RESOLUÇÃO SENAC CR/PB Nº. 003/2022

RENOVA A AUTORIZAÇÃO PARA O FUNCIONAMENTO DO CURSO DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO, TÉCNICO DE NÍVEL MÉDIO EM ADMINISTRAÇÃO, NA MODALIDADE PRESENCIAL, PARA AS UNIDADES OPERATIVAS: CEP/CG, CEP/JP E ESDU.

O Presidente do Conselho Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional da Paraíba, no exercício das atribuições legais e regulamentares;

CONSIDERANDO, que o referido plano de curso foi estruturado em obediência ao disposto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei Federal nº 9.394/1996, através do Decreto Federal nº 5.154/04, na Lei nº 11.788/08 e na Resolução CNE/CEB nº 01/2004; no Parecer CNE/CEB nº 03/2012 e na Resolução CNE/CEB nº 04/2012, de 06/06/2012, no Parecer CNE/CEB nº 11/2012 de 09/05/2012 e na Resolução CNE/CEB nº 06/2012 de 20/09/2012; no Parecer CNE/ CEB nº 02/2014 reexaminado pelo Parecer CNE/CEB 08/2014, da Resolução CNE/CEB nº 01/2014;

CONSIDERANDO, o art. 20 da Lei 12.513/2011, com a nova redação dada pela Lei 12.816 e a Resolução Senac/DN nº 999/2014, revogada pela Resolução SENAC/DN nº 1036/2015, de 19 de novembro de 2015, que dispõe acerca do exercício da autonomia institucional para a criação e oferta de cursos de Educação Profissional e Tecnológica, estabelecendo novas regras, critérios e procedimentos que deverão ser observados pelas Administrações Regionais do Senac;

CONSIDERANDO, as normas do Regimento Escolar e projeto Político Pedagógico das Unidades do Senac Paraíba, a estrutura do curso, as indicações metodológicas, o corpo docente e técnico administrativo, as instalações físicas da Unidade Senac, e o acervo bibliográfico estão de acordo com a legislação, o alinhamento do modelo pedagógico nacional do Senac, que cria parâmetros comuns para a oferta dos planos de cursos em nível nacional;

CONSIDERANDO, que os cursos técnicos ofertados pelo Senac atendem as Diretrizes nacionais da educação profissional que dispõe sobre a autorização, novação e funcionamento de cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio.

RESOLVE, *Ad Referendum* do Conselho Regional:

Art. 1° Renovar a autorização da oferta do curso de Educação Profissional Técnico de Nível Médio na modalidade presencial, Técnico em Administração, com carga horária total de 1.000 horas, pertencente ao Eixo Tecnológico Gestão e Negócios, para as unidades do Senac Paraíba: Centro de Educação Profissional de Campina Grande, Centro de Educação Profissional de João Pessoa e Escola Senac Dom Ulrico, **pelo período de 03 (três) anos;**

Art. 2° Compete ao Departamento Regional, por meio da Diretoria de Educação Profissional – DEP, adotar as providências necessárias para oferta do Curso de Nível Médio – Técnico em Administração;

Art. 3° Registra-se o n° desta Resolução no Plano de Curso em questão e o encaminhe ao Departamento Nacional do Senac, para fins de divulgação, em nível nacional, em ambiente virtual próprio;

Art. 4° Cabe ao Departamento Regional do Senac/PB tornar pública a presente Resolução e o correspondente Plano de Curso, pelos meios digitais (virtual) próprio disponível;

Art. 5° À Diretoria de Educação Profissional – DEP compete adotar as providências necessárias para publicar os atos próprios de criação e oferta de cursos Técnicos de Nível Médio, pelos meios digitais (virtual) próprio disponível, bem como submeter à apreciação da Diretoria Regional proposta fundamentada de oferta deste curso em turmas descentralizadas, fora das Unidades Educacionais credenciadas, desde que sejam cumpridos os requisitos definidos nos artigos 22 e 23 do Regulamento de procedimentos disciplinares, segundo Resolução Senac n° 1036/2015;

Art. 6° O Plano de Curso do DR/PB segue como anexo desta Resolução;

Art.7° Esta Resolução entrará em vigor na data de sua assinatura, revogando-se as disposições em contrário.

João Pessoa, 18 de janeiro de 2022.

José Marconi Medeiros de Souza
Presidente do CR/Senac/PB

Plano de Curso

Técnico em Administração

Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Segmento: Gestão

Autorizado pelo Conselho Regional do Senac Paraíba em 18/01/2022, pela Resolução CR/PB Nº003/2022.

1. Identificação do Curso

Título do Curso: Técnico em Administração.

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios.

Segmento: Gestão.

Carga Horária: 1000 horas.

Código DN: 1806

Código CBO: 3513-05 - Técnico em Administração.

2. Requisitos e formas de acesso[1]

Requisitos de acesso

- Idade mínima: 16 anos;
- Escolaridade: estar cursando, no mínimo, o 2º ano do Ensino Médio.

Documentos exigidos para matrícula:

- Documento de identidade;
- CPF;
- Comprovante de escolaridade;
- Comprovante de residência.

Quando a oferta deste curso ocorrer por meio de parceria, convênio ou acordo de cooperação com outras instituições, deverão ser incluídas neste item as especificações, caso existirem. No caso de menor de idade, o mesmo deverá vir acompanhado de responsável portando os documentos RG e CPF.

3. Justificativa e objetivos

[1] Os requisitos de acesso indicados neste plano de curso consideram as especificidades técnicas da ocupação e legislações vigentes que versam sobre idade mínima, escolaridade e experiências requeridas para a formação profissional e exercício de atividade laboral. Cabe a cada Conselho Regional a aprovação de alterações realizadas neste item do plano de curso, desde que embasados em parecer da Diretoria de Educação Profissional.

Os setores e departamentos que compõem a estrutura das organizações apresentam fluxos de processos e formas de comunicação internas que requerem profissionais capazes de compreender o funcionamento e a dinâmica de cada área da empresa.

Nesse contexto, o Técnico em Administração exerce atividades de apoio aos processos de diversas áreas de uma organização, desempenhando suas funções de forma proativa, com capacidade para solucionar problemas e bom relacionamento interpessoal, interagindo com diferentes equipes de trabalho no decorrer dos processos organizacionais.

A oferta da Habilitação Técnica de Nível Médio em Administração pelo Senac se justifica pela importância da área de Administração para as organizações e pela necessidade crescente de profissionais qualificados para compor o quadro de funcionários.

Objetivo geral

Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.

Objetivos específicos

- Promover o desenvolvimento do aluno por meio de ações que articulem e mobilizem conhecimentos, habilidades, valores e atitudes de forma potencialmente criativa e que estimule o aprimoramento contínuo;
- Estimular, por meio de situações de aprendizagem o desenvolvimento de atitudes empreendedoras, sustentáveis e colaborativas nos alunos;
- Articular as competências do perfil profissional com projetos integradores e outras atividades laborais que estimulem a visão crítica e a tomada de decisão para resolução de problemas;
- Promover uma avaliação processual e formativa com base em indicadores das competências, que possibilitem a todos os envolvidos no processo educativo a verificação da aprendizagem;
- Incentivar a pesquisa como princípio pedagógico e para consolidação do domínio técnico-científico, utilizando recursos didáticos e bibliográficos.

4. Perfil Profissional de Conclusão

O Técnico em Administração executa atividades administrativas da organização relacionadas aos processos de gestão de pessoas, de operações logísticas, gestão de materiais e patrimônio, de marketing, de vendas e de finanças.

Atua em organizações públicas e privadas de segmentos variados, tais como das áreas de comércio, de serviços, da indústria, de consultoria, de ensino e pesquisa, relacionando-se com equipes de

diversos setores da organização, por meio da prestação de serviços autônomos, temporários ou contrato efetivo.

O Técnico em Administração habilitado pelo Senac tem como Marcas Formativas: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável e colaborativa, atuando com foco em resultados. Estas Marcas Formativas reforçam o compromisso da Instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Esta perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.

A ocupação está situada no eixo tecnológico Gestão e Negócios, cuja natureza é "gerir", e pertence ao segmento de Gestão.

Competências

- Auxiliar na elaboração, implementação e acompanhamento do planejamento estratégico das organizações;
- Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.
- Auxiliar na estruturação e operacionalização de projetos.
- Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas.
- Apoiar e executar ações pertinentes ao desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários.
- Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida, saúde e segurança nos ambientes de trabalho.
- Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores.
- Auxiliar na elaboração da folha de pagamento.
- Auxiliar a execução de ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações.
- Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações.
- Auxiliar a execução de ações pertinentes aos processos financeiros em organizações.
- Auxiliar nas operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações.
- Auxiliar no planejamento, o desenvolvimento e a aplicação do composto de marketing das organizações.
- Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais.
- Apoiar a operacionalização de ações de comércio exterior.
- Auxiliar o planejamento e a execução de melhorias dos processos organizacionais.

5. Organização Curricular[2]

O Modelo Pedagógico do Senac traz a competência para o ponto central do currículo dos cursos de Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio, sendo a competência a própria Unidade Curricular (UC).

Unidades Curriculares		Carga horária
UC17: Projeto Integrador Técnico em Administração 88 horas	**UC1:** Auxiliar na elaboração, implementação e acompanhamento do planejamento estratégico das organizações.	60 horas
	UC2: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.	60 horas
	UC3: Auxiliar na estruturação e operacionalização de projetos.	36 horas
	UC4: Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas.	48 horas
	UC5: Apoiar e executar ações pertinentes a desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários.	60 horas
	UC6: Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida, saúde e segurança nos ambientes de trabalho.	36 horas
	UC7: Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores.	36 horas
	UC8 Auxiliar na elaboração da folha de pagamento.	72 horas
	UC9: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações.	36 horas
	UC10: Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações.	108 horas
	UC11: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos financeiros em organizações.	96 horas
	UC12: Auxiliar as operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações.	48 horas
	UC 13: Auxiliar no planejamento, o desenvolvimento e a aplicação do composto de *marketing* das organizações.	84 horas

[2] De acordo com a Resolução CNE/CEB nº 6, de 20 de setembro de 2012, os planos de cursos técnicos de nível médio presenciais podem prever até 20% (vinte por cento) do total da carga horária do curso em atividades não presenciais, desde que haja suporte tecnológico e que seja garantido o atendimento por docentes e tutores qualificados.

Unidades Curriculares		Carga horária
	UC14: Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais	60 horas
	UC15: Apoiar a operacionalização de ações de comércio exterior.	36 horas
	UC16: Auxiliar o planejamento e a execução de melhorias dos processos organizacionais.	36 horas
Carga horária total		**1.000 horas**

- **Pré-requisitos**

  A UC 16 deve ser ofertada após as unidades curriculares 1 a 15.

- **Correquisitos**

  A UC17 Projeto Integrador Técnico em Administração deve ser ofertada simultaneamente a todas as Unidades Curriculares.

- **Equivalência entre Unidades Curriculares:**

  As Unidades Curriculares 1, 3 e 11 deste curso são convergentes com as do curso Técnico em Finanças.

5.1. Detalhamento das Unidades Curriculares

UC1: Auxiliar na elaboração, implementação e acompanhamento do planejamento estratégico das organizações.

Carga horária: 60 horas

Indicadores
1. Participa da elaboração de instrumentos de pesquisa para coleta de dados junto às equipes, conforme as necessidades da organização; 2. Conduz o processo de coleta interna de informações, mobilizando diferentes equipes, registrando e consolidando os resultados coletados; 3. Coleta, tabula, organiza e consolida dados e informações externas, em conformidade com as demandas da área para subsidiar a aplicação das ferramentas estratégicas de planejamento; 4. Contribui na elaboração de planos de ação e na implementação do planejamento estratégico, sugerindo alternativas viáveis, com base nas informações coletadas; 5. Monitora a execução dos planos de ação, a partir da análise de acompanhamento dos indicadores de desempenho;

Indicadores
6. Auxilia a apresentação de resultados do desenvolvimento dos planos de ação, com base em indicadores analíticos subsidiando o gerenciamento do planejamento estratégico.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Noções da evolução das teorias da administração: teoria clássica, fordismo, teoria de Henry Fayol, escola das relações humanas; Teorias de Peter Drucker e a neoclássica. • Organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura e níveis); • Cultura organizacional: conceitos e elementos; • Planejamento estratégico: conceito, finalidades, missão, visão, valores, objetivos, metas, procedimentos de elaboração, planos de ação (elementos constitutivos); • Noções de elaboração de projetos: escopo, tempo, prazos, custos, riscos, comunicação, equipe, ferramentas, estrutura de um projeto; • Ferramentas de análise de cenário: conceitos, características e finalidades (matriz SWOT, matriz BCG, entre outros); • Pesquisa e coleta de dados: tipos de instrumentos e formas de aplicação, fonte (primária, secundária, veracidade e credibilidade das informações), normas para referência e citações de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); • Mobilização de equipes: técnicas para mediação de conflitos, estratégias de persuasão e motivação, diversidade humana. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Ler, interpretar e elaborar textos; • Pesquisar, coletar e organizar dados e informações; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Trabalhar em equipe; • Ter visão sistêmica; • Ser observador; • Ter raciocínio lógico; • Adaptar-se a diferentes situações; • Ser flexível nas relações interpessoais e negociações; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.

Elementos de Competência
Atitudes/Valores • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Sigilo no tratamento das informações da organização; • Proatividade no encaminhamento de informações necessárias ao andamento dos processos; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos e encaminhamento de informações necessárias ao andamento dos processos; • Capacidade propositiva.

UC2: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.

Carga horária: 60 horas

Indicadores
1. Elabora e atualiza documentos administrativos, comerciais e jurídicos, operando os recursos de tecnologia da informação e comunicação, conforme normas da língua padrão e procedimentos da organização; 2. Organiza documentos físicos e digitais, de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo; 3. Controla o fluxo de documentos físicos e digitais com eficiência, de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortográficas aplicáveis; • Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico); • Modelos de documentos: ata, carta, circular, memorando, comunicado, *e-mail*, ofício, relatório, telegrama, fax, declaração, atestado, procuração, recibo, requerimento, aviso, convocação, petição inicial, contrato, edital; • Planilhas para organização de dados: elaboração e formatação; • Sistema operacional cliente, editor de textos e planilha eletrônica, apresentação eletrônica, internet e correio eletrônico.

Elementos de Competência
Habilidades • Ler e interpretar textos; • Organizar o ambiente de trabalho; • Comunicar-se de forma escrita com clareza e assertividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Ter visão sistêmica; • Utilizar recursos de tecnologias da informação e comunicação. **Atitudes/Valores** • Zelo na apresentação pessoal; • Postura profissional; • Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos; • Utilização consciente de recursos e insumos.

UC3: Auxiliar na estruturação e operacionalização de projetos

Carga horária: 36 horas

Indicadores
1. Coleta dados e informações necessárias para a elaboração do projeto da organização de acordo com o objetivo e solicitação recebida; 2. Acompanha a execução das atividades previstas nos planos de ação do projeto, coletando dados e informações para monitoramento dos indicadores do projeto; 3. Sistematiza os dados coletados para elaboração de relatórios, conforme o status do projeto; Acompanha a tramitação das informações, viabilizando a comunicação entre os *stakeholders* do projeto e em conformidade com as ações e prazos estabelecidos.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Projeto: conceito, tipologia, etapas, indicadores e aplicabilidade. • Estrutura do projeto: apresentação, objetivos, finalidade, viabilidade, orçamento, cronograma, planos de ação e formatação. • Definição de escopo de projeto, custos/aquisições/viabilidade, qualidade, comunicação/memória e riscos.

Elementos de Competência
• Identificação do público-alvo: definição, relação e formas de comunicação. • Documentos: Memória do projeto, relatórios de status e planos de ação. • Noções básicas de estatística: coleta e exposição de dados, modelos estatísticos. **Habilidades** • Ler e interpretar textos, tabelas e gráficos. • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade. • Pesquisar, selecionar e organizar dados e informações para o projeto. • Ter visão sistêmica. • Utilizar recursos de tecnologias da Informação e comunicação. **Atitudes/Valores** • Zelo na apresentação pessoal. • Postura profissional no relacionamento com *stakeholders*. • Proatividade na movimentação de documentos e informações entre os *stakeholders*. • Atenção na coleta e organização dos dados. • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos • Utilização consciente de recursos e insumos.

UC4: Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas.

Carga horária: 48 horas

Indicadores
1. Publica vagas e realiza a triagem preliminar de currículos, conforme requisitos e critérios pré-estabelecidos pelo setor de RH e especificações dos demandantes das vagas; 2. Organiza os recursos necessários à realização dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração, conforme solicitação recebida, público-alvo, agenda e etapas de seleção definidos pela organização; 3. Coleta informações e tabula dados para o subsídio e registro das ações realizadas durante a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração, contemplando necessidades de cotações e demais requisitos da organização, garantindo seu sigilo; 4. Preenche formulários, organiza e arquiva os documentos relativos aos procedimentos de recrutamento, seleção e integração, mantendo sigilo e integridade das informações, conforme requisitos da organização; **5.** Atende clientes internos e externos, garantindo o fluxo, sigilo e a correção das informações, registrando necessidades e dando retorno às solicitações com cordialidade.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Comportamento profissional: apresentação e postura profissional, principais regras de etiqueta social. Código de ética e políticas de conduta; • Noções de cultura e clima organizacional: conceituações e pesquisa de clima organizacional; • Constituição da República Federativa do Brasil, artigo 7º (dos direitos e garantias fundamentais dos trabalhadores); • Fundamentos da legislação trabalhista: conceitos de empregado, empregador, autônomo, avulso, estagiário, relação de emprego; admissão e demissão de empregados, remuneração; jornada de trabalho, férias, poder disciplinador empregador; • Políticas da organização: conceito, tipos, requisitos essenciais. Contratação, remuneração, benefícios, planos de cargos e salários e cultura organizacional; • Noções de gestão de pessoas: conceito, histórico, modelos de gestão e estrutura de funcionamento; • Recrutamento e seleção: conceito, fontes de recrutamento, confecção de editais e anúncios, técnicas de recrutamento e seleção, planejamento e operacionalização do processo seletivo, divulgação do resultado do processo seletivo; • Processo de integração do novo colaborador; • Comunicação oral e escrita: características, formas e abordagens de atendimento pessoal, telefônico e por *e-mail*, redação e formatação de *e-mail*, ofício, memorando, edital de publicação de vaga e inserção de dados em planilhas; • Negociação de conflitos: conceito, princípios, ferramentas, técnicas e estratégias para resolução de conflitos; • Documentos: solicitação de emprego, currículo, ficha de avaliação do processo de integração, ficha do empregado, formulário de requisição de pessoal; • Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos, entrevista de emprego. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho; • Trabalhar em equipe.

Elementos de Competência
Atitudes/Valores • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa, de fornecedores e clientes; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos; • Responsabilidade no cumprimento de prazos.

UC5: Apoiar e executar ações pertinentes a desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários.

Carga horária: 60 horas

Indicadores
1. Organiza os recursos necessários à realização dos procedimentos de treinamento e desenvolvimento de pessoas, considerando as características do evento; 2. Coleta informações e tabula dados para o subsídio e registro das ações realizadas durante a execução dos procedimentos de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho, conforme cronograma estabelecido; 3. Preenche formulários e elabora tabelas e planilhas para tomada de decisões relativas à política de gestão de pessoas da organização; 4. Coleta, registra e tabula dados e informações, conforme orientação institucional para elaboração de planos de cargos e salários, de acordo com resultados de pesquisas realizadas no mercado de trabalho e consulta às fontes secundárias; 5. Elabora, recebe, confere, controla e destina documentos físicos e digitais, bem como informações, observando a execução da política de gestão de pessoas e garantindo sigilo das informações e integridade dos documentos.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Mapeamento das funções: descrição e análise de cargos; mapeamento de funções e requisitos mentais e físicos para execução das funções. Atributos necessários a cada cargo; • Treinamento e desenvolvimento: conceituações; processo de treinamento; diagnóstico de necessidades de desenvolvimento de pessoal; planejamento, orçamento e execução das ações

Elementos de Competência
de treinamento e desenvolvimento; instrumentos para desenvolvimento de pessoal: cursos, treinamentos, seminários, simpósios, etc.; instrumentos de avaliação, retenção e reação; • Avaliação de desempenho: conceituação; propósito da avaliação de desempenho das pessoas; processo de avaliação e responsabilidades; métodos/sistemas de avaliação de desempenho; indicadores de desempenho; • Estrutura de cargos e salários: pesquisa salarial; descrição de cargos; descrição das competências profissionais; plano de cargos e salários; sistema e tipos de remuneração; tendências em remuneração; fundamentos em política de remuneração; fundamentos sobre planejamento de carreiras; • Documentos pertinentes ao processo: Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT), ficha de avaliação de desempenho, ficha de crescimento profissional (horizontal/vertical), planilhas de custos de cursos, treinamentos, entre outros. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho; • Trabalhar em equipe. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa, de fornecedores e clientes; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos; • Responsabilidade no cumprimento de prazos.

UC6: Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida, saúde e segurança nos ambientes de trabalho.

Carga horária: 36 horas

Indicadores
1. Coleta e tabula dados relativos aos resultados das ações de qualidade de vida, saúde e segurança que foram realizadas pela organização, direcionando-os conforme requisitos e processos internos da organização; 2. Encaminha documentação para as providências cabíveis nos casos de acidentes de trabalho; 3. Auxilia o planejamento e a operacionalização dos eventos relacionados com qualidade de vida e segurança no trabalho, buscando empresas para estabelecimento de parcerias, fazendo levantamento de custos e mobilizando a participação dos outros setores da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental: conceitos, objetivos e projetos de responsabilidade socioambiental; • Qualidade de vida no trabalho: conceitos, métodos, perfil da empresa, análise das necessidades, pesquisas e aplicações; • Normas regulamentadoras: NR 24 – Condição Sanitária em Locais de Trabalho; NR 06 – Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletiva (EPC); NR 07 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional; NR 05 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA); NR 17 – Ergonomia; • Medicina e segurança do trabalho: conceitos, objetivos, princípios. Cipa e Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT): conceito, finalidade, requisitos legais para implantação, principais ações realizadas; programas de prevenção de acidentes; • Exames médicos periódicos obrigatórios: conceito, tipos, controle e regulamentação dos exames periódicos; • Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): conceito, finalidades e requisitos essenciais; • Comunicação de Acidente de Trabalho: conceito, fundamento legal (Decreto 3.048/1999), processo de comunicação; • Documentos: ficha médica e Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

Elementos de Competência
Habilidades • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho; • Trabalhar em equipe. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa, de fornecedores e clientes; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos; • Responsabilidade no cumprimento de prazos.

UC7: Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores.

Carga Horária: 36 horas

Indicadores
1. Abre o prontuário do colaborador, guardando a documentação e atualizando os dados e informações, sempre que necessário, garantindo seu sigilo; 2. Preenche formulários, recolhe, organiza e guarda documentos relacionados às rotinas de admissão e demissão, garantindo sua integralidade e respeitando a temporalidade, conforme requisitos legais e fluxo estabelecido pela organização; 3. Tabula dados provenientes dos questionários de desligamento e efetua o levantamento de pendências financeiras e dos materiais que necessitam ser devolvidos, dando os encaminhamentos devidos conforme procedimentos da organização para elaboração do termo de rescisão do contrato de trabalho; 4. Recolhe documentação, agenda exames admissionais e demissionais, bem como a homologação nos sindicatos, conforme requisitos legais e procedimentos da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos: • Planejamento de Carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, marketing e apresentação pessoal, preparação de currículos, entrevista de emprego; • Fundamentos da legislação trabalhista: conceitos de empregado, empregador, autônomo, avulso, estagiário, relação de emprego; admissão e demissão de empregados, remuneração; jornada de trabalho e férias; • Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) – Decreto-lei 5.452/23 e alterações. Definição e consulta; • Constituição da República Federativa do Brasil, artigo 7º: dos direitos e garantias fundamentais dos trabalhadores. Relações de trabalho: conceito, histórico, relação homem e trabalho. Tipos de contrato de trabalho e formas de rescisão; • Estrutura do Departamento de Pessoal; processo de admissão: documentos necessários, ficha de registro de empregado, registro/anotações/atualizações em carteira de trabalho, cadastro do Programa de Integração Social/Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/Pasep), declaração de encargos de família para fins de imposto de renda, ficha de salário-família, vale transporte, exame admissional; • Processo de Demissão: documentos necessários, modalidades de saque do FGTS, comunicação e homologação da rescisão contratual, prazos, direito do empregado conforme o tipo de contrato, cálculo das verbas rescisórias, seguro-desemprego, exame dimensional; • Prontuário do colaborador: conceito e documentos a serem arquivados; • Poder disciplinar do empregador: advertência, suspensão, demissão por justa causa, demissão sem justa causa, aviso prévio, dispensa do empregado estável, apuração de faltas graves; • Noções da organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura e níveis). **Habilidades:** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade. • Gerenciar tempo e atividades de trabalho. • Pesquisar e organizar dados e informações. • Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho. • Trabalhar em equipe. • Ler e interpretar textos legais. **Atitudes/Valores:** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos. • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.

Elementos de Competência
• Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa e fornecedores. • Colaboração com colegas e equipes de trabalho. • Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos. • Responsabilidade no cumprimento de prazos.

UC8: Auxiliar na elaboração da folha de pagamento.

Carga horária: 72 horas

Indicadores
1. Monitora, recebe e coleta dados e informações para atualização do cadastro de colaboradores, efetuando o seu registro no sistema operacional da organização, com agilidade e exatidão; 2. Recolhe, organiza e arquiva documentos pertinentes ao processo de elaboração de folha de pagamento, garantindo sigilo e integridade, conforme requisitos estabelecidos; 3. Atende clientes internos com cordialidade, registrando necessidades, dando retorno às solicitações, garantindo o fluxo das informações e cumprimento da legislação vigente e das normas adotadas pela organização; 4. Efetua, sob supervisão, cálculo dos proventos e descontos, de tributos trabalhistas e previdenciários, considerando a legislação vigente, os dados resultantes do controle de frequência e do banco de horas.

Elementos de Competência
Conhecimentos: • Controle de ponto: sanções. Marcação manual, mecânica, eletrônica e magnética. • Salário, remuneração, adicionais, benefícios e encargos sociais, intervalos, FGTS e PIS. Contrato por prazo determinado e indeterminado. • Suspensão e interrupção do contrato de trabalho e ausências legais. • Jornada de trabalho: conceito, duração, intervalos, prorrogação, compensação de horas, escala de revezamento, categorias diferenciadas, descanso semanal remunerado (DSR), trabalho noturno, jornada de trabalho mensalista, jornada de trabalho horista. • Processo de Controle de frequência: formas de registro, empregados desobrigados da marcação, registro de serviço externo, quadro de horários, registro dos intervalos de refeição e descanso, registro das horas extras, registro de faltas e atrasos.

Elementos de Competência
• Remuneração: conceitos, diferença de remuneração e salário, adicionais (hora extras, trabalho noturno, insalubridade, periculosidade, abonos, gratificações, prêmios ou comissões, salário utilidade, gorjetas, diárias de viagem), prazo e forma para pagamento, recibo/holerite do pagamento. Políticas de remuneração, prêmios e campanhas, Programa motivacional. • Processo de elaboração da folha de pagamento: cálculo de proventos (salário, salário-família, horas extras, comissões, abonos, gratificações, prêmios, adicional de insalubridade, adicional de periculosidade, adicional noturno), afastamentos, salário-maternidade, cálculo de descontos (INSS, Imposto de Renda, descontos para sindicato, faltas e atrasos, desconto do repouso semanal remunerado, vale-transporte, pensão alimentícia, adiantamento de salário, seguro de vida, vale-refeição, plano de saúde). • Obrigações mensais do empregador: recolhimento e repasse dos encargos para o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), Receita Federal (IRRF), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), prestar informações ao Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED). • Obrigações anuais do empregador: Declaração de Informações de Rendimento na Fonte (DIRF), Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), Comprovante de Rendimentos Pagos e de Retenção de Imposto de Renda na Fonte (Informe de Rendimento), Livro de Inspeção e Fiscalização do Trabalho. • Operações matemáticas: 4 operações básicas, porcentagem, razão e proporção. **Habilidades:** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade. • Gerenciar tempo e atividades de trabalho. • Pesquisar e organizar dados e informações. • Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho. • Trabalhar em equipe. • Ler e interpretar textos legais. • Executar cálculos matemáticos. **Atitudes/Valores:** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos. • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional. • Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa e fornecedores. • Colaboração com colegas e equipes de trabalho. • Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos. • Responsabilidade no cumprimento de prazos.

UC9: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações

Carga horária: 36 horas

Indicadores
1. Acompanha, controla e registra a movimentação de bens patrimoniais por meio de inventário, informando os setores responsáveis sobre a necessidade de reposição de peças e equipamentos; 2. Realiza pesquisa com fornecedores para apoiar a aquisição de materiais, produtos e equipamentos, conforme requisitos estabelecidos; 3. Identifica, cadastra e atende fornecedores, observando o cumprimento das condições acordadas no processo de aquisição; 4. Classifica, organiza e etiqueta bens patrimoniais, materiais e produtos, conforme normas de controle e procedimentos da organização; 5. Auxilia a elaboração de relatórios de bens patrimoniais, conforme necessidades dos clientes internos e procedimentos da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Gestão de materiais: conceitos e princípios, relação com fornecedores, cotação de materiais, produtos e equipamentos para aquisição, sistemas de informação; ferramentas de controle: *First in, First Out (*FIFO) e Curva ABC; • Inventário: conceitos, tipos, etapas (organização, contagem e reposição); • Patrimônio: definição, formas de controle, classificações, noção de depreciação patrimonial, movimentação e registros patrimoniais, programas de execução da manutenção; • Documentos: inventário, planilhas de controle, fichas de produtos, controles de manutenção. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Ter visão sistêmica; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos;

Elementos de Competência
• Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos; • Destinação consciente dos resíduos produzidos.

UC10: Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações

Carga horária: 108 horas

Indicadores
1. Pesquisa fornecedores e condições de aquisição de matérias-primas, equipamentos e estruturas, modais para distribuição, conforme características dos produtos, serviços e diretrizes da organização; 2. Monitora o fluxo de suprimento, recebimento e armazenamento, auxiliando o planejamento e a organização do inventário, seleção de estruturas e equipamentos para o armazém e movimentação dos materiais, conforme as especificidades dos produtos em circulação, normas de segurança e requisitos do processo; 3. Monitora o fluxo de distribuição de mercadorias e produtos, auxiliando a sua destinação, verificação, identificação e conferência; adequando modais e suas funcionalidades conforme procedimentos de segurança; 4. Preenche, recebe, controla e destina documentos físicos e digitais dos processos de suprimentos, produção, recebimento, armazenagem e distribuição, conforme sistema de tecnologia de informação e comunicação disponível e fluxo de processos estabelecido pela organização; 5. Monitora o fluxo logístico por meio de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, conforme procedimentos e normas da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Logística: conceito, princípios e fundamentos da cadeia logística e sua função dentro da organização, terminologias comuns, internacionalização e logística reversa; • Fluxo logístico: descrição e interação das áreas de logística (suprimentos, produção/manufatura, recebimento, armazenamento e distribuição);

Elementos de Competência
• Cadeia de suprimentos: previsão de demanda, seleção, política e gestão de fornecedores, processos de compras e produção; • Processo de armazenagem: recebimento, estocagem e expedição; • Estoque: conceito, tipos de demanda (constante, crescente, decrescente, sazonal, de tendência), cálculos, ferramentas e técnicas aplicadas, produtos perigosos, normas de segurança aplicáveis; • Processo de distribuição: sistema de transporte, modais (aéreo, hidroviário, rodoviário, dutoviário e ferroviário), *Cost, Insurance and Freight* (CIF) e *Free On Board* (FOB), controle de transporte, roteirização, seguro de cargas, rastreabilidade, normas de segurança aplicáveis; • Custos logísticos direto/indireto e fixo/variável, aplicados ao estoque, Métodos de controle e fluxo de estoque de mercadorias PEPS e UEPS, armazenagem, movimentação, transporte; • CD - Centro de Distribuição: conceito e funcionamento • Sistemas de informação relacionados à logística: planilha eletrônica, *softwares* de controle logístico, sistema de gestão empresarial, entre outros. • Noções de negociação comercial: técnicas e estratégias aplicadas à logística; • Documentos: pedido, nota fiscal, ordem de compra, conhecimento de transporte, Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (Danfe). **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Trabalhar em equipe; • Ter raciocínio lógico; • Efetuar cálculos matemáticos; • Ter visão sistêmica; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos;

Elementos de Competência
• Destinação consciente dos resíduos produzidos.

UC11: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos financeiros em organizações

Carga horária: 96 horas

Indicadores
1. Emite notas fiscais e faz o controle fiscal de documentos, de acordo com o pedido, observando o Código Fiscal de Operações e Prestações (CFOP), vinculando tais informações ao sistema de gestão utilizado pela organização; 2. Emite ordens de pagamento e recebimento via sistema de gestão, de acordo com os prazos vigentes e relatório de provisão; 3. Acompanha o fluxo de caixa diariamente, via sistema de gestão, para programar os pagamentos e recebimentos conforme provisão dos demais setores da organização; 4. Controla, organiza e classifica contabilmente os pagamentos e recebimentos, conforme o plano de contas vigente, enviando para a contabilidade os documentos fiscais; 5. Preenche, atualiza, organiza e arquiva fichas cadastrais de clientes e fornecedores, mantendo o sigilo das informações; 6. Controla diariamente os extratos bancários, realizando conciliação bancária, liquidando-os via sistema de gestão; 7. Controla, negocia e cobra recebíveis e faturas, conforme a análise do relatório de contas a receber e política da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Noções de contabilidade: conceitos e princípios contábeis, classificação e registro de contas patrimoniais (ativo, passivo e patrimônio líquido) e de resultado (receita e despesa) e plano de contas contábeis e de custos; • Demonstrativos financeiros: conceito, finalidades, estrutura e composição, Demonstrativo de Resultados do Exercício (DRE), balanço patrimonial, fluxo de caixa e relatórios gerenciais; • Contas a pagar: fluxo e processos, ordens de pagamento eletrônicas ou físicas (cheque, TED, DOC, transferência entre contas, entre outros); • Documentos: fiscais (notas de débito, recibos, nota fiscal, cupom fiscal, entre outros) e não fiscais (planilhas de funcionários, planilhas de clientes, duplicata, nota promissória, letra de câmbio, entre outros);

Elementos de Competência
• Fiscal: tipos de tributos, classificação no Código Fiscal de Operações e Prestações (CFOP) e controle; • Contas a receber: fluxo e processos, formas de negociação, cobrança e recebimento, procedimentos para emissão, recebimento e conferência de notas fiscais; • Tesouraria: fluxo e processos, provisão de pagamento e recebimentos, extratos bancários (emissão e controle), conciliação bancária; • Sistemas de controle para pagamentos e recebimentos: planilhas eletrônicas, *softwares* de gestão empresarial; • Controle e arquivo da documentação física e eletrônica pertinente ao processo financeiro: auditorias e temporalidade; • Operações matemáticas: porcentagem, regra de três simples, razões e proporções, juros simples e compostos; • Cadastro de clientes, fornecedores e bancos: coleta, atualização e organização dos dados; • Glossário de terminologias técnicas relacionadas ao processo financeiro e contábil. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Ter raciocínio lógico; • Efetuar cálculos matemáticos; • Ter visão sistêmica; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação; • Trabalhar em equipe. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos; • Idoneidade e comprometimento em todas as ações.

UC12: Auxiliar as operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações.

Carga horária: 48 horas

Indicadores
1. Verifica os lançamentos contábeis por meio de sistema de gestão, encaminhando ao setor responsável para retificações ou justificativas, quando houver incoerências; 2. Pesquisa e organiza dados e informações para subsidiar a análise e controle da execução orçamentária, de acordo com os procedimentos de elaboração e controle orçamentário e requisitos da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Noções de controladoria: conceito, finalidade, processos e interfaces; • Tipos de indicadores econômicos e financeiros de dados patrimoniais e de resultado: indicadores de liquidez, endividamento, estoques e outros; • Documentos para coleta de dados: Demonstrativo de Resultados do Exercício (DRE), balanço patrimonial, fluxo de caixa e relatórios gerenciais (planejamento e orçamento empresarial); • Conciliação contábil: plano de contas contábeis e de custos e verificação de lançamentos; • Orçamento: conceito, natureza, finalidade, elementos constitutivos e controle; • Sistemas da informação utilizados na controladoria: definição e modelos. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Ter raciocínio lógico; • Efetuar cálculos matemáticos; • Ter visão sistêmica; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação; • Trabalhar em equipe. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho;

Elementos de Competência
• Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos; • Critério e atenção na conferência de dados e manuseio dos documentos; • Idoneidade e comprometimento em todas as ações.

UC 13: Auxiliar no planejamento, o desenvolvimento e a aplicação do composto de *marketing* das organizações.

Carga horária: 84 horas

Indicadores
1. Participa na elaboração de instrumentos de pesquisa de mercado, mapeando o público-alvo e produtos, de acordo com a metodologia e as necessidades do plano de marketing da organização; 2. Elabora relatórios qualitativos e quantitativos a partir da coleta e tabulação de dados e de pesquisas de mercado para subsidiar as ações de marketing; 3. Identifica e sugere nichos de mercado de atuação a partir do posicionamento mercadológico da organização; 4. Monitora, atualiza e envia informações, mediante o acompanhamento dos meios de comunicação, para subsidiar o profissional responsável pela avaliação da efetividade desses meios, sugerindo possibilidades de mudança; 5. Utiliza ferramentas e canais internos de comunicação para a execução das ações de endomarketing, conforme política da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos • *Marketing:* conceito, fundamentos e composto de marketing; • Tipos de *marketing:* direto, de serviços, de relacionamento, de varejo e atacado, social, digital, entre outros; • Pesquisa de *marketing*: formulação do problema (objetivo), tipos (fontes primárias e secundárias), instrumentos, formas de aplicação, tabulação de dados, análise de informação, apresentação do resultado e tomada de decisão; • Comportamento do consumidor: aspectos psicológicos, econômicos, sociais e demográficos; • Segmentação: conceitos, tipos e nicho de mercado; • Posicionamento mercadológico: conceito, objetivos e estratégias;

Elementos de Competência
• Plano de ação de *marketing:* definição, elementos constitutivos, execução, acompanhamento e controle; • Ambiente de marketing: variáveis internas (clientes, fornecedores, entidades reguladoras, concorrentes) e variáveis externas (político/legal, econômico, sociocultural, demográfico, naturais, tecnológico); • Meios de comunicação: conceito, abrangência e formato. • Noções de plataformas, operação e gestão para o *e-commerce* no Brasil. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Ter visão sistêmica; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação; • Trabalhar em equipe. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho; • Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos; • Criatividade e inovação na concepção e execução das ações de marketing.

UC14: Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais.

Carga horária: 60 horas

Indicadores
1. Atualiza cadastro de clientes e agenda visitas de vendedores, de acordo com o plano de vendas da organização; 2. Auxilia a elaboração de relatórios, inserindo informações, atualizando registros e acompanhando os processos comerciais para subsidiar a análise da execução do plano de vendas;

Indicadores
3. Distribui materiais promocionais, cadastra propostas comerciais e organiza a estrutura de pontos de venda, conforme indicação do plano de vendas e necessidades do processo de comercialização; 4. Auxilia a execução de ações de relacionamento com cliente, conforme procedimentos comerciais de pós-venda.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Plano de vendas: conceito, elementos constitutivos, segmentação do público, formas de acompanhamento, estabelecimento de metas, interface com o planejamento estratégico de marketing; • Ferramentas de vendas: cronograma e roteiro de visitas, propostas de vendas, gráficos de metas, cadastros de vendas, carteira de clientes, portfólio de produtos e serviços; • Tipos de venda: interna, externa, presencial e a distância; • Fases da venda: pré-venda, venda, pós-venda; • Gestão de vendas: acompanhamento, controle e análise dos resultados; • Equipe de vendas: composição, formas de atuação, escala e plantões de trabalho; • Recursos e infraestrutura para a venda: materiais promocionais, pontos de venda, embalagem, entre outros; • Documentos: contrato comercial, solicitação de serviço. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Ter visão sistêmica; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação; • Trabalhar em equipe. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho.

Elementos de Competência
• Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.

UC15: Apoiar na operacionalização de ações de comércio exterior.

Carga horária: 36 horas

Indicadores
1. Acompanha a regularização das ações de comércio exterior junto a órgãos e entidades competentes, conforme regime aduaneiro e fluxo de importação e exportação; 2. Efetua o pagamento de taxas e impostos, regularizando débitos e créditos e apresentando documentos à receita federal e demais órgãos, conforme o câmbio vigente; 3. Emite, controla e arquiva documentação de exportação e importação, conforme sua origem, destino e procedimento adotado pela empresa.

Elementos de Competência
Conhecimentos: • Comércio exterior: Conceitos e introdução ao panorama internacional, acordos comerciais. • Ferramentas de apoio ao exportador/importador: Sistema Integrado de Comércio Exterior – SISCOMEX, *International Commercial Terms (Incoterms* - origem, conceito, finalidade, códigos e descrições) • Órgãos Gestores e Anuentes do comércio exterior brasileiro; Regimes Aduaneiros; • Incentivos fiscais, barreiras tarifárias, apuração de impostos e taxas e seguro internacional. • Ações e Procedimentos Operacionais na Importação e Exportação: regras de origem (Despacho - conceito, tipologias e procedimentos) **Habilidades:** • Organizar e realizar *check list* da documentação do processo de importação e exportação • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade. • Gerenciar tempo e atividades de trabalho. • Ter visão sistêmica. • Utilizar recursos de tecnologias da Informação e comunicação. **Atitudes/Valores:** • Zelo na apresentação pessoal. • Cordialidade no trato com clientes internos e externos

Elementos de Competência
• Sigilo na tramitação das informações • Organização na movimentação e guarda de documentos e disponibilização das informações. • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos e na operacionalização de valores e recursos. • Utilização consciente de recursos e insumos.

UC16: Auxiliar o planejamento e a execução de melhorias dos processos organizacionais.

Carga horária: 36 horas

Indicadores
1. Realiza levantamento de informações sobre as atividades organizacionais, retratando-as, conforme são realizadas em cada setor, contribuindo para o mapeamento dos processos da organização; 2. Coleta e tabula dados referentes aos indicadores de *performance*, conforme o desenho dos processos e metas estabelecidas a partir do planejamento e dos objetivos organizacionais; 3. Pesquisa as melhores práticas de mercado (*benchmarking*), buscando informações a respeito de concorrentes da organização, em mídias sociais, *sites* oficiais, visitas e entrevistas para auxiliar o planejamento, a adaptação e a implementação de melhorias; **4.** Monitora o comportamento dos indicadores de *performance* e a execução das ações de melhorias propostas, coletando informações e dados nos setores avaliados, pessoalmente ou por meio de sistema de gestão e canais de comunicação da organização.

Elementos de Competência
Conhecimentos • Qualidade: conceitos, princípios, padronização de procedimentos, definição de indicadores, definição de prioridades e monitoramento de processos; • Mapeamento de processos: conceito, identificação, normas e procedimentos, inter-relação dos processos; • Indicadores de desempenho: definição, tipos e formas de monitoramento; • Sistemas de gestão da qualidade e certificações: conceito, finalidades, registros, auditorias; • Metodologias: conceitos, características e finalidades – *Plan, Do, Check, Act* (PDCA), Metodologia de Análise e Solução de Problemas (Masp), 5W2H, 5S, *benchmarking*;

Elementos de Competência
• Ferramentas: Espinha de peixe (Ishikawa), diagrama de Pareto, histograma, fluxograma, diagrama de dispersão, matriz GUT, folha de verificação, Controle Estatístico De Processo (CEP); • Documentos da qualidade: política da qualidade, manual da qualidade, Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), formulário de não conformidade/ação corretiva, relatório de auditoria. • BSC - Balanced, Score Card: conceito e aplicações. **Habilidades** • Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade; • Gerenciar tempo e atividades de trabalho; • Pesquisar e organizar dados e informações; • Ter visão sistêmica; • Trabalhar em equipe; • Reconhecer os processos organizacionais e suas inter-relações; • Negociar com pessoas em situações adversas; • Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação. **Atitudes/Valores** • Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos; • Zelo na apresentação pessoal e postura profissional; • Colaboração com colegas e equipes de trabalho. • Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações; • Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos; • Capacidade de posicionar-se propondo soluções viáveis.

UC 17: Projeto Integrador Técnico em Administração

Carga horária: 88 horas

O Projeto Integrador é uma Unidade Curricular de Natureza Diferenciada, baseada na metodologia de ação-reflexão-ação, que se constitui na proposição de situações desafiadoras a serem cumpridas pelo aluno. Esta Unidade Curricular é obrigatória nos cursos de Aprendizagem Profissional Comercial, Qualificação Profissional, Habilitação Técnica e respectivas certificações intermediárias.

O planejamento e a execução do Projeto Integrador propiciam a articulação das competências previstas no perfil profissional de conclusão do curso, pois apresentam ao aluno situações que estimulam o seu

desenvolvimento profissional ao ter que decidir, opinar e debater com o grupo a resolução de problemas a partir do tema gerador.

Durante a realização do Projeto, portanto, o aluno poderá demonstrar sua atuação profissional pautada pelas Marcas Formativas Senac, uma vez que permite o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão;
- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do Projeto no decorrer das Unidades Curriculares, sob a coordenação do docente responsável pela Unidade Curricular Projeto; Integrador, que tem papel de mediador e facilitador do processo;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
  - domínio técnico-científico;
  - atitude empreendedora;
  - visão crítica;
  - atitude sustentável;
  - atitude colaborativa.

A partir do tema gerador, o Projeto Integrador prevê três etapas para a sua execução:

1ª. Problematização: corresponde ao ponto de partida do projeto. Na definição do tema gerador, deve-se ter em vista uma situação plausível, identificada no campo de atuação profissional e que perpasse as competências do perfil de conclusão do curso. Nesse momento, é feito o detalhamento do tema gerador e o levantamento das questões que irão nortear a pesquisa e o desenvolvimento do projeto. As questões devem mobilizar ações que articulem as competências do curso para a resolução do problema;

2ª. Desenvolvimento: para o desenvolvimento do Projeto Integrador, é necessário que os alunos organizem e estruturem um plano de trabalho. Esse é o momento em que são elaboradas as estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização. O plano de trabalho deve ser realizado conjuntamente pelos alunos e prever situações que extrapolem o espaço

da sala de aula, estimulando a pesquisa em bibliotecas, a visita aos ambientes reais de trabalho, a contribuição de outros docentes e profissionais, além de outras ações para a busca da resolução do problema;

3ª. Síntese: momento de organização e avaliação das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos. Nessa etapa, os alunos podem rever suas convicções iniciais à luz das novas aprendizagens, expressar ideias com maior fundamentação teórica e prática, além de gerar produtos de maior complexidade. É importante que a proposta traga aspectos inovadores, tanto no próprio produto quanto na forma de apresentação.

Tema gerador: Empreendedor de ideias e processos para negócios regionais

Sugere-se que o docente apresente aos alunos casos (reais ou fictícios) de empresas de comércio de bens, serviços e turismo com as características da realidade local e que buscam expansão de mercado. É importante que os casos tenham como referência o contexto do mercado regional no qual o aluno está inserido. Os casos devem ser diferentes entre si e em número suficiente para a quantidade de grupos.

A sugestão é que se apresente uma proposta de um empresário (real ou fictício) com necessidades de expansão de seu negócio e que está contratando um Técnico em Administração para auxiliá-lo no mapeamento de processos das diversas áreas dentro da empresa (recursos humanos, logística, finanças, marketing e vendas), propondo ações de melhorias. Além disso, este técnico deverá colaborar no planejamento e execução dessa expansão.

Os alunos atuarão como se fossem técnicos em administração contratados pelos empresários, uma vez que serão apresentadas situações que os levem a resolver problemas, estruturar processos, administrar recursos financeiros e materiais, analisar cenários, pesquisar e coletar dados, planejar o lançamento de novos produtos e serviços e propor melhorias nos processos organizacionais, entre outras situações.

Durante a realização do Projeto Integrador, o docente deverá estimular a reflexão dos alunos por meio de questionamentos sobre:

- interface/interlocução/interação entre os setores;
- impacto dos resultados de suas ações nos demais setores da organização;
- aplicabilidade das teorias da administração na realidade empresarial;
- eficiência e eficácia dos processos;
- acompanhamento dos cenários políticos, econômicos e sociais e seus impactos na empresa.

Outros Temas Geradores podem ser definidos em conjunto com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

Indicadores para avaliação

Para avaliação do Projeto Integrador são utilizados os seguintes indicadores:

- cumpre as atividades previstas no plano de ação, conforme desafio identificado no tema gerador.
- apresenta resultados ou soluções de acordo com as problemáticas do tema gerador e objetivos do PI.

6. Orientações Metodológicas

As orientações metodológicas deste curso, em consonância com a Proposta Pedagógica do Senac, pautam-se pelo princípio da aprendizagem com autonomia e pela metodologia de desenvolvimento de competências, estas entendidas como ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo (a), que articula conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e que permite desenvolvimento contínuo.

As competências que compõem a organização curricular do curso foram definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando a área de atuação e os processos de trabalho deste profissional. Para o desenvolvimento das competências, foi configurado um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, colocando o aluno frente a situações de aprendizagem que possibilitam o exercício contínuo da mobilização e articulação dos saberes necessários para a ação e para a solução de questões inerentes à natureza da ocupação.

A mobilização e a articulação dos elementos da competência requerem a proposição de situações desafiadoras de aprendizagem, que apresentem níveis crescentes de complexidade e se relacionem com a realidade do aluno e com o contexto da ocupação.

Para mobilizar o elemento Planejamento de Carreira, o docente deve propor atividades relacionadas ao mercado e ao mundo do trabalho como, por exemplo, simulações de entrevista de emprego e outras situações de aprendizagem relacionadas à imagem pessoal, postura profissional e desenvoltura verbal. Propõem-se, na abordagem desse elemento, três etapas: I) ponto de partida: momento de vida do aluno, suas possibilidades de inserção no mercado, fontes de recrutamento e seleção, elaboração de currículo, remuneração oferecida pelo mercado, competências que possui e seu histórico profissional; II) objetivos: o que o aluno pretende em relação à sua carreira a curto, médio e longo prazos, e; III) estratégias: o que o aluno deve fazer para alcançar seus objetivos.

No que concerne às orientações metodológicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador, ressalta-se que o tema gerador deve se basear em problemas da realidade da ocupação,

[3] Quando da oferta da Aprendizagem Profissional Técnica junto às turmas de Habilitação Técnica, deverão ser observadas as orientações do anexo desse Plano de Curso.

propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado. Neste sentido, a proposta deve contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes, que ultrapassem a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais Unidades Curriculares.

A seguir são apresentadas sugestões de situações de aprendizagem que podem ser adotadas pelos docentes para desenvolvimento de cada Unidade Curricular. Foram considerados: os elementos articulados para o desenvolvimento de cada competência e os indicadores que servirão de parâmetro nas avaliações. Na medida do possível, orienta-se ao docente contextualizar as situações abordadas, com filmes, livros e reportagens que possam auxiliar a compreensão dos temas debatidos durante os encontros.

Oferta das Unidades Curriculares

Sugere-se que as Unidades Curriculares UC1, UC2 e UC3 sejam ofertadas antes das demais Unidades Curriculares que constituem as competências do perfil, tendo em vista que a primeira oferece ao aluno do curso Técnico uma visão geral da organização e sua estrutura, do modelo de negócio e processos. A segunda permitirá ao aluno redigir e elaborar documentos em qualquer uma das áreas de atuação na organização e será demandada nas demais competências do curso. A terceira fornecerá ao aluno condições para compreender o processo de estruturação e implantação de projetos nas organizações, cujo método é aplicável a qualquer uma das áreas de uma organização.

A UC16 deve ser a última Unidade Curricular oferecida, pois, para que o aluno possa realizar a análise crítica sobre qualidade e processos e propor melhorias, ele precisa compreender a estrutura e o funcionamento das áreas/setores da organização.

Também se recomenda a oferta de duas ou mais unidades curriculares de setores organizacionais distintos concomitantemente. Isso porque muitas vezes alunos com pendor para ciências exatas sintam-se desmotivados ao cumprir apenas Unidades Curriculares relacionadas às humanas e vice-versa.

Unidade Curricular	Orientação metodológica
UC1	No que se refere às teorias da administração científica, indica-se ao docente proporcionar trabalhos em grupo para leitura, análise e apresentação das teorias pelos alunos, finalizando o assunto com a elaboração de uma linha do tempo para apresentar as teorias da administração em uma aula introdutória.

Unidade Curricular	Orientação metodológica
	Recomenda-se a utilização de estudos de caso que abordem situações reais de mercado, para demonstração dos elementos da cultura organizacional, além do incentivo à pesquisa na *web*, uso de instrumentos como *benchmarking* e de pesquisa com clientes para conhecer missão, visão, valores, objetivos e metas de organizações diversas, possibilitando contextualizar a definição desses conceitos. Pode-se também solicitar que os alunos (trabalhadores) tragam as informações das próprias empresas nas quais trabalham, quando for o caso, estabelecendo procedimentos e operações necessárias para o alcance do futuro almejado e determinar a forma de medição do sucesso da organização. Importante a realização de prática simulada de elaboração de projetos; matriz SWOT. Os resultados poderão ser apresentados em forma de seminários.
UC2	Sugestões de atividades: • criação e elaboração de documentos específicos e usuais no âmbito empresarial, dentro dos diversos níveis: pessoal, sigiloso, privado e público, utilizando técnicas de redação, por meio de recursos tecnológicos; • leitura e interpretação de textos empresariais: uso de publicações legais, documentos diversos pertinentes ao cotidiano administrativo, dentro das normas formais de escrita e técnicas de leitura; • atividade prática simulando classificação, controle de fluxo e arquivamento de documentos com a elaboração de Manual de Procedimentos de protocolo, expedição e arquivo: produção baseada em documentos dentro das normas da ABNT, Manual de Redação da Presidência da República e Manual de Procedimentos da Advocacia-Geral da União; • estudos de caso e simulações para fomentar a análise crítica dos diferentes documentos empresariais, identificando elementos da narrativa de cada um deles; • sugere-se ao docente incentivar os alunos a utilizar dicionários por meio de pesquisa em dispositivos móveis.
UC3	Sugestões de atividades: • Dado que a carga horária desta UC não permite o exercício de conceber e estruturar um projeto com todos seus componentes, sugere-se a abordagem de noções da metodologia de processos a partir de um estudo de caso, como

Unidade Curricular	Orientação metodológica
	de uma organização com um projeto para expansão, melhoria de processo ou aquisição de tecnologia, cuja estrutura e implementação possam servir de exemplo para o desenvolvimento da competência. • Simulação de situações-problema que envolvam determinadas organizações locais, para as quais a resolução possa ocorrer por meio de um projeto. • Pesquisa de dados para compor os projetos simulados.
UC4	Sugestões de atividades: • pesquisa sobre legislação pertinente aos processos de recrutamento, seleção e integração e formulários e documentos utilizados no processo; • estudos de caso, com a descrição de empresa fictícia, na qual o responsável pelo setor de gestão de pessoas solicita apoio em processo de recrutamento, seleção e integração para elaboração de edital, seleção de currículos, atendimento a clientes externos e preparação de ambiente para entrevistas. Recomenda-se a realização da atividade em grupos; • simulação de conflitos causados por ruídos na comunicação ou conforme perfis profissionais diversos; • atividades práticas de preenchimento de documentos pertinentes ao processo com a definição do fluxo dos mesmos na organização; • entrevistas com profissionais da área para pontuar aspectos relevantes, pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados; • sugere-se ao docente utilizar pesquisa no *link* http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm por meio de dispositivos móveis.
UC5	Sugestões de atividades: • pesquisa de planos de cargos e salários de diferentes organizações; • estudo de caso que indique a necessidade de mapear as funções de determinada ocupação da organização demandando pesquisa, levantamento e apresentação de dados para posterior construção de plano de cargos e salários coletivamente. Sugere-se simular organizações cuja descrição seja próxima da realidade dos alunos; • estudo de caso que apresente a necessidade de criação de instrumentos de coleta de dados sobre desempenho, com tabulação e apresentação dos

Unidade Curricular	Orientação metodológica
	resultados obtidos (colegas da sala de aula podem representar o público pesquisado); • simulação de uma situação organizacional com preenchimentos dos documentos pertinentes aos processos de avaliação de desempenho e treinamento com o registro do fluxo da documentação produzida durante o processo; • entrevistas com profissionais da área para pontuar aspectos relevantes, pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados.
UC6	Sugestões de atividades: • pesquisa e apresentação sobre as Normas Regulamentadoras relacionadas à saúde e segurança no trabalho; • estudos de caso sobre sustentabilidade e responsabilidade social; • criação de uma pesquisa para analisar a qualidade de vida entre os alunos da escola do Senac e, com base nos resultados obtidos, apresentar proposta para realização de evento de qualidade de vida; • estudo de caso com verificação de entrega de EPI e ocorrência de acidente de trabalho, preenchimento de formulário de Comunicação de Acidentes de Trabalho (CAT) e encaminhamento da documentação.
UC7	Sugestões de atividades: • Estudo de casos, dramatização de situações de trabalho, visitas técnicas e entrevistas com profissionais da área que envolvam conflitos e aspectos relacionados a diversidade de pessoas que compõem os quadros funcionais das organizações • Entrevistas com profissionais da área, roteirizadas pelo docente em conjunto com os discentes, podem ser realizadas nos ambientes das organizações, já que proporcionam momentos de análise e síntese, quando seus resultados são apresentados e debatidos em sala de aula. • Atividades em laboratórios de informática para a produção e edição de textos e de planilhas eletrônicas, efetuando as correções gramaticais necessárias.
UC8	Sugestões de atividades: • Para o desenvolvimento de atividades que envolvam conhecimentos relacionados às quatro operações matemáticas, sistemas de medidas e razão

Unidade Curricular	Orientação metodológica
	e proporção, deve-se trabalhar com questões contextualizadas, tendo como referência a competência a ser desenvolvida na Unidade Curricular. • Atividades em laboratórios de informática para a produção e edição de textos e de planilhas eletrônicas, efetuando as correções gramaticais necessárias.
UC9	Sugestões de atividades: • pesquisa de documentos relacionados com os processos de gestão de materiais e patrimônio das organizações; • simulação de um inventário – o professor pode usar canetas, tampinhas de garrafa, peças de lego – e montar uma atividade que envolva armazenagem e inventário. Pode incluir planilha de controle de estoque; • elaboração com os alunos de modelos de planilhas de controle de estoques, de manutenção e fichas de controles.
UC10	Sugestões de atividades: • pesquisa de documentos relacionados com as operações logísticas das organizações; • estudo de caso para simulação das operações logísticas necessárias ao funcionamento de uma organização, com a indicação de demandas de pesquisa de fornecedores, compras, custos logísticos, modais, reestruturação do processo de recebimento, armazenagem, movimentação e distribuição dos produtos; • utilizar recursos tecnológicos para a apresentação de diversos *softwares* para uso na logística: Excel, Alcis, E-stock, Gestor CI etc., conforme a disponibilidade no ambiente de aprendizagem; • visitas técnicas a organizações com forte atuação logística, com análise das informações coletadas e apresentação do fluxo da operação logística.
UC11	Sugestões de atividades: • pesquisa de documentos relacionados com os processos financeiros em organizações; • utilizar recursos tecnológicos para a apresentação de diversos *softwares* para uso na área financeira: Alterdata, Visual Sucessor, ERP, Suprema; uso de portal *software* público brasileiro, conforme a disponibilidade no ambiente de aprendizagem;

Unidade Curricular	Orientação metodológica
	• simulação para identificação das contas patrimoniais e de resultado; • estudo de caso com demanda para elaboração de cadastro, para apoio ao crédito e cobrança e operações financeiras com preenchimento, controle de fluxo e destinação dos documentos financeiros; • aplicação de atividades práticas de contas a pagar e receber, de abertura e fechamento de caixa.
UC12	Sugestões de atividades: • pesquisa de indicadores econômicos e financeiros para cálculo e análise de indicadores financeiros de empresas reais (balanços retirados da Bm&F Bovespa) ou fictícias; • exercício para análise de conciliações contábeis, envolvendo o plano de contas contábeis e de custos; • a partir de estudo de caso, propor a elaboração de balanço patrimonial e fluxo de caixa, dentro dos procedimentos legais, formativos e financeiros; • aplicação de estudo de caso adequado às competências do técnico em administração, com vários dados de uma empresa fictícia para elaboração de fluxo de caixa, DRE e Balanço, conforme procedimentos legais, formativos e financeiros; • entrevistas com profissionais da área para pontuar aspectos relevantes, pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados.
UC13	Sugestões de atividades: • sugere-se ao docente fazer levantamento de produtos consumidos pelos alunos e apresentar um estudo de caso de *marketing* a ele relacionado, a partir do qual deverá ser aplicada no ambiente de aprendizagem uma pesquisa com o potencial público consumidor, com coleta, tabulação e apresentação dos dados, utilizando para esta pesquisa as redes sociais utilizadas pelo grupo. A partir desses resultados, o docente deverá apresentar problemas do *marketing* para os quais os alunos contribuirão com soluções e cuja finalização seja um plano de *marketing* para reposicionar o produto no mercado. No final, o docente poderá solicitar a cada grupo que apresente

Unidade Curricular	Orientação metodológica
	sinteticamente suas propostas de plano de *marketing* e indicar ao grupo observador que pontue melhorias e problemas na proposição.
UC14	Sugestões de atividades: • pesquisa de documentos de apoio administrativo em processos comerciais; • entrevistas com profissionais da área para conhecer aspectos relevantes, pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados; • visitas técnicas em pontos de venda de produtos semelhantes àqueles abordados no plano de marketing e no plano de vendas para análise comparativa com as proposições realizadas; • com base no plano de *marketing* formulado na Unidade Curricular 13 solicitar um plano de vendas; • simulação em ambiente de aprendizagem de um processo de vendas, com diversos tipos de serviços e produtos, em que possam ser trabalhadas todas as fases de vendas.
UC15	Sugestões de atividades: • a apresentação do panorama internacional deve ser abordada na contextualização do comércio exterior, e não deve ultrapassar 4 horas da carga horária total desta Unidade Curricular. • pesquisa, análise e apresentação sobre organizações sediadas no município de residência dos alunos e que realizem operações de importação e exportação; • entrevista com profissionais que operam no segmento de importação e exportação para verificar, dificuldades, pontos de atenção, vantagens desse tipo de comércio, etc.
UC16	Sugestões de atividades: • resolução de uma situação-problema na qual sejam aplicadas ferramentas de qualidade; • pesquisa, análise e apresentação de políticas de qualidade de empresas reais (busca em *sites* ou empresa em que o aluno trabalhe); • estudo de caso com simulação de fluxo de processos com coleta de resultados de indicadores da qualidade e indicação de problemas para que os alunos, ao aplicarem as ferramentas da qualidade, possam sugerir melhorias

Unidade Curricular	Orientação metodológica
	no mesmo, aproximando o estudo de caso da realidade dos alunos, sempre que possível.

7. Aproveitamento de conhecimentos e de experiências anteriores

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos alunos, desde que diretamente relacionados com o Perfil Profissional de Conclusão do presente curso.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo aluno por meio da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante protocolo de avaliação de competências, conforme as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

8. Avaliação

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- avaliar o desenvolvimento das competências no processo formativo;
- ser diagnóstica e formativa;
- permear e orientar todo o processo educativo;
- verificar a aprendizagem do aluno, sinalizando o quão perto ou longe está do desenvolvimento das competências que compõem o perfil profissional de conclusão (foco na aprendizagem);
- permitir que o aluno assuma papel ativo em seu processo de aprendizagem, devendo, portanto, prever momentos para autoavaliação e *feedback*, em que docente e aluno possam juntos realizar correções de rumo ou adoção de novas estratégias que permitam melhorar o desempenho do aluno no curso.

8.1. Forma de expressão dos resultados da avaliação

- Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino e aprendizagem. Para tanto, definiu-se o tipo de menção que será utilizada para realizar os registros parciais (ao longo do processo) e finais (ao término da Unidade Curricular/curso);

- As menções adotadas no Modelo Pedagógico Nacional do Senac reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo;
- De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem.

8.1.1. Menção por indicador de competência

A partir dos indicadores que evidenciam o desenvolvimento da competência, foram estabelecidas menções para expressar os resultados de uma avaliação. As menções que serão atribuídas para cada indicador são:

Durante o processo

- Atendido – A
- Parcialmente atendido – PA
- Não atendido – NA

Ao término da Unidade Curricular

- Atendido – A
- Não atendido – NA

8.1.2. Menção por Unidade Curricular

Ao término de cada Unidade Curricular (Competência, Estágio, Prática Profissional ou Projeto Integrador), estão as menções relativas a cada indicador. Se os indicadores não forem atingidos, o desenvolvimento da competência estará comprometido. Ao término da Unidade Curricular, caso algum dos indicadores não seja atingido, o aluno será considerado reprovado na unidade. É com base nessas menções que se estabelece o resultado da Unidade Curricular. As menções possíveis para cada Unidade Curricular são:

- Desenvolvida – D
- Não desenvolvida – ND

8.1.3. Menção para aprovação no curso

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolveu) em todas as Unidades Curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada).

Além da menção D (desenvolveu), o aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente. Na modalidade a distância, o controle da frequência é baseado na realização das atividades previstas.

- Aprovado – AP
- Reprovado – RP

8.2. Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

9. Estágio profissional supervisionado

O estágio tem por finalidade propiciar condições para a integração dos alunos no mercado de trabalho. É um "ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos" (Lei n° 11.788/08).

Conforme previsto em legislação vigente, o estágio pode integrar ou não a estrutura curricular dos cursos. Será obrigatório quando a legislação que regulamenta a atividade profissional assim o determinar.

Nos cursos em que o estágio não é obrigatório, pode ser facultada aos alunos a realização do estágio de acordo com a demanda do mercado de trabalho. Desenvolvido como atividade opcional, a carga horária do estágio é apostilada ao histórico escolar do aluno.

No presente curso, o estágio não é obrigatório.

10. Instalações, equipamentos e recursos didáticos

10.1. Instalações e equipamentos[4]

- Para oferta presencial
    - Sala de aula com acesso à internet, com recursos multimídia disponíveis e mobiliada com cadeiras móveis para a composição de diferentes arranjos que privilegiem a diversidade de atividades.
    - Laboratórios de informática com:
        - computador (configuração mínima necessária: Processador i5 2310 2.9GHz, memória 6GB HD 1TB, gravador de DVD, placa de rede, monitor 17";

[4] É importante que as instalações e equipamentos estejam em consonância com a legislação e atendam às orientações descritas nas normas técnicas de acessibilidade. Estes aspectos, assim como os atitudinais, comunicacionais e metodológicos, buscam atender às orientações da Convenção de Direitos das Pessoas com Deficiência, da qual o Brasil é signatário.

- impressora multifuncional jato de tinta ou laser;

- *softwares*: sistema operacional cliente (proprietário ou livre, de acordo com especificidades regionais); suíte de aplicativos de escritório (proprietária ou livre, de acordo com especificidades regionais); pacotes e recursos adicionais de acordo com as especificidades regionais; *software* específico para folha de pagamento.

- Para oferta a distância

As configurações de infraestrutura para oferta deste curso a distância serão definidas pela Rede EaD Senac.

10.2. Recursos didáticos

O Departamento Regional deve especificar o que será adquirido pelo aluno ou fornecido pelo Senac em caso de alunos do Programa Senac de Gratuidade (PSG).

11. Perfil do pessoal docente e técnico

Unidades Curriculares	Perfil Docente
UC1: Auxiliar a elaboração, a implementação e o acompanhamento do planejamento estratégico das organizações	Graduação em Administração, Economia ou Tecnologia em Processos Gerenciais, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC2: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização	Graduação em Letras ou em Tecnologia da Gestão da Informação ou Tecnologia em Processos Gerenciais, Administração, Comunicação Social, com experiência na redação de documentos administrativos e comerciais e controle de fluxo de documentos. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC3: Auxiliar na estruturação e operacionalização de projetos.	Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais ou outra graduação com pós-graduação na área de gestão de projetos. Experiência em gestão de empresas ou gestão de projetos. Preferencialmente com formação pedagógica.

Unidades Curriculares	Perfil Docente
UC4: Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas	Graduação em Administração, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Psicologia com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC5: Apoiar e executar ações pertinentes a desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários	Graduação em Administração, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Psicologia, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC6: Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida e segurança nos ambientes de trabalho	Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos ou Psicologia, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC7: Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores.	Graduação em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Administração e/ou Ciências Contábeis, com experiência em departamento de pessoal preferencialmente com formação pedagógica.
UC 8:Auxiliar na elaboração da folha de pagamento.	Graduação em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Administração e/ou Ciências Contábeis, com experiência em departamento de pessoal preferencialmente com formação pedagógica.
UC9: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações	Graduação em Administração, Ciências Contábeis, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Logística, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC10: Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações	Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Logística, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.

Unidades Curriculares	Perfil Docente
UC11: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos financeiros em organizações	Graduação em Administração, Ciências Contábeis, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão Financeira, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC12: Auxiliar as operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações	Graduação em Administração, Ciências Contábeis, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão Financeira, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC13: Auxiliar o planejamento, desenvolvimento e a aplicação do composto de *marketing* das organizações	Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Marketing, ou Publicidade e Propaganda, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC14: Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais	Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Marketing, ou Publicidade e Propaganda, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC15: Apoiar na operacionalização de ações de comércio exterior.	Graduação em Administração, Tecnologia em Comércio Exterior, Tecnologia em Processos Gerenciais ou outra graduação com pós-graduação na área de comércio exterior. Experiência em gestão de empresas ou comércio exterior. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC16: Auxiliar o planejamento e a execução de melhorias dos processos organizacionais.	Graduação em Administração, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão da Qualidade, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.
UC17: Projeto Integrador: Técnico em Administração	Graduação em Administração, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão da Qualidade, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica.

O tutor realiza um trabalho cooperativo, orientando os alunos e auxiliando o desenvolvimento da autonomia e a resolução de problemas. É um profissional com titulação de nível superior, notório saber, comprovada experiência profissional e em docência.

Quando da oferta do curso Técnico em Administração na modalidade a distância, será requerido que cada docente, além da formação já especificada em cada Unidade Curricular, possua-formação ou experiência em tutoria de cursos a distância.

Além disso, recomenda-se que os docentes sejam devidamente habilitados para a docência em Educação Básica, nos termos do Art. 62 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) e do art. 40 da Resolução Nº 06/2012 do Conselho Nacional de Educação/Câmara da Educação Básica (CNE/CBE)[5].

12. Bibliografia

Unidades Curriculares

UC1: Auxiliar na elaboração, a implementação e o acompanhamento do planejamento estratégico das organizações. Carga Horária: 60 horas

Bibliografia Básica

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração de processos:** conceitos, metodologia, práticas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ANDRADE, Arnaldo Rosa de. **Planejamento estratégico**: formulação, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2012.

Bibliografia Complementar

MONTANA, Patrick J.; Charnov, Bruce H. **Administração** – Série Essencial. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

Langdon, Ken; Bruce, Andy. **Você sabe usar o pensamento estratégico?** 1. ed., São Paulo: SENAC São Paulo, 2009.

CAVALCANTI, Francisco Antônio. **Planejamento estratégico participativo**: concepção, implementação e controle de estratégias. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2007.

PEREIRA, Maurício Fernandes. **Planejamento estratégico**: teorias, modelos e processos. São Paulo: Atlas, 2010.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Fundamentos da Administração**. Ed. Atlas. São Paulo: Atlas, 2006.

UC2: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização. Carga Horária: 60 horas

Bibliografia Básica

[5] Esta recomendação passará a ser uma exigência a partir de 2020.

Unidades Curriculares
BOTELHO, Joaquim Maria. **Redação empresarial sem mistérios:** como escrever textos para realizar suas metas. São Paulo: Gente, 2010. BECHARA, Evanildo. **Moderna gramática portuguesa**. 37. ed. São Paulo: FTD, 2009. KOCHE, V.; BOFF, O.M.; PAVANI, C. **Prática textual:** atividades de leitura e escrita. Petrópolis: Vozes, 2008. **Bibliografia Complementar** BAHIENSE, Raquel. **Comunicação escrita**: orientações para redação. 2. Ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2011. GALVÊAS, Ernane; GALVÊAS, Elias Celso. **Gramática elementar.** Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2013. KRANZ, Garry. **Comunicação**: use corretamente a linguagem empresarial. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2009. VIEIRA, Maria Christina de Andrade. **Comunicação empresarial**: etiqueta e ética nos negócios. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2007. SOARES, Magda Becker. **Técnica de redação**. Editora Imperial novo milênio, 2004.
UC3: Auxiliar na estruturação e acompanhar a operacionalização de projetos. Carga Horária: 36 horas. **Bibliografia Básica** WOILER, S.; MATHIAS, W. F. **Projetos**: planejamento, elaboração, análise. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008. **Bibliografia complementar** PIMENTA, R.T.da C. e HERMANO. R. **Gestão de Projetos**, Série gestão. Editora FGV.2014. LUCK. H. **Metodologia de Projetos** - Uma Ferramenta de Planejamento e Gestão. VOZES.2003. KANABAR, VijayWarburton, Roger. **Gestão de Projetos** - Série Fundamentos, Editora Saraiva.2012
UC 4: Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas. Carga Horária: 48 horas **Bibliográfia Básica** FAISSAL, R.; PASSOS, A. E. V. M.; MENDONCA, M C. F.; ALMEIDA, W.M.C. **Atração e seleção de pessoas**. Rio de Janeiro: FVG, 2007. SHWIFF. K., **Contratando pessoas**: saiba como recrutar e reter os funcionários mais competentes. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2014. MARRAS, Jean Pierre. **Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2010. **Bibliografia Complementar** SILVERSTEIN, Barry. **Motivação**: desperte o que há de melhor em sua equipe. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2009. CAROSELLI, Marlene. **Relações pessoais no trabalho**. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ/Cengage Learning, 2009. MOURA, Ana Rita de Macedo. **Trabalho em equipe**. São Paulo: Ed. SENAC Nacional, 2011. INGHAN, Gavin. **Você sabe motivar pessoas? |** Extraia o melhor de si mesmo e dos outros1. ed., São Paulo: SENAC São Paulo, 2009.

Unidades Curriculares
EDITORA SARAIVA. **Código 2014 4 em 1 – Clt, Cpc, Legislação Previdenciária e Constituição Federal**. São Paulo: Saraiva, 2014.
UC5: Apoiar e executar ações pertinentes a desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários. Carga Horária: 60 horas **Bibliografia Básica** LUCENA. M. D. S. **Planejamento de Recursos Humanos**. Prefácio Ruy Ferreira Xavier. Atlas. SP. 2012. TONET, Helena et al. **Desenvolvimento de equipes.** 2. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008. IORIO, Cecília Soares. **Manual de Administração de pessoal**. São Paulo: Ed. Senac SP, 2007. **Bibliografia Complementar** CARVALHO, Maria do Carmo Nacif**. Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2009. MOURA, A. R. de M. **Trabalho em equipe**. Editora: Senac Nacional, 2011. GIL, A. C. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2008. COSTA, Rosânia de Lima. **Rotinas trabalhistas:** departamento pessoal modelo de A a Z. 3. ed. São Paulo, SP: Cenofisco, 2011.
UC6: Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida e segurança nos ambientes de trabalho. Carga Horária: 36 hoas **Bibliografia Básica** BELLUSCI, Silvia Meirelles. **Doenças profissionais ou do trabalho.** 11. ed. São Paulo: Ed. Senac SP, 2010. ARAUJO, Wellington Tavares de. **Manual de segurança do trabalho**. São Paulo, SP: DCL, 2013. SALIBA, T. M. **Curso Básico de Segurança e Higiene Ocupacional**. São Paulo: LTR, 2008. **Bibliografia Complementar** CAMPOS, Armando. **CIPA – Comissão interna de prevenção de acidentes**: uma nova abordagem. 22. ed. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2014. MORAES JR., Cosmo Palasio de. **Dia a dia da prevenção**. 9. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2013. MORAES JR., Cosmo Palasio de. **Manual de Segurança e Saúde no Brasil**: normas regulamentadoras. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2013. SOUTO, Daphnis Souto. **Saúde no trabalho**: uma revolução em andamento. 2. d. São Paulo. Ed. Senac Nacional, 2003. **Segurança e Medicina do Trabalho** - Manuais de Legislação Atlas - Ed Atlas, 2011.
UC7: Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores.Carga Horária: 36 horas **Bibliografia básica**

Unidades Curriculares
PONTELO, J.; CRUZ, L. **Gestão de pessoas:** Manual de rotinas trabalhistas Brasília: Senac/DF 7 ed. 2013. Trocar por Iorio em todos. GOMES, E. R. **Rotinas Trabalhistas e Previdenciárias**. 13ª ed. Editora Líder, 2013. IORIO, C. S. **Manual de Administração de Pessoal.** 12ed. São Paulo: Editora Senac, 2013. **Bibliografia Complementar** MOURA, A.R.M. **Trabalho em equipe**. Rio de janeiro: Ed. Senac Nacional, 2011. FIDELIS, G.J. **Gestão de pessoas**: rotinas trabalhistas e dinâmicas no departamento de pessoal. 3 ed. São Paulo: Érica, 2013. SILVA, Marilene Luzia da. **Administração de Departamento de Pessoal**. 11 ed. São Paulo: Érica, 2014. KUBICA, Fábio; CARVALHO, Lilian S.P. **Básico em Administração**. São Paulo: Editora Senac SP, 2013. GONÇALVES, G. **Rotinas Trabalhistas de A a Z**. 5ª Ed. Curitiba: Juruá, 2013.
UC8: Auxiliar na elaboração da folha de pagamento. Carga Horária: 72 horas **Bibliografia Básica** PONTELO, J.; CRUZ, L. **Gestão de pessoas**. Brasília: Senac/DF 7 ed. 2013. EDITORA SARAIVA. **Código 2014 4 em 1 – Clt, Cpc, Legislação Previdenciária e Constituição Federal**. São Paulo: Saraiva, 2014. GOMES, E. R. **Rotinas Trabalhistas e Previdenciárias**. 13ª ed. Editora Líder, 2013. **Bibliografia complementar** MOURA, A.R.M. **Trabalho em equipe**. Rio de janeiro: Ed. Senac Nacional, 2011. FIDELIS, G.J. **Gestão de pessoas**: rotinas trabalhistas e dinâmicas no departamento de pessoal. 3 ed. São Paulo: Érica, 2013. SILVA, Marilene Luzia da. **Administração de Departamento de Pessoal**. 11 ed. São Paulo: Érica, 2014. KUBICA, Fábio; CARVALHO, Lilian S.P. **Básico em Administração**. São Paulo: Editora Senac SP, 2013. GONÇALVES, G. **Rotinas Trabalhistas de A a Z**. 5ª Ed. Curitiba: Juruá, 2013.
UC9: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações. Carga Horária 36 horas **Bibliografia Básica** ARNOLD, J. R. Tony. **Administração de materiais: uma introdução**. São Paulo: Atlas, CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de materiais**. São Paulo: Campus, 2005. MELHADO, Heloisa Meira Coelho; KRITZ, Sonia; GARCIA, Ana Maria Felippe. **Administração de material e patrimônio**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002. **Bibliografia Complementar** POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais:** uma abordagem logística. São Paulo: Atlas, 2010.

Unidades Curriculares
CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Materiais: Uma Abordagem Introdutória** – Editora Manoele 3ª Ed. 2014. TORRALVO Caio Fragata, SOUSA Almir Ferreira de, ROCHA Ricardo Humberto. **Planejamento Financeiro Pessoal e Gestão do Patrimônio**: Fundamentos e Prática. São Paulo: Atlas, 2012. FRANCISCHINI, Paulino G. GURGEL, Floriano do Amaral. **Administração de Materiais e do Patrimônio**. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2013. GONÇALVES, Paulo Sérgio. **Administração de Materiais**. 4ª ed. São Paulo: Campus, 2013.
UC10: Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações. Carga Horária: 108 horas **Bibliografia Básica** POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais:** uma abordagem logística. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010. PAOLESCHI, Bruno. **Logística industrial integrada:** do planejamento, produção, custo e qualidade à satisfação do cliente. 2. ed. São Paulo: Érica, 2010. BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. **Bibliografia Complementar** GOMES, Carlos Francisco Simões; RIBEIRO, Priscilla Cristina Cabral. **Gestão da cadeia de suprimentos integrada à tecnologia da informação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ/Cengage Learning, 2013. SALGADO, Tito. **Logística**: práticas, técnicas e processos de melhorias. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2014. PAOLESCHI, Bruno. **Almoxarifado e gestão de estoques**. 1. ed. São Paulo (SP): Érica, 2009. NOGUEIRA, Amarildo de Souza. **Logística empresarial**: uma visão local com pensamento globalizado. São Paulo: Atlas, 2012. NOVAES, Antônio Galvão. Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação. 3. ed. rev. atual. E ampl. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
UC11: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos financeiros em organizações. Carga Horária: 96 horas **Bibliografia Básica** HOJI, Masakazu. **Administração financeira e orçamentária:** matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, orçamento empresarial. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012. HOJI, Masakazu. **Administração tributária:** ICMS, PIS, COFINS etc.3. ed. São Paulo: Atlas, 2011. **Bibliografia Complementar** SCHENINI, Paulo Henrique; BONAVITA, J.R. **Finanças para não financistas**: princípios básicos de finanças para profissionais em mercados competitivos. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2012. HARADA, Kiyoshi. **Direito Financeiro e tributário**. 20. ed. rev., ampl. São Paulo: Atlas, 2011. ASSAF NETO, Alexandre; LIMA, Fabiano Guasti. **Fundamentos de administração financeira**. São Paulo: Atlas, 2010.

Unidades Curriculares
JÚNIOR, A. Lemes Barbosa; RIGO, C. Miessa; CHEROBIM, P. M. Szabo. Administração financeira. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. MARCHESI, Cristina, CAMACHO, Fabíola, SANTOS, Priscila. **Diálogo, reflexão e prática:** abordagem objetiva para o iniciante em finanças. 1 Ed. São Paulo: Senac, 2011.
UC12: Auxiliar as operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações. Carga Horária: 48 horas **Bibliografia Básica** IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos; FARIA, Ana Cristina de. **Introdução à teoria da contabilidade**. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2009. MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. MARION, José Carlos. **Contabilidade como instrumento para tomada de decisões**. São Paulo: Editora Alínea e Átomo, 2010. **Bibliografia Complementar** SÁ, Carlos Alexandre. **Contabilidade para não contadores**: princípios básicos de contabilidade para profissionais em mercados competitivos. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2009. OLIVEIRA, L.M.; PEREZ JUNIOR, J.H. et al. **Controladoria estratégica:** textos e casos práticos com solução. São Paulo: Atlas. 2011. BRUNI, A.L.; GOMES, S.S. (org.) **Controladoria:** conceitos, ferramentas e desafios. Salvador: EDUFBA, 2010. RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade Básica Fácil** - Ed. Saraiva,2013.
UC13: Auxiliar no planejamento, o desenvolvimento e a aplicação do composto de marketing das organizações. Carga Horária: 84 horas **Bibliografia Básica** KOTLER, Philip. **Administração de marketing:** análise, planejamento implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011. KOTLER, Philip; Keller, Kevin Lane. **Administração de marketing**: a bíblia do marketing. São Paulo: Prentice Hall, 2007. ROCHA, Angela da; CHRISTENSEN, Carl. **Marketing**: teoria e prática no Brasil. São Paulo: Atlas, 1999. **Bibliografia Complementar** CORRÊA, Jacinto. **Marketing**: a teoria em prática. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2009. SILVA, Hélio. **Marketing**: uma visão crítica. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2007. ROSSI, Armando Tadeu. **Marketing sem complicações**: para principiantes e profissionais de outras áreas. 4. ed. São Paulo. Ed. SENAC SP, 2007. CAVALCANTE, Chico. **Manual do marketing de guerrilha**: soluções inteligentes e eficazes para vencer a concorrência. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2012.
UC14: Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais. Carga Horária: 60 horas **Bibliografia Básica**

Unidades Curriculares
RATTO, Luiz. **Vendas:** técnicas de trabalho e mercado. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2012. CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de vendas**: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. **Bibliografia Complementar** BISPO, Anselmo Lino. **Vendendo com eficácia:** processos e procedimentos. 4. ed. São Paulo: Ed. SENAC DF, 2012. STANTON, William J.; SPIRO, Rosan. **Administração de vendas**. 10. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000. Langdon, Ken. **Você sabe conduzir uma negociação?** 1. ed., São Paulo: SENAC São Paulo, 2009.
UC15: Auxiliar na operacionalização de ações de comércio exterior. Carga Horária: 36 horas. **Bibliografia Básica:** SEGRE, GERMAN. **Manual prático de comércio exterior**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010. **Bibliografia complementar**: ASHIKAGA, Carlos Eduardo Garcia. **Análise da tributação**: na importação e na exportação. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2006. LUZ, Rodrigo. **Comércio Internacional e Legislação Aduaneira**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. MORINI, Cristiano; SIMÕES, Regina Célia; DAINEZ, Valdir Iusif. **Manual de Comércio Exterior**. 2 ed. Campinas: Alínea, 2011. CAVUSGIL, S. Tamer. **Negócios Internacionais**: estratégias, gestão e novas realidades. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
UC16: Auxiliar no planejamento e execução de melhorias dos processos organizacionais. Carga Horária 36 horas **Bibliografia Básica** OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração de processos**: conceitos, metodologia, práticas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011. LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total:** conceitos, exercícios e casos. Atlas. CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade Total** – Padronização de Empresas. **Bibliografia Complementar** CURY, Antonio. **Organização e métodos:** uma visão holística. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012. DURO, Jorge; BONAVITA, J.R. **Desperte o empreendedor em você.** 4. ed., Rio de Janeiro: SENAC, 2010. DORNELAS, Jose Carlos Assis. **Empreendedorismo:** transformando ideias em negócios. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**: 14. ed. São Paulo: Pearson Education, 2010. ARAÚJO, Luís César G. de; GARCIA, Adriana Amadeu; MARTINES, Simone. **Gestão de processos**: melhores resultados e excelência organizacional. São Paulo: Atlas, 2011.

13. Certificação

Àquele que concluir com aprovação todas as Unidades Curriculares que compõem a organização curricular desta Habilitação Técnica de Nível Médio e comprovar a conclusão do Ensino Médio, será conferido o Diploma de ***Técnico em Administração*** com validade nacional.

Anexo:
Orientações para oferta da Aprendizagem Profissional Técnica

A Aprendizagem Profissional Técnica de Nível Médio ocorre quando a parte da formação educacional da aprendizagem é proporcionada por meio da oferta de cursos técnicos de nível médio, os quais seguem as Diretrizes Curriculares Nacionais definidas pelo Conselho Nacional de Educação e as diretrizes operacionais estabelecidas no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio (CNCT) do MEC.

Segundo o art. 12 da Portaria MTE nº 723/2012, para o reconhecimento dos Programas de Aprendizagem que envolvam cursos técnicos de nível médio, devem ser atendidos os requisitos que caracterizam os Contratos de Aprendizagem Profissional, conforme o disposto no art. 428 da CLT.

Importante esclarecer que Aprendizagem Técnica comporta, segundo a legislação vigente, duas possibilidades de oferta:

- Aprendizagem Técnica em turma exclusiva: refere-se à abertura de turmas, sob demanda, nas quais todos os alunos possuem contrato especial de trabalho.
- Aprendizagem Técnica em turma mista: trata-se da oferta de Habilitação Profissional Técnica, na qual o aluno poderá se tornar aprendiz no decorrer da formação técnica.

Caso o Departamento Regional possibilite a flexibilidade da oferta da aprendizagem em turmas mistas, mediante celebração do contrato especial de trabalho após o início do curso técnico, é necessário observar o disposto no § 4 do art. 12 da Portaria MTE 723/2012, que preconiza[6]:

- o início e o término do contrato de aprendizagem e do programa de aprendizagem devem coincidir com o início e término de uma respectiva unidades curriculares;
- o contrato deverá englobar o mínimo de unidades curriculares que assegurarem a formação técnico profissional metódica, necessária para a certificação do curso de aprendizagem correspondente a uma ocupação prevista na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO;
- a carga horária teórica não poderá ser inferior a quatrocentas horas. Logo, faz-se necessário avaliar se o estudante ainda possui um mínimo de 400 horas a cursar no Senac, independentemente da carga horária que já tenha realizado na habilitação técnica.

Dessa forma, a extensão do Programa de Aprendizagem variará para cada aprendiz, à medida que o Departamento Regional deverá considerar a carga horária total do Programa, a partir das horas teóricas

[6] Adaptação da redação legal, onde a expressão módulos foi substituída por unidades curriculares para adequação aos princípios do Modelo Pedagógico Senac.

somadas à carga horária da prática profissional da aprendizagem. Cabe lembrar que a carga horária total dos programas de aprendizagem técnica também deverá respeitar o explicitado no §3 do artigo 10 da Portaria MTE nº723/2012, observando o limite da duração do contrato da aprendizagem que não pode ultrapassar dois anos.

Os alunos que se tornam aprendizes durante a habilitação técnica, devem cumprir adicionalmente a unidade de natureza diferenciada Prática Profissional de Aprendizagem, entendida como como atividades profissionais metodicamente organizadas em tarefas de complexidade progressiva, desenvolvidas no ambiente de trabalho (BRASIL, 20007). Contudo, a Portaria MTE nº 723/12, atualizada pela Portaria MTb nº 634/18, destaca que:

> a carga horária prática do curso poderá ser desenvolvida, total ou parcialmente, em condições laboratoriais, quando essenciais à especificidade da ocupação objeto do curso, ou quando o local de trabalho não oferecer condições de segurança e saúde ao aprendiz.

A Prática Profissional da Aprendizagem abrange atividades pedagógicas, sob a orientação da entidade qualificada em formação técnico-profissional e vivência na empresa, sob a orientação do empregador[8].

A carga horária da Prática Profissional da Aprendizagem é definida de acordo com a legislação e pode variar entre 50% a 70% do total do programa da aprendizagem técnica, conforme definição dos Departamentos Regionais. Para facilitar a compreensão, apresenta-se a seguir exemplos de como aplicar a regra legal nos casos em que o aluno se torna aprendiz durante a formação técnica:

Curso Técnico em Administração: 1.000h

Carga horária realizada pelo estudante na Habilitação Técnica no momento da assinatura do contrato especial de trabalho (1)	Carga Horária a cumprir da fase escolar do Programa de Aprendizagem Técnica (2)	Carga Horária Mínima da Prática Profissional da Aprendizagem Técnica (3)	Carga Horária Mínima do Programa de Aprendizagem Técnica (fase escolar + prática profissional) (2)+(3)	Carga horária a constar no diploma do aluno (1)+(2)+(3)
300h	700h	700h	1.400h	1000h da Habilitação Técnica + 700h da Prática Profissional na Empresa = 1.700h
500h	500h	500h	1.500h	1000h da Habilitação Técnica + 500h da Prática Profissional na Empresa = 1.500h
600h	400h	400h	800h	1000h da Habilitação Técnica + 400h da Prática Profissional na Empresa = 1.400h

[7] Decreto nº 9579/18
[8] Decreto nº 9579/18.

O desenvolvimento da Prática Profissional da Aprendizagem também deve considerar o Decreto nº 6481/2008, que "regulamenta os artigos 3º, alínea "d", e 4º da Convenção 182 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação".

Um ponto a ser observado para a contratação é a idade do aluno, que deverá ter, no máximo, 24 anos incompletos. Dessa forma, como estabelece o artigo 71 da Lei nº 9.579/2018, ao completar essa idade, o aprendiz terá seu contrato encerrado. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência. Também é importante destacar que, em complemento à documentação inicialmente apresentada para efetivar a sua matrícula no curso de Habilitação Técnica, o aluno deverá atestar, por meio de autodeclaração, a sua condição de baixa renda[9].

Após a assinatura do contrato, a carga horária prática mínima a ser cumprida pelo aprendiz deve ser ofertada simultaneamente às demais Unidades Curriculares, sendo iniciada após o cumprimento de 10% da carga horária total da fase escolar, conforme preconiza o art. 11 da Portaria MTE nº 723/2012, alterado pela Portaria MTb nº 634/2018.

Destaca-se que, quando da oferta de turmas mistas, aos alunos que se tornarem aprendizes no decorrer do curso, deve ser previsto o desenvolvimento das marcas formativas específicas da aprendizagem articuladas com os conteúdos da formação humana e científica, indicados no inciso III do art. 10 da Portaria 723/12, conforme redação dada pela Portaria nº 634/2018. Esses conteúdos e marcas específicas serão incorporados ao Projeto Integrador desenvolvido por esses alunos nesta unidade curricular de natureza diferenciada.

- comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital;
- raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos;
- diversidade cultural brasileira;
- organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe;
- noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política;
- educação fiscal para o exercício da cidadania;
- formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude;
- educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho;
- prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas;

[9] A condição de baixa renda será atestada mediante autodeclaração do postulante.

- educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero;
- políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens; e
- incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

Dessa forma, para que o Modelo Pedagógico Senac, baseado em competências, seja preservado, indica-se que os conteúdos de formação humana e científica sejam abordados ao longo do projeto integrador de forma contextualizada. Para tanto, os temas geradores correspondentes à ocupação da aprendizagem profissional técnica devem se basear em problemas da realidade desta ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações, relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado. Logo, as propostas devem contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes e ter como foco a vida e a carreira do jovem aprendiz, ultrapassando, portanto, a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais unidades curriculares, possibilitando o debate a respeito de questões importantes da vida do jovem. Considerando que o desenvolvimento das marcas formativas específicas da Aprendizagem tem como local privilegiado de desenvolvimento o ambiente de trabalho, recomenda-se que o docente elabore um plano de atividades e faça o acompanhamento do desempenho dos alunos nessas atividades.

Para verificar se o objetivo da unidade curricular de natureza diferenciada Prática Profissional da Aprendizagem foi alcançado, torna-se necessário avaliar se os indicadores descritos a seguir foram atendidos pelos alunos:

- Cumpre o compromisso assumido no prazo determinado, respeitando as normas da Prática Profissional da Aprendizagem;
- Apresenta os resultados da Prática Profissional da Aprendizagem com coerência e coesão, posicionando-se a partir da visão crítica e do fazer profissional no segmento de atuação;
- Realiza a Prática Profissional da Aprendizagem, conforme a descrição das atividades, demonstrando comprometimento com o fazer profissional.

O cumprimento da unidade curricular de natureza diferenciada da Prática Profissional da Aprendizagem Técnica, com sua respectiva carga horária, deverá ser apostilado junto ao diploma da Habilitação Técnica em Administração, o qual também deverá indicar a CBO referente à sua formação.