redução de Desperdícios
  - 6.1.1. Ferramentas da Qualidade
  - 6.1.2. Ferramentas Lean
- 6.2. Definição

### **7. Administração de Materiais**

- 7.1. Gestão de Custos no Estoque
- 7.2. Gestão de Estoque
  - 7.2.1. Técnicas de Gestão de Estoque: Curva ABC, Inventário, Estoque Mínimo e Estoque Máximo, KANBAN
  - 7.2.2. Métodos de Movimentação e estocagem: PEPS, UEPS, MPM e PVPS
  - 7.2.3. Definição e Tipos
- 7.3. Recebimento
  - 7.3.1. Regularização
  - 7.3.2. Conferência Quantitativa
  - 7.3.3. Conferência Qualitativa
  - 7.3.4. Inspeção Visual
- 7.4. Compras
  - 7.4.1. Monitoramento
  - 7.4.2. Cotação
  - 7.4.3. Pedido
  - 7.4.4. Solicitação

- 7.5. Programação dos suprimentos
- 7.6. Softwares Utilizados para Gestão de Materiais
- 7.7. Definição
- 8. Plano De Produção**
- 8.1. Aplicação
- 8.2. Elementos do Plano de Produção
- 8.3. Definição
- 9. Produção**
- 9.1. Tipos de Sistemas de produção e Operações
- 9.2. Processos Administrativos
- 9.3. Definição e Objetivos
- 10. Autodidatismo e Autogestão – Projeto de Vida**
- 10.1. Compromisso com a excelência profissional
- 10.2. Importância dos planos pessoais de formação continuada

#### **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – ESPECÍFICO III

**Unidade Curricular:** MODELAGEM DE PROJETOS

**Carga Horária:** 24 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades Básicas e Socioemocionais necessárias aos processos de modelagem para a elaboração de projetos de Inovação.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas:

- Definir proposta de valor a ser percebida pelo mercado fundamentada nos pilares do negócio
- Sistematizar informações referentes ao problema, negócio e projeto em canvas (quadro) facilitando a compreensão
- Definir de forma detalhada as etapas relativas as informações do canvas
- Aplicar metodologias ágeis para modelagem e acompanhamento dos projetos.

#### Capacidades Socioemocionais:

- Perceber que faz parte de diferentes coletividades, seja no contexto da vida pessoal ou familiar, seja no âmbito do trabalho, e que as atividades e ações profissionais são predominantemente colaborativas.

#### Conhecimentos

##### **1. Convivência Social e Trabalho Colaborativo**

- 1.1. O papel das normas de convivência em grupos sociais e no trabalho em equipe.
- 1.2. Os desafios da vida coletiva e do trabalho em equipe: respeito ao próximo, compreensão, empatia, tolerância, apoio mútuo.
- 1.3. O homem como um ser social

##### **2. Metodologia Ágil de Projeto**

- 2.1. Design Thinking
- 2.2. Design sprint
- 2.3. Scrum

##### **3. Modelo de Negócios**

- 3.1. Impacto da Experiência do Usuário no Modelo de Negócios
- 3.2. Tipos de Modelo de Negócios

##### **4. Proposta de Valor**

- 4.1. Canvas
  - 4.1.1. Project Model Canvas
  - 4.1.2. Business Model Generation
  - 4.1.3. Lean Canvas

##### **5. Estratégia e Inovação**

- 5.1. Integração entre a educação e inovação
- 5.2. Integração entre a estratégia da empresa e o mercado
- 5.3. Inovação e Estratégia Competitiva

#### **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – ESPECÍFICO III

**Unidade Curricular:** PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO DE ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

**Carga Horária:** 80 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades técnicas e Socioemocionais relativas ao Planejamento e Monitoramento das Atividades Administrativas para a adequada atuação do profissional no mundo do trabalho.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas:

- Identificar quais critérios normativos impactam na realização das atividades da equipe de trabalho, para atendimento da legislação no planejamento de trabalho da equipe.
- Identificar metas estabelecidas nos planos táticos e estratégicos para desdobramento em metas de curto prazo no planejamento operacional.
- Identificar os recursos necessários, em função das atividades previstas no planejamento tático, para sua provisão.
- Estabelecer prazos para as atividades em função dos critérios de priorização previstos nos planejamentos, para elaboração de cronogramas.
- Identificar na matriz de responsabilidades, as atribuições de cada cargo para elaboração dos planos de trabalho
- Elaborar cronograma de avaliações da equipe de trabalho, em função dos critérios estabelecidos nos procedimentos, para garantia do monitoramento da performance da equipe.
- Definir os pontos e indicadores de controle, em conformidade com os procedimentos, para monitoramento da execução do plano operacional.
- Correlacionar os prazos e as metas estabelecidas no plano operacional, relativas às atividades administradas da equipe sob sua responsabilidade, com as atividades executadas para monitoramento do planejamento operacional.
- Executar os procedimentos de registros de informações sobre a execução do planejamento operacional, para documentar o histórico das atividades realizadas.
- Identificar quais critérios normativos impactam na realização das atividades da equipe de trabalho, para atendimento da legislação na execução das suas atividades.
- Identificar as necessidades de treinamento e ou orientações técnicas conforme critérios definidos nos procedimentos internos, para manutenção e atualização da equipe.
- Identificar as possíveis causas do não atingimento das metas, com base nos procedimentos internos, para análise do problema e tomada de decisão.
- Identificar quais são os indicadores de produtividade/eficiência dos processos administrativos para monitoramento e tomada de decisão.
- Identificar, quando necessário e pelo uso de ferramentas da qualidade e tecnologias específicas, possíveis soluções para minimizar ou eliminar os desvios entre as atividades planejada e a executada.
- Identificar, por meio dos resultados das pesquisas de clima, ou resultados da produtividade, ou por reuniões com a equipe, fatores que podem afetar no clima organizacional.

#### Capacidades Socioemocionais:

- Refletir, a partir das suas próprias interpretações, os princípios de organização, disciplina, responsabilidade, concentração e gestão do tempo estabelecidos pelas diretrizes, normas e procedimentos organizacionais, na perspectiva de sua contribuição para o desenvolvimento de atitudes.

- Formular estratégias para o engajamento e a cooperação nas relações profissionais na equipe e entre equipes à luz da amabilidade.

## **Conhecimentos**

### **1. Engajamento e Cooperação nas Relações Profissionais**

- 1.1. O papel da amabilidade
- 1.2. Estratégias para o engajamento e a cooperação
- 1.3. Benefícios do engajamento e da cooperação no trabalho

### **2. Condução de Reunião**

- 2.1. Tipos e Objetivos da reunião
- 2.2. Planejamento
- 2.3. Registros e relatórios
- 2.4. Postura
- 2.5. Técnicas de Apresentação

### **3. Análise de Problema e Tomada de decisão**

- 3.1. Definição
- 3.2. Relatórios de Análise de indicadores
- 3.3. Identificação do Problema
- 3.4. Identificação da Causa
- 3.5. Técnicas para solução de problemas

### **4. Indicadores de Monitoramento do Plano de Trabalho Operacional**

- 4.1. Definição
- 4.2. Tipos
  - 4.2.1. Tempo médio da atividade
  - 4.2.2. Porcentagem de tarefas realizadas no prazo
  - 4.2.3. Porcentagem de tarefas concluídas
  - 4.2.4. Custo por recurso
  - 4.2.5. Custo por tarefa
  - 4.2.6. Produtividade
  - 4.2.7. Eficiência
- 4.3. Classificação
  - 4.3.1. Resultado
  - 4.3.2. Desempenho
  - 4.3.3. Fatores Críticos

### **5. Equipe de trabalho**

- 5.1. Definição
- 5.2. Diferença Grupo x Equipe
- 5.3. Tipos de Equipe
- 5.4. Monitoramento
- 5.5. Avaliação de Desempenho das equipes
- 5.6. Softwares para gestão das equipes de trabalho
- 5.7. Pesquisa de Clima
- 5.8. Motivação
  - 5.8.1. Ciclo Motivacional
  - 5.8.2. Hierarquia de necessidades
  - 5.8.3. Fatores Motivacionais
  - 5.8.4. Empowerment
- 5.9. Treinamento de Equipes
  - 5.9.1. Levantamento de Necessidades
  - 5.9.2. Tipos de treinamento (interno, externo, on the job)

### **6. Plano de trabalho**

- 6.1. Definição
- 6.2. Etapas
  - 6.2.1. Recursos
  - 6.2.2. Responsabilidades da equipe de trabalho
  - 6.2.3. Prazos
  - 6.2.4. Canais de comunicação
  - 6.2.5. Custos
- 6.3. Matriz de responsabilidade (Responsável, Autoridade, Consultado, Informado)
- 6.4. Impacto dos critérios normativos no plano de trabalho.

## **7. Ferramentas de priorização**

- 7.1. Definição
- 7.2. Tipos
  - 7.2.1. Matriz GUT
  - 7.2.2. RICE (Reach, Impact, Confidence e Effort)
  - 7.2.3. Matriz de Custo x benefício
  - 7.2.4. Matriz de Eisenhower

## **8. Planejamento**

- 8.1. Definição
- 8.2. Níveis
  - 8.2.1. Estratégico
  - 8.2.2. Tático
  - 8.2.3. Operacional
- 8.3. Metas
  - 8.3.1. Definição
  - 8.3.2. Modelo SMART
- 8.4. Recursos Organizacionais
  - 8.4.1. Definição
  - 8.4.2. Tipos de recursos
- 8.5. Cronograma
- 8.6. Gráfico de Gantt
- 8.7. Softwares

## **9. Autodesenvolvimento**

- 9.1. Definição de objetivos e metas
- 9.2. Referências institucionais para o autodesenvolvimento
- 9.3. Valores pessoais e profissionais

## **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – ESPECÍFICO III

**Unidade Curricular:** PROJETO DE INOVAÇÃO

**Carga Horária:** 16 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades Básicas e Socioemocionais necessárias para a consolidação do projeto de Inovação.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas:

- Aplicar técnicas de apresentação de Projetos, para a validação da proposta de inovação do produto ou processo.

#### Capacidades Socioemocionais:

- Fundamentar escolhas e decisões a partir do exame de fatos, contextos, possibilidades, desafios e problemáticas de diferentes naturezas, considerando os referenciais técnicos, legais, normativos e institucionais.

#### Conhecimentos

##### **1. Projeto**

- 1.1. Método de apresentação
  - 1.1.1. Modelo de Projeto
  - 1.1.2. Modelo de Negócio
  - 1.1.3. Protótipo

##### **2. Elevator Pitch**

- 2.1. Roteiro do Pitch
- 2.2. Apresentação Pitch
- 2.3. Vídeo Pitch

##### **3. Encerramento**

- 3.1. Lições Aprendidas
- 3.2. Gestão do Conhecimento
- 3.3. Plano de Projeto

##### **4. Desenvolvimento profissional**

- 4.1. Planejamento Profissional: ascensão profissional, formação profissional, investimento educacional
- 4.2. Autodesenvolvimento: importância e reflexos na empregabilidade e no crescimento profissional

#### **Bibliografia Básica**

## MÓDULO – ESPECÍFICO III

**Unidade Curricular:** PROTOTIPAGEM DE PROJETOS

**Carga Horária:** 24 horas

**Unidade de Competência:**

**Objetivo Geral:** Desenvolver capacidades Básicas e Socioemocionais necessárias a elaboração de protótipos para Projetos de Inovação.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

#### Capacidades Técnicas:

- Identificar requisitos do projeto e necessidades do cliente, para a elaboração do protótipo.
- Identificar melhorias internas/externas de processos e ou produtos e ou empreender negócios.
- Validar proposta de valor por meio do protótipo
- Aplicar técnicas de apresentação de projetos.

#### Capacidades Socioemocionais:

- Demonstrar, em seus comportamentos profissionais, pensamento crítico em relação a diferentes fatos, ideias, opiniões, visões e perspectivas apresentadas pelos seus pares sobre as atividades sob sua responsabilidade.

#### Conhecimentos

##### **1. Empreendedor**

- 1.1. Características do empreendedor
- 1.2. Tipos de empreendedor
  - 1.2.1. Informal
  - 1.2.2. Cooperado
  - 1.2.3. Individual
  - 1.2.4. Franquia
  - 1.2.5. Social
  - 1.2.6. Intraempreendedor.

##### **2. Empreendedorismo de cadeia de valor**

##### **3. Start up**

- 3.1. Conceito
- 3.2. Características
  - 3.2.1. Inovação
  - 3.2.2. Escalabilidade
  - 3.2.3. Repetição
  - 3.2.4. Potencial
  - 3.2.5. Flexibilidade
  - 3.2.6. Talentos
- 3.3. Tipo
  - 3.3.1. Pequenas negócios
  - 3.3.2. Lifestyle
  - 3.3.3. Escaláveis
  - 3.3.4. Compráveis
  - 3.3.5. Sociais
  - 3.3.6. Corporativas

#### **4. Análise de Requisitos**

- 4.1. Cliente
- 4.2. Produto ou Processo
- 4.3. Escopo do Projeto
- 4.4. Viabilidade do Protótipo
- 4.5. Validação de recursos

#### **5. Protótipo**

- 5.1. Definição e importância
- 5.2. Tipos de protótipos
- 5.3. Etapas da Prototipação
- 5.4. Técnicas de prototipação
- 5.5. Ferramentas para Prototipação

#### **6. Pitch**

- 6.1. Definição
- 6.2. Aplicação
- 6.3. Dicas de oratória e dialética
- 6.4. Técnicas

#### **7. Incubadoras e co-working**

#### **8. Pensamento crítico e inovação**

- 8.1. Senso comum e senso crítico
- 8.2. Pensamento crítico reflexivo
- 8.3. Criatividade e pensamento crítico
- 8.4. Análise crítica e posicionamento pessoal.

#### **Bibliografia Básica**

## 7.4. METODOLOGIA DE ENSINO

A Metodologia SENAI de Educação Profissional tem como pilar a formação de profissionais por competência, com isso todo projeto pedagógico do curso foi desenvolvido com base em competências de forma que permita o enfrentamento dos desafios impostos pelo mundo do trabalho.

A metodologia prevê um processo de ensino aprendizagem focado no desenvolvimento das competências, com a prática docente fundamentada na utilização de estratégias de aprendizagem desafiadoras, que objetiva o desenvolvimento de capacidades que favorecem a formação com base em competências. Com isso a proposta pedagógica do curso deve abranger os fundamentos, capacidades e conhecimentos selecionados e deve sempre referenciar aos problemas reais do mundo do trabalho pertinentes ao perfil de conclusão do curso.

A prática docente deve ser o resultado de um conjunto de ações didático-pedagógicas empregadas para desenvolver, de maneira integrada e complementar, os processos de ensino e aprendizagem. É papel do docente planejar, organizar, propor situações de aprendizagem e mediá-las, favorecendo a construção de conhecimentos e o desenvolvimento de capacidades que sustentam as competências explicitadas no perfil profissional.

A metodologia tem como foco a aplicação de várias Estratégias de Aprendizagem Desafiadoras tais como Situação-Problema, Estudo de Caso, Projeto e Pesquisa Aplicada. Vale ressaltar que além das estratégias de aprendizagem desafiadoras apresentadas, o docente deve escolher outras estratégias de ensino complementares que também possam contribuir para o desenvolvimento das capacidades e dos conhecimentos para favorecer uma aprendizagem mais efetiva.

As estratégias de aprendizagem desafiadoras devem ser planejadas e redigidas de maneira a levar o aluno à reflexão e à tomada de decisão sobre as ações que serão realizadas para a sua solução. O docente deve considerar a possibilidade de a estratégia de aprendizagem desafiadora admitir sempre uma ou mais soluções.

Segue algumas sugestões de intervenções mediadoras (práticas pedagógicas) que podem ser trabalhadas no curso:

### **1. Situações de aprendizagem**

- **Objetivo:** A situação de aprendizagem não se refere apenas uma atividade, mas um conjunto de ações que norteiam o desenvolvimento da prática docente. Situação-Problema é uma Estratégia de Aprendizagem Desafiadora que apresenta ao aluno uma situação real ou hipotética, de ordem teórica e prática, própria de uma determinada ocupação e dentro de um contexto que a torna altamente significativa. Sua proposição deve envolver elementos relevantes na caracterização de um desempenho profissional, levando o aluno a mobilizar conhecimentos, habilidades e atitudes na busca de soluções para o problema proposto.
- **Avaliação de aproveitamento:** a forma de avaliar está alinhada a forma de construir o conhecimento, empregando estratégias e instrumentos de avaliação que oportunizem o estudante fazer e refazer, para que ocorra realmente a compreensão do processo.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Períodos de execução:** durante o período letivo.

### **2. Estudo de Casos**

- **Objetivo:** explorar o potencial do aluno, a partir de problemas práticos onde a realidade das empresas da região é retratada.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Período de execução:** durante o período letivo.

### **3. Projetos Integradores**

- **Objetivo:** consolidar as competências estudadas nas diferentes unidades curriculares, através da necessidade de se utilizar competências distintas visando resolver um problema específico ou criação solicitada.
- **Atividades:** elaboração de projetos que podem envolver conteúdos abordados em mais de uma unidade curricular e/ou módulo.
- **Avaliação de aproveitamento:** dar-se-á através da análise do resultado final do projeto, avaliando-se as habilidades de abordagem do problema oferecido e das competências demonstradas através do resultado apresentado.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Período de execução:** durante o período letivo.

#### **4. Palestras técnicas, participação em eventos, seminários, workshops, painel**

- **Objetivo:** promover a integração dos alunos e fornecer informações e atualizadas da área de automação.
- **Avaliação de aproveitamento:** os alunos deverão demonstrar compreensão dos processos observados, através de atividades com análise e opiniões individuais ou em grupos, tendo os docentes como mediadores.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Período de execução:** durante o período letivo.

#### **5. Mostras individuais e em grupos:**

- **Objetivo:** apresentar trabalhos práticos baseados nos conhecimentos, habilidades e atitudes adquiridas ao longo do curso.
- **Avaliação de aproveitamento:** durante as apresentações os professores identificarão a aplicação e profundidade dos conhecimentos, habilidades e atitudes desenvolvidas nos seus respectivos componentes curriculares.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Período de execução:** durante o período letivo.

#### **6. Aulas práticas**

- **Objetivo:** executar tarefas práticas pré-estabelecidas nos planos de aula, com o intuito de aperfeiçoar as habilidades previstas em cada componente curricular.
- **Avaliação de aproveitamento:** através dos trabalhos materializados.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Período de execução:** durante o período letivo.

#### **7. Aulas dialogadas**

- **Objetivo:** mediar e compartilhar conhecimentos e informações, com o intuito de apresentar novos conceitos contribuindo de forma decisiva para a formação do futuro profissional de automação.
- **Atividades:** apresentação ao grupo dos objetivos do estudo, exposição do tema por determinado período, diálogo com espaço para questionamentos, críticas e solução de dúvidas.
- **Avaliação de aproveitamento:** participação nas discussões, registro e socialização das discussões.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Período de execução:** durante o período letivo.

### **8. Avaliações apresentações de trabalhos**

- **Objetivo:** buscar a assimilação progressiva, cumulativa e formativa dos conhecimentos adquiridos no decorrer do curso.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Período de execução:** durante o período letivo.

### **9. Visitas Técnicas**

- **Objetivo:** dar oportunidade aos alunos de contextualização de conceitos e conhecimentos adquiridos na fase escolar, através da observação e identificação de processos produtivos de empresas e laboratórios ligados ao sistema da automação.
- **Avaliação de aproveitamento:** os alunos deverão demonstrar compreensão dos processos observados, através de relatórios escritos, exposições individuais ou em grupo, workshops, painéis de debates e outras possibilidades que surgirem, tendo docentes como mediador, entre outros.
- **Unidades curriculares contemplados com a prática:** todas as unidades.
- **Períodos de execução:** durante o período letivo.

#### **i. Estágio Supervisionado**

Tendo em vista a importância de incentivar o estágio para o desenvolvimento das habilidades e competências próprias da atividade profissional do curso Técnico, proporcionando o diálogo entre a teoria e a prática, permitindo uma interação maior com o mercado de trabalho e a atuação profissional, o SENAI irá apoiar o aluno que tiver interesse de desenvolver o **estágio curricular não obrigatório**.

O estágio não obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, proporcionada ao aluno regularmente matriculado e com frequência efetiva em um determinado curso técnico com a finalidade de realizar atividades específicas em consonância com perfil profissional de conclusão

do curso.

O estágio não obrigatório pode ser realizado pelos alunos que tiverem interesse e que concluir a partir das unidades curriculares do módulo específico I da matriz curricular.

A carga horária mínima para o aluno que optar em realizar o estágio curricular não obrigatório é de 160 horas, que poderá ser renovada por mais seis meses, devendo ser planejado, orientado, executado e avaliado pela Unidade Escolar, atendendo a legislação vigentes, uma vez que cumpre o papel de complementar o processo de aprendizagem que deve ser deve ser apostilada e registrada nos registros escolares dos alunos que as realizarem e nos respectivos históricos escolares.

Os alunos que optarem por fazer o estágio supervisionado deverão cumprir a carga horária em situações reais de trabalho em empresa ou instituição que atue na mesma área profissional cursada ou em área afim, em conformidade com as diretrizes emanadas da legislação em vigor, podendo ser cumprido concomitantemente à fase escolar, após a conclusão do Módulo Básico, ou posteriormente à fase escolar com um prazo de 1 ano para conclusão.

O aluno que tiver interesse deve entrar em contato com o Coordenação Pedagógica da Unidade Escolar para que estes, conforme a legislação vigente aplicável, faça a intermediação do contrato de estágio, junto as indústrias da região e demais parceiros.

Para atendimento ao estágio não obrigatório deve cumprir o previsto na legislação do Estágio e o disposto no Manual de Estágio.

## ***ii. Aprendizagem Técnica***

Com o objetivo de atender a crescente demandas da indústria e atendendo a lei 10097/2002 que estabelece que as empresas são obrigadas a empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem número de aprendizes equivalente a cinco por cento, no mínimo, e quinze por cento, no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento nos cursos da Aprendizagem Industrial.

O SENAI Tocantins considerando esta amplitude e as diversidades de absorção de mão qualificada por profissionais da área técnica, ampliou a oferta de cursos na modalidade da Aprendizagem Técnica com o objetivo de promover e fomentar estratégias que possam aproximar cada vez mais a demanda (indústria) e oferta (SENAI) de aprendizes industriais.

O modelo pedagógico proposto está adequado para atendimento à empresas e indústrias que necessitam de cotas de aprendizes conforme preconiza o art. 14 da Portaria MTE 723/2012, atualizada pela Portaria MTE 1005/2013.

O curso está estruturado em módulos, organizados pedagogicamente de forma a promover a entrada dos aprendizes com contrato no início de cada módulo.

Durante o curso, o aprendiz terá a oportunidade de entrar em contato com o mundo do trabalho por meio de uma experiência acompanhada, a qual possibilita o desenvolvimento de capacidades profissionais e de competências previstas para o desempenho da ocupação.

A formação teórica segue as diretrizes estabelecidas no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos, instituído pela Resolução nº 3, de 9 de julho de 2008 da Câmara de Educação Básica do Conselho Nacional de Educação, devendo ser acrescidas das horas práticas.

A duração do curso de aprendizagem para o nível médio técnico deve coincidir com a vigência do contrato de trabalho do aprendiz; porém, excepcionalmente poderá ocorrer que o contrato de trabalho seja celebrado após o início do curso regular, ou terminar antes, desde que observadas as seguintes condições:

- a. O início e o término do contrato e do programa deverão coincidir com o início e término de um dos módulos em que se organizam esses cursos;
- b. O contrato de trabalho deverá englobar o mínimo de horas que assegurem a certificação do curso de aprendizagem correspondente a uma ocupação prevista na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, independente de tratar-se de uma saída intermediária do referido curso de nível técnico;
- c. O plano de atividades práticas deverá seguir a descrição com base no Código CBO correspondente à (s) ocupação (s);
- d. A carga horária teórica não poderá ser inferior a quatrocentas horas no momento da assinatura do contrato do aprendiz.

A critério das instituições ofertantes, as atividades práticas realizadas durante a vigência do contrato de aprendizagem poderão ser reconhecidas para efeitos de contagem da carga horária de estágio obrigatório desde que explicitada tal previsão na proposta pedagógica de adaptação do curso regular à modalidade de Aprendizagem Profissional.

### **iii. Atividades Complementares**

As atividades complementares e extracurriculares constituem ações e atividades adicionais, paralelas às demais atividades do curso e que devem ser desenvolvidas ao longo do curso técnico, por meio de estudos e práticas independentes, presenciais e/ou à distância, integralizando as unidades curriculares e os conhecimentos adquiridos no do ambiente escolar.

Visa incentivar a participação dos alunos, em práticas curriculares multidisciplinar, abrangendo estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, interdisciplinares e ainda enriquecer o processo de ensino-aprendizagem, instigando a participação do aluno do curso técnico em atividades que privilegiem a construção de comportamentos sociais, humanos, culturais e profissionais, alargando o seu currículo com experiências e vivências que contribuem para sua formação pessoal e profissional.

Dessa forma, o aluno poderá desenvolver as competências requeridas no mercado de

trabalho, sendo orientado a buscar novos conhecimentos e aprofundar em temas relacionados ao curso, participando de eventos diversos, bem como realizando ações que contribuam para formação de um perfil profissional empreendedor, com iniciativa, capacidade de liderança e com habilidades para gerenciar mudanças, e acima de tudo, um perfil profissional autoconfiante, capaz de construir suas próprias oportunidades, requisito este indispensável ao profissional de hoje.

São consideradas atividades complementares participação em eventos internos e externos da instituição tais como congressos, seminários, palestras, visitas técnicas, conferências, teleconferências, simpósios, atividades culturais, participação em exposições ou feiras, realização de cursos na modalidade a distância com o objetivo a difusão e/ou compartilhamento de informações, entre outros que possam enriquecer o processo de ensino-aprendizagem.

Deve ser incentivado a participação nos eventos pelos instrutores e especialistas do curso e desenvolvida no decorrer o curso, sempre alinhando as atividades as capacidades técnicas a serem desenvolvidas e ao perfil de conclusão do curso.

As horas destinadas às atividades complementares do curso técnico em Administração não irá compor a carga horária total do curso.

## 8. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

A avaliação da aprendizagem, entendida como um processo contínuo e sistemático para obtenção de informações, análise e interpretação da ação educativa, deve subsidiar as ações de todos os envolvidos e constituir-se numa prática diária que subsidia a tomada de decisão e redirecionamento de rumos, tanto para os alunos, quanto para os docentes.

No SENAI Tocantins, a avaliação é entendida de três formas: diagnóstica, formativa e somativa:

**Diagnóstica:** possibilita o acompanhamento sistemático do processo de desenvolvimento de competências e visa identificar lacunas de aprendizagem e dificuldades dos alunos, de modo a redirecionar os métodos utilizados para favorecer o sucesso de cada empreendimento educacional;

**Formativa:** fornece informações ao aluno e ao docente, durante o desenvolvimento do processo de ensino e de aprendizagem, seja ele o desenvolvimento de uma situação de aprendizagem, de componente curricular ou de módulo; permite localizar os pontos a serem melhorados e indica, ainda, deficiências em relação a procedimentos de ensino e de avaliação adotados; permite decisões de redirecionamento do ensino e da aprendizagem, tendo em vista garantir a sua qualidade ao longo de um processo formativo; tem uma perspectiva orientadora que, neste caso, permite aos alunos e o docente uma visão mais ampla e real das suas atuações;

**Somativa:** permite julgar o mérito ou valor da aprendizagem e ocorre ao final de uma etapa do processo de ensino e aprendizagem, seja ela uma situação de aprendizagem desenvolvida, o componente curricular, o módulo ou o conjunto de módulos que configuram o curso; tem função

administrativa, uma vez que permite decidir sobre a promoção ou retenção do aluno, considerando o nível escolar em que ele se encontra; as informações, obtidas com esta avaliação ao final de uma etapa ou de um processo, podem se constituir em informações diagnósticas para a etapa subsequente do ensino.

A avaliação da aprendizagem é realizada pelo docente continuamente, por meio de várias estratégias e apresentação de situações-problema, sendo que estas consistem em desafios que mobilizam o aluno para desenvolvimento de produtos significativos.

Os instrumentos e estratégias de avaliação devem contemplar o desenvolvimento de competências, e para tal o aluno deve apropriar-se de conhecimentos, habilidades e atitudes que podem ser verificados pelo docente por meio da observação do protagonismo e do desempenho do aluno em:

- ✓ Elaboração e apresentação de pesquisas;
- ✓ Participação em debates;
- ✓ Elaboração de conceitos;
- ✓ Formulação de perguntas;
- ✓ Resolução de atividades práticas ou teóricas;
- ✓ Entrevistas (elaboração, aplicação, interpretação e apresentação);
- ✓ Desenvolvimento e/ou desempenho em jogos, simulações, dramatizações e teatralização;
- ✓ Capacidade de observação;
- ✓ Aplicação de método de trabalho prático ou teórico formal;
- ✓ Capacidade de arguição;
- ✓ Avaliação dos produtos desenvolvidos e teste de funcionamento, caso seja aula prática;
- ✓ Análise de acabamento parcial e final dos produtos desenvolvidos;
- ✓ Comparação de especificações ou com o padrão solicitado, dados e informações;
- ✓ Análise de conformidade se for o caso (especificações técnicas, normas, etc.);
- ✓ Capacidade de observação sistematizada e formal;
- ✓ Desempenho em atividades simuladas;
- ✓ Questionamentos realizados em sala;
- ✓ Auto avaliação;
- ✓ Atitude em dinâmicas de grupo;
- ✓ Qualidade no atendimento/relacionamento durante o desenvolvimento de situações problema e produtos;
- ✓ Postura ética no desenvolvimento das aulas e avaliações;
- ✓ Assiduidade.

Outros instrumentos e estratégias avaliativas podem ser planejados e utilizados pelo

docente além dos apresentados. A avaliação, parte integrante dos processos de ensino e de aprendizagem, é realizada conforme os seguintes princípios:

- ✓ Preponderância dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos;
- ✓ Explicitação dos critérios de avaliação para o discente;
- ✓ Diversificação de instrumentos e estratégias de avaliação;
- ✓ Estímulo ao desenvolvimento da atitude de auto avaliação por parte do discente.

## 9. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS ANTERIORMENTE DESENVOLVIDAS

O aproveitamento de estudos adquiridos por meios formais reportar-se-á a definido em Regimento Escolar.

## 10) INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS

<b>Nome do Laboratório:</b>	Bloco Administrativo	
<b>Localização:</b>	Bloco A	
<b>Área física:</b>	321 m <sup>2</sup>	
<b>Mobiliário</b>		<b>Quantidade</b>
Recepção/Atendimento		1
Sala dos Instrutores		25
Sala de Aula I		25
Sala de Aula II		26
Auditório		50
Laboratório de Informática		2
Sala de Estudo		1
Coordenação Pedagógica		1
Administrativo		1
Secretaria Escolar		1
Suporte TI		1
Gerência		1
<b>Equipamentos e Recursos Tecnológicos</b>		<b>Quantidade</b>
Pacote Office		1

<b>Nome do Laboratório:</b>	Laboratório de Informática	
<b>Localização:</b>	Bloco A	
<b>Área física:</b>	39 m <sup>2</sup>	
<b>Mobiliário</b>		<b>Quantidade</b>
Mesa instrutor		1
Mesas		41
Cadeiras		41
Computadores alunos e instrutor		41
Ar Condicionado		1
Quadro branco		1
Data Show		1
<b>Equipamentos e Recursos Tecnológicos</b>		<b>Quantidade</b>
<b>Nome do Laboratório:</b>	Sala de Aula 1	
<b>Localização:</b>	Bloco B	
<b>Área física:</b>	39 m <sup>2</sup>	
<b>Mobiliário</b>		<b>Quantidade</b>
Mesa instrutor		1
Mesas		25
Cadeiras		25
Ar Condicionado		1
Quadro branco		1
Data Show		1
<b>Equipamentos e Recursos Tecnológicos</b>		<b>Quantidade</b>

<b>Nome do Laboratório:</b>	Sala de Estudo	
<b>Localização:</b>	Bloco A	
<b>Área física:</b>	45 m <sup>2</sup>	
<b>Mobiliário</b>		<b>Quantidade</b>
Mesa Retangular Multiuso Simples		20
Cadeira Plástica Fixa Modelo Star		20
Prateleira		5
<b>Equipamentos e Recursos Tecnológicos</b>		<b>Quantidade</b>
Pacote Office.		1

## 11) ACERVO BIBLIOGRÁFICO

TÍTULO	QTDE. VOLUMES
Redação Empresarial 4ª edição, Edição: 4 (1 de janeiro de 2010), Autora: Miriam Gold.	02
Para Falar e Escrever Melhor o Português (Português) Capa flexível – 1 jan 2012, 2ª edição, Edição: 2ª (1 de janeiro de 2012), Autor Adriano da Gama Cury.	02
A Arte de Argumentar - Gerenciando Razão e Emoção, Abreu, Antônio Suárez / Abreu, Antonio Suarez, 2015.	02
O Corpo Fala - A Linguagem Silenciosa da Comunicação Não-verbal Weil, Pierre / Tompakow, Roland,	02
Para Falar e Escrever Melhor o Português (Português) Capa flexível – 1 jan 2012, 2ª edição, Edição: 2ª (1 de janeiro de 2012), Autor Adriano da Gama Cury.	02
Fundamentos de administração: Planejamento, organização, direção e controle para incrementar competitividade e sustentabilidade. Idalberto Chiavenato - Edição:1 Ano Edição:2016	02
Matemática Aplicada a Negócios - Uma Ferramenta Para Comunicação e Decisão - Franz August Müller Ano de Edição 2013	04
Matemática Aplicada à Administração, Economia e Contabilidade - 2ª Ed. - Afrânio Carlos Murolo; Giacomo Augusto Boneto.	04
Gestão de Marketing e Comunicação avanços e aplicações - Mitsuru Higuchi Yanaze – 2012.	02
Administração de Marketing - 14ª Ed. 2012 (Cód: 4259796) Kotler, Philip / Keller, Kevin Lane.	02
Administração - Teoria, Processo e Prática - 5ª Ed. 2014 -Chiavenato, Idalberto.	02
Contabilidade Comercial/ Autor: Ludícibus, Sergio de Marion, José Carlos Edição:10 a - ano: 2016.	02
Manual de Contabilidade Tributária/ Autor: Luis Martins de Oliveira , Renato Chieregato, Jose Hernandez Perez Junior, Marliete Bezerra Gomes Edição:14.ano: 2015	02
Cálculos Trabalhistas/ Autor: Oliveira, Aristeu de Edição: 28 Ano: 2016	02
Departamento de Pessoal Modelo/ Autor: Mariza de Abreu Machado/ Edição: 6 a / ano: 2016.	02

Gestão de Pessoas. Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas – Joel Souza Dutra. Edição: 2ª Ano 2016	02
Administração de Recursos Humanos. 3ª Edição – Gary Dessler –2015	02
Recursos Humanos - Saraiva Tec - Série Processos Gerenciais - Gillespie,Andrew / Surridge,Malcolm / Marcousé,Ian.	02
Iniciação à Administração de Recursos Humanos – Idalberto Chiavenato – 2010.	02
Planejamento e Controle da Produção. Dos Fundamentos ao Essencial - Flavio Cesar Faria Fernandes, Moarcir Godinho Filho – Atlas - 2010.	02
Administração da Produção – Petrônio Martins, Fernando Laugeni – 3ª Edição 2015.	02
Planejamento, Programação e Controle da Produção. MRP II/ ERP. Conceitos, Uso e Implantação - Henrique L. Corrêa, Irine Giansesi, Mauro Caon - 5ª Edição – 2010.	02
Um Guia do Conhecimento Em Gerenciamento de Projetos - Guia Pmbok® - 5ª Ed. 2014.	02
Administração da Produção - Slack,Nigel / Johnston,Robert / Chambers,Stuart – 2015 4ª Edição.	02
Aprimorando Competências de Gerente de Projeto - Volume 1 – Lélis Varella - Brasport; Cincias Humanas e Sociais 2010.	02

## 12) RECURSOS HUMANOS

NOME	FORMAÇÃO ESCOLAR	FUNÇÃO	UNIDADES CURRICULARES
------	------------------	--------	-----------------------

Vanjose Ursine Fundoli Junior	Superior em Administração	Instrutor 3	Fundamentos de Administração; Informática Aplicada, Administração Mercadológica e Processos Comerciais, Gestão Ambiental e de Qualidade, Gestão da Produção e de Custos, Processos de Recursos Humanos, Rotinas de Pessoal, Coordenação de Equipes, Desenvolvimento de Projeto, Prática Profissional Simulada.
À contratar	Superior em Letras	Instrutor 3	Comunicação Empresarial;
À contratar	Superior em Direito	Instrutor 3	Fundamentos de Direito Empresarial
Suelen Yanne Carneiro Lima Lopes	Superior em Ciências Contábeis	Instrutor 3	Contabilidade Comercial.
Sergiane	Superior em Administração	Secretária Escolar	-
Marcela Christina Canola	Superior em Pedagogia	Coordenadora Pedagógica	-
Aldilene dos Santos Palheta	Superior em Pedagogia	Agente de Educação	-
Samara Lima Lauriano Vieira	Ensino Médio	Assistente Administrativo	-

### 13) DIPLOMAS E CERTIFICADOS

Ao aluno que concluir, com aproveitamento, a fase escolar no SENAI e apresentar o certificado de conclusão do ensino médio, será conferido o diploma de **Técnico em Administração**, com validade em território nacional.

O aluno que não comprovar a conclusão do ensino médio poderá receber uma declaração, quando solicitado, constando que o aluno concluiu a fase escolar no cursotécnico do SENAI e que o mesmo somente será habilitado e receberá o diploma de **Técnico em Administração** quando comprovar junto à secretaria escolar da Unidade o atendimento a esse requisito.

## 14. RECURSOS FINANCEIROS

Para execução do curso Técnico em Administração os recursos financeiros foram previstos no Plano Orçamentário anual da Unidade Escolar. Portanto, o investimento inicial e o custo operacional estão dentro do padrão proposto pelo Planejamento e Projeto do Curso.

## 15. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Itinerário Nacional de Educação Profissional da área da Gestão -Versão 2022.
- ✓ Lei Federal nº 9.394/96 - MEC, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional.
- ✓ Regimento Escolar das Unidades Operacionais do SENAI-DR/TO.
- ✓ Decreto Federal nº 5.154/04, regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da lei nº 9.394 que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional
- ✓ e dá outras providências.
- ✓ Lei Federal nº 11.741/2008, altera dispositivos da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica.
- ✓ Resolução CNI nº 14/2013, que aprova o regulamento da integração do SENAI ao sistema federal de ensino e do exercício da autonomia para a criação e oferta de cursos e programas de educação profissional e tecnológica.
- ✓ Resolução CNE/CEB nº 06/2012, que define as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico.
- ✓ Portaria MEC nº 984/2012, que dispõe sobre a integração dos Serviços Nacionais de Aprendizagem ao sistema federal de ensino, no que tange aos cursos técnicos de nível médio.
- ✓ Resolução CNE/CEB nº 2/2012, que define Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio.
- ✓ Lei Federal nº 12.816/2013 MEC - Altera a Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, para ampliar o rol de beneficiários e ofertantes da Bolsa-Formação Estudante, no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC e normatiza a integração do SENAI ao Sistema Federal de Ensino entre outras.

- ✓ Resolução CNE/CEB nº 04/2012 MEC, que dispõe sobre a alteração da Resolução CNE/CEB nº 3/2008, definindo a nova versão do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio.
- ✓ Parecer CNE/CEB Nº 39/2004, dispõe sobre a aplicação do Decreto nº 5.154/2004.
- ✓ Classificação das Ações do SENAI-DN/2009, classifica os cursos de educação profissional e tecnológica do SENAI.
- ✓ Diretrizes da educação profissional e tecnológica do SENAI nacional.
- ✓ Diretrizes da educação profissional e tecnológica do SENAI regional: procedimentos sistêmicos da educação profissional, circulares normativas, instruções de trabalhos entre outros.
- ✓ Diretrizes para o Planejamento/Retificação do Regional.
- ✓ Itinerários Nacionais de Educação Profissional – SENAI/DN.
- ✓ Catálogos SENAI Itinerário Nacional de Educação Profissional – SENAI/DN.
- ✓ Metodologia SENAI de Educação Profissional – SENAI/DN.
- ✓ Manual de Estágio Supervisionado.
- ✓ **REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA**
- ✓
- ✓ Federação das Indústrias do Estado do Tocantins (FIETO). Unidade de Desenvolvimento Industrial (UNIDES). **Perfil da Indústria Tocantinense – Relatório 2022**. Palmas: FIETO/UNIDES, 2022. 32p.
- ✓
- ✓ IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **IBGE Cidades**. Disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/to/palmas/panorama>>. acessado em 09 de março de 2023.
- ✓
- ✓ Secretaria do Planejamento e Orçamento (SEPLAN). Diretoria de Gestão de Informações Territoriais e Socioeconômicas (DIGIT). Gerência de Informações Socioeconômicas (GEFIS). Estado do Tocantins – **Tocantins em Números - Empresas Ativas**. Palmas: SEPLAN/GEFINS, novembro 2022. 14p.
- ✓
- ✓ SENAI-DR/TO – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Diretoria Regional do Tocantins. **Monitoramento de Concorrentes**. Disponível em <<https://app.powerbi.com>>. Acesso em 14 de março de 2023.
- ✓
- ✓ SENAI-DR/TO – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Diretoria Regional do Tocantins. **Painel de Clientes do CRM**. Disponível em <<https://app.powerbi.com>>. Acesso em 09 de março de 2023.
- ✓
- ✓ SENAI-DR/TO – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Diretoria Regional do Tocantins. **Perfil dos alunos do SENAI - SGE**. Disponível em <<https://app.powerbi.com>>. Acesso em 09 de março de 2023.
- ✓
- ✓ SENAI-DR/TO – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Diretoria Regional do Tocantins. **Portal do SENAI – Registros de interesses o catálogo de Cursos**. 2022.
- ✓
- ✓ SENAI-DR/TO – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Diretoria Regional do Tocantins. **Relatório de pedidos de matrículas no Marketplace**. 2022
- ✓

- ✓ SICS – Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços do Governo do Estado do Tocantins. **Distritos Industriais**. Disponível em <<https://www.to.gov.br/sics/distritos-industriais/48yj3k82scp9>>. acessado em 09 de março de 2023.
- ✓

## 16. CONTROLE DE RESOLUÇÕES

RESOLUÇÃO	FINALIDADE
28/2018	Autorização de funcionamento do curso Técnico de Nível Médio em Administração constante do eixo Gestão de Negócios, a ser oferecido pelo SENAI-DR/TO, no Centro de Formação Profissional de Taquaralto.
008/2023	Renovação de autorização de funcionamento do curso Técnico de Nível Médio em Administração constante do eixo Gestão de Negócios, a ser oferecido pelo SENAI-DR/TO, no Centro de Formação Profissional de Taquaralto.

## 17. CONTROLE DE REVISÕES

REVISÃO	DATA	NATUREZA DA ALTERAÇÃO
0	22/11/2018	<b>Criação do curso.</b>
1	30/09/2019	<b>Atualização da matriz curricular – Inserção do Estágio Supervisionado opcional</b>
2	13/03/2023	<b>Atualização do Plano de Curso:</b> inserção no novo formato de formulário Plano de Curso; atualização da matriz curricular, Itinerário Formativo e Unidades Curriculares, conforme Itinerário Nacional de Educação Profissional