



**Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Departamento Regional de São Paulo**

PLANO DE CURSO

**(De acordo com a Resolução CNE/CEB nº 4/12
e a Resolução CNE/CEB nº 6/12)**

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

**Habilitação:
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

SÃO PAULO

Plano de Curso Técnico de Administração

SENAI-SP, 2020

Diretoria Regional

CONSELHO REGIONAL

Presidente

Paulo Skaf

Representantes das Atividades Industriais

Titulares

Antonio Carlos Fiola Silva

Antonio Carlos Teixeira Álvares

Pedro Guimarães Fernandes

Saulo Pucci Bueno

Suplentes

Heitor Alves Filho

José Romeu Ferraz Neto

Paulo Vieira

Ronald Moris Masijah

Representantes das Categorias Econômicas dos Transportes, das Comunicações e da Pesca

Titular

Aluizio Bretas Byrro

Suplente

Irineu Govêa

Diretor Regional

Ricardo Figueiredo Terra

Representantes do Ministério do Trabalho

Titular

Marco Antonio Melchior

Suplente

Alice Grant Marzano

Representantes do Ministério da Educação

Titular

Garabed Kenchian

Suplente

Arnaldo Augusto Ciquielo Borges

Representante dos Trabalhadores da Indústria

Titular

Antonio de Sousa Ramalho Junior

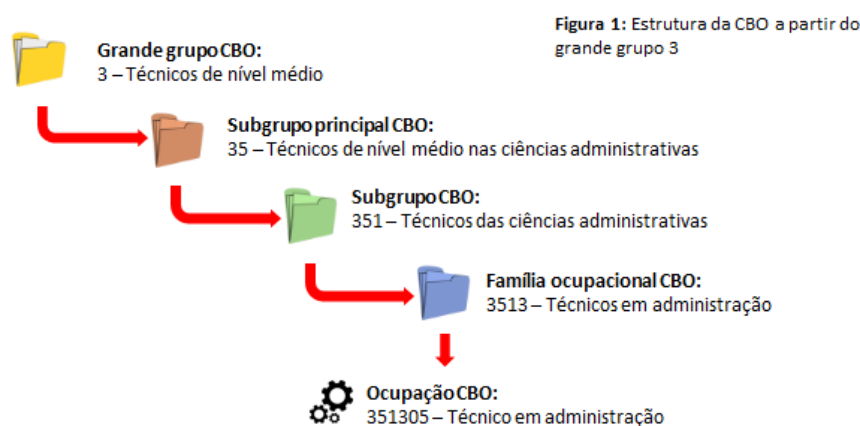
SUMÁRIO

I. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO	5
a) Justificativa	5
b) Objetivos	10
II. REQUISITOS DE ACESSO	10
III. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO	11
a) Perfil do Técnico em Administração.....	11
IV. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	19
a) Itinerário do Curso Técnico de Administração	19
b) Quadro de Organização Curricular	20
c) Desenvolvimento Metodológico do Curso.....	21
d) Ementa de Conteúdos Formativos.....	25
e) Organização de Turmas	66
f) Estágio Supervisionado	66
g) Prática profissional na empresa e atendimento às disposições da Portaria nº 723, de 23 de abril de 2012, expedida pelo Ministério do Trabalho	66
V. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES.....	69
VI. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	70
VII. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS.....	70
VIII. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO	71
IX. CERTIFICADOS E DIPLOMAS	71

I. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO

a) Justificativa

Técnico em administração, objeto deste Plano de Curso, é uma ocupação que encontra correspondência plena na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). O curso de formação profissional em questão apresenta uma abordagem dirigida que se relaciona à ocupação homônima (CBO 351305). Sua organização na CBO é detalhada conforme a figura 1, abaixo:



Ainda segundo a CBO, estes profissionais trabalham em qualquer atividade econômica onde haja atividades administrativas, na condição de assalariados com carteira assinada. O trabalho é presencial, executado em equipe, com supervisão ocasional. O ambiente de trabalho é fechado e o horário pode ser diurno ou noturno. Os profissionais, em sua rotina de trabalho, podem trabalhar sob pressão, o que pode levá-los à situação de estresse.

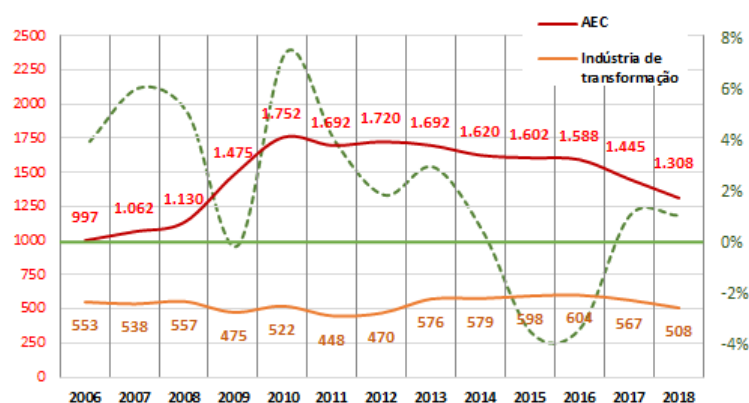
Conforme anunciado, trata-se de uma ocupação horizontal, com condições de trânsito por diversas atividades econômicas contribuintes e não contribuintes. Tal circunstância, portanto, pode implicar na geração de um contingente de reserva que transita entre seções da CNAE¹. No entanto, a eventual constatação de um perfil anódino no que concerne às especificidades dos setores produtivos pode acarretar em um profissional não crítico e que pouco contribua aos desafios tecnológicos e competitivos dos setores. Genericamente, em cenários desta natureza, os registros de vínculos empregatícios se configuram fundamentalmente como encaixe de

¹ Dados da RAIS indicam 2.716 técnicos em administração atuando em atividades econômicas não contribuintes no Estado de São Paulo e distintas da administração pública.

instrumentos coletivos de negociações trabalhistas e não de acordo com a especificidade da demanda por mão de obra. Assim, o técnico em administração torna-se um elemento de complexa contextualização, alocado entre a mão de obra qualificada dos escriturários em geral e do bacharel em curso de administração de empresas. Frequentemente, aliás, o bacharel em curso de administração de empresas se vê envolvido em atividades de nível tático, alçada que deveria ser de responsabilidade do técnico de nível médio, e pouco se dá conta a respeito disso. Este “downgrade” laboral é resultado não somente do inchaço quantitativo motivado pela cultura bacharelesca nacional, mas também um possível reflexo da ausência de perfil profissional técnico de nível médio que dialogue com as particularidades de setores produtivos. É por este motivo que o SENAI-SP intenciona inovar com a oferta deste programa.

Assim, a partir de estudo realizado através da RAIS, foi possível constatar que o agrupamento ocupacional analisado apresentou 1.308 vínculos trabalhistas nas atividades econômicas contribuintes paulistas em 2018. A quantidade de empregados atuantes nas atividades selecionadas no Estado de São Paulo correspondeu a 19% de todos os vínculos desta ocupação existente em âmbito nacional, o que evidencia a manutenção das cadeias produtivas com suas ramificações no Estado de São Paulo como grandes empregadoras e demandantes de perfis profissionais aderentes à amplitude de sua diversidade.

Gráfico 1: Evolução dos Técnicos em administração entre 2006 e 2018 em atividades econômicas contribuintes (AEC) X Evolução do PIB nacional no período.



Fonte: RAIS e FGV.

O gráfico 1, acima, segmenta a análise do comportamento da ocupação analisada nas atividades econômicas contribuintes como um todo (linha contínua vermelha) e também especificamente na indústria de transformação (linha contínua laranja, ressaltando que esta está contida na primeira), de forma que, para ambas, o eixo referencial é o da esquerda. De modo geral, observa-se que a curva das atividades

econômicas contribuintes atua em função do comportamento da economia (linha pontilhada verde, cujo eixo referencial está à direita). Nota-se forte crescimento na ordem de 76% entre 2006 e 2010, sobretudo dos vínculos não relacionados à indústria de transformação. Este crescimento se caracterizou na contramão do fenômeno econômico cíclico entre 2006 e 2010, chegando ao pico do crescimento do PIB naquele último ano. Na sequência, com a crise econômica conjuntural, observa-se um recuo sistemático anual, chegando em 2018 com contingente 25% menor do que o apurado em 2010. Observa-se, no entanto, que a indústria de transformação, da mesma forma que não foi responsável pelo aumento de registros entre 2008 e 2010, também não perdeu registros durante a queda sistemática após aquele ano. Com efeito, a indústria de transformação se manteve na média de 538 registros ao longo dos 12 anos analisados.

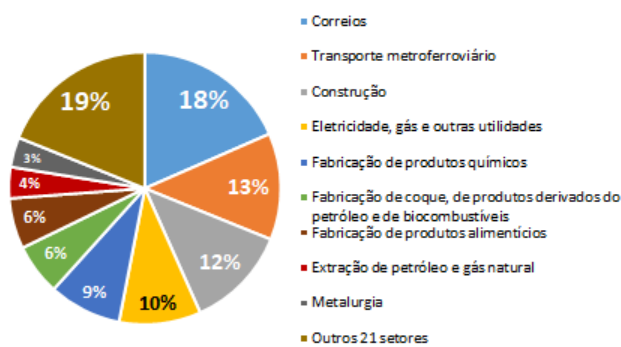
Outro ponto a ser ressaltado se refere à amplitude da diferença entre as linhas vermelha e laranja. No período pesquisado, verificou-se que 38% do contingente de técnicos em administração atuam na indústria de transformação, embora este percentual já tenha transitado entre 26 e 55%. Nota-se relativa resiliência na manutenção deste perfil profissional de forma imune à crise econômica conjuntural que assolou a empregabilidade na indústria de transformação. Em que pese o fato de técnicos de nível médio já apresentarem maior resiliência no mercado de trabalho se comparados aos profissionais de qualificação básica, a título de comparação, ainda assim os técnicos em administração foram mais resilientes que seus correlatos técnicos de nível médio de atuação relacionada às ciências físicas, químicas e engenharias na indústria de transformação. Estes últimos apresentaram redução de 17% na quantidade de registros entre 2013 e 2018, ao passo que os técnicos em administração apresentaram redução de 12%.

Quanto ao porte, se tomarmos como referência à adesão ao Simples, 94% dos técnicos em administração trabalhavam em 2018 em empresas não aderentes. Trata-se do acentuamento de uma configuração típica dos técnicos de nível médio da indústria paulista, pois revela não somente a predominância, mas a consolidação da atuação destes profissionais em empresas de médio e grande portes.

O gráfico 2 agrega as atividades econômicas contribuintes em suas respectivas divisões da CNAE para evidenciar onde atuam os técnicos em administração. Como vimos, a indústria de transformação não é preponderante em termos de contratação deste profissional. De fato, a maior parte dos profissionais é contratado por empresas públicas, de economia mista ou, quando vinculados à indústria de transformação, são contratados pelo que se denominam “indústrias de base”, isto é, o primeiro nível de

agregação de valor adicionado na transformação de bens em determinada cadeia produtiva. Além disso, observa-se presença destes profissionais nos ramos da construção e também na indústria extrativa.

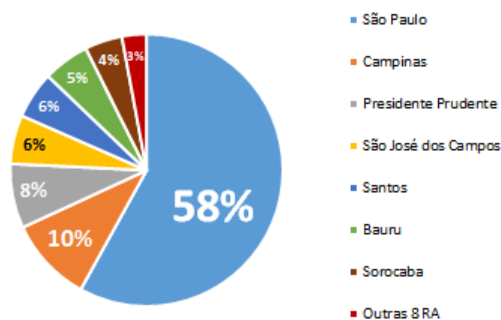
Gráfico 2: Distribuição dos técnicos em administração nas atividades econômicas contribuintes, por divisão da CNAE, no Estado de São Paulo, em 2018.



Há uma hipótese que justifica a concentração destes profissionais nestas atividades econômicas contribuintes em especial. As empresas públicas e de economia mista são aquelas que, por imperativo de sua natureza, devem pormenorizar a taxonomia de seu quadro funcional, pela qual se desdobra nos processos de recrutamento e seleção. Já as “indústrias de base” e grandes construtoras, herdeiras de uma cultura de taxonomia de funções pormenorizada oriunda das empresas públicas, apresentam maior caracterização de um papel diferenciador dos técnicos em administração que não se confunde com níveis funcionais distintos, como os escriturários em geral e bacharéis em administração de empresas. Logo, o “downgrade” citado anteriormente é menos frequente para estas empresas, o que motiva maior presença dos técnicos em administração do que em indústrias de transformação de bens de consumo, por exemplo.

Ainda sobre mecanismos de seleção, cabe ressaltar que a formação de técnicos em administração não é incentivada como dispositivo de cumprimento de cotas de aprendizes, afinal, apenas 155 registros foram apurados neste sentido no Estado de São Paulo em 2018, sendo 113 na indústria de transformação. A quantidade contrasta fortemente com os 13.135 escriturários atuando nas atividades econômicas contribuintes no mesmo período. Portanto, observa-se rica oportunidade para diferenciar-se de outros agentes por meio de oferta distinta e dirigida às particularidades dos diversos segmentos produtivos beneficiários.

Gráfico 3: Distribuição dos técnicos em administração nas atividades econômicas contribuintes, por Região Administrativa do Estado de São Paulo, em 2018.

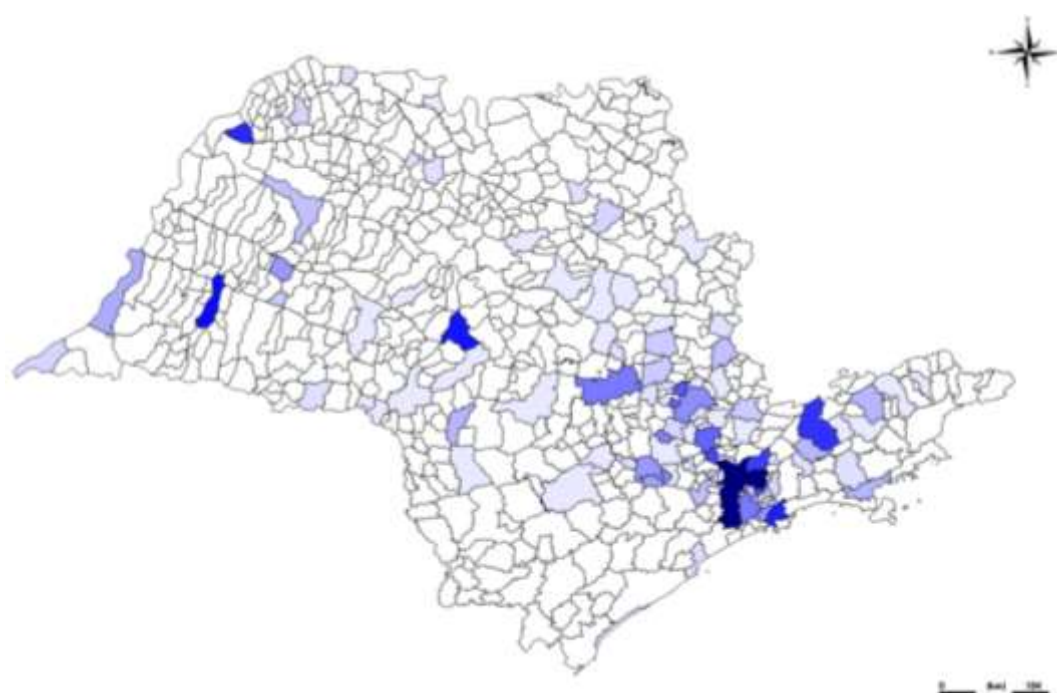


Já em relação à distribuição destes profissionais no Estado de São Paulo, com base no gráfico 3, ao lado, observa-se forte concentração em na Grande São Paulo, o que é natural pelo adensamento de sedes de empresas na região e pode ser constatado no mapa 1. Registra-se forte crescimento na ordem de 47% dos registros na região entre 2008 e 2013, com posterior recuo de 38%

daquele ano até 2018. A Capital concentra 549 registros e é seguida pelos municípios de Suzano com 59; Guarulhos, com 50; Cajamar, com 33 e Mauá, com 22 registros. A Região Administrativa de Campinas foi a segunda região no estado com maior quantidade de vínculos, de forma que Paulínia apresenta 20 registros. Na sequência, a Região Administrativa de Presidente Prudente é a terceira mais representativa, pela qual o município homônimo é o mais representativo com 89 registros. Já a Região Administrativa de São José dos Campos, o município de mesmo nome apresenta 52 registros. Por fim, merecem destaques os municípios de Bauru, com 70 registros e Santos, com 61.

As regiões administrativas que sucedem à Grande São Paulo em termos de representatividade são aquelas que mantêm unidades da Petrobrás e de grandes empresas do ramo de energia, o que corrobora os argumentos citados anteriormente que tipificam a contratação dos técnicos em administração. A distribuição espacial no Estado de São Paulo em 2018 é complementada pelo mapa 1, abaixo.

Mapa 1 – Distribuição dos técnicos em administração atuando em atividades econômicas contribuintes, segundo concentração por municípios no Estado de São Paulo, em 2018.



Em relação à homologação da oferta, o curso de formação profissional proposto encontra correspondência com a oferta disposta no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), 3ª edição, a cargo do Ministério da Educação e em seção de gestão e negócios, cuja finalidade é regulamentar a oferta de programas que buscam atender às normativas da Câmara de Educação Básica do Conselho Nacional de Educação (CNE/CEB).

Concluindo, considerando-se a análise da ocupação, distribuição geográfica e setorial, justifica-se o desenvolvimento do plano de Curso Técnico em Administração para atendimento à demanda das empresas vinculadas ao Sistema Indústria no Estado de São Paulo.

b) Objetivos

O curso técnico de Administração tem por objetivo habilitar profissionais em realizar e gerir processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.

II. REQUISITOS DE ACESSO

A inscrição e a matrícula no Curso Técnico de Administração estão abertas a candidatos que comprovem estar cursando ou ter concluído o ensino médio. Dependendo das circunstâncias, outros requisitos como idade, experiência e aprovação em processo seletivo podem também ser exigidos.

III. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

a) Perfil do Técnico em Administração²

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Área: Gestão e Negócios

Segmento de Área: Gestão

Habilitação Profissional: Técnico em Administração

Nível de Educação Profissional: Educação Profissional Técnica de Nível Médio

Nível de Qualificação: 3³

a) Competências Profissionais

Competência Geral

Realizar e gerir processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.

b) Relação das Unidades de Competência

Unidade de Competência 1:

Realizar processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.

Unidade de Competência 2:

Gerir processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.

² Perfil profissional do Técnico em Administração, estabelecido no âmbito do Comitê Técnico Setorial da Área de Gestão e Negócios nos dias 19 de novembro de 2019, na Escola SENAI “Suíço-Brasileira Paulo Ernesto Tolle”, com a utilização da *Metodologia SENAI para Elaboração de Perfis Profissionais com Base em Competências*.

³ O campo de trabalho requer, geralmente, a aplicação de técnicas que exigem grau médio-alto de especialização e cujo conteúdo exige atividade intelectual compatível. O trabalhador realiza funções e tarefas com considerável grau de autonomia e iniciativa, que podem abranger responsabilidades de controle de qualidade de seu trabalho ou de outros trabalhadores e ou coordenação de equipes de trabalho. Requer capacidades profissionais tanto específicas quanto transversais.

Unidade de Competência 1	
Realizar processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.	
Elementos de Competência	Padrões de Desempenho
1.1 Executar rotinas administrativas dos processos de Recursos Humanos - RH	1.1.1 Organizando processos de recrutamento e seleção, inclusive com auxílio de softwares de inteligência artificial 1.1.2 Conferindo documentos no processo de seleção de candidatos 1.1.3 Organizando processos administrativos de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores, inclusive com softwares específicos 1.1.4 Preparando infraestrutura e materiais para a realização de dinâmicas, eventos e atividades próprios da área 1.1.5 Atualizando registros de colaboradores em meios físicos e digitais 1.1.6 Realizando apontamentos da frequência dos colaboradores, de acordo com os registros 1.1.7 Conferindo a programação de férias dos colaboradores, de acordo com o planejamento da empresa 1.1.8 Controlando a periodicidade e a realização de exames médicos 1.1.9 Controlando os benefícios oferecidos aos colaboradores 1.1.10 Realizando registros em folhas de pagamento, inclusive com o uso de softwares específicos 1.1.11 Conferindo os registros dos cálculos trabalhistas, considerando a legislação vigente 1.1.12 Realizando conectividade social com órgãos governamentais 1.1.13 Elaborando gráficos e planilhas 1.1.14 Interpretando gráficos e planilhas 1.1.15 Elaborando comunicados internos 1.1.16 Realizando atendimento a públicos interno e externo 1.1.17 Conferindo processo rescisório

Unidade de Competência 1	
Realizar processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.	
1.2 Executar rotinas administrativas dos processos contábeis e financeiros da empresa	1.2.1 Calculando juros, descontos e financiamentos, de acordo com tabelas pré-determinadas 1.2.2 Alimentando o sistema de gestão integrado de cobrança e pagamento 1.2.3 Elaborando relatórios financeiros de acordo com os padrões internos 1.2.4 Realizando conciliação bancária 1.2.5 Controlando os lançamentos dos centros de custos 1.2.6 Organizando documentos contábeis para elaboração de relatórios e ou documentos 1.2.7 Realizando reembolso de despesas
1.3 Executar rotinas administrativas dos processos da área de vendas da empresa	1.3.1 Realizando cálculos de composição de preços 1.3.2 Atualizando listas de preços de venda, conforme política da empresa 1.3.3 Atualizando dados de clientes externos 1.3.4 Realizando atendimento aos clientes 1.3.5 Organizando documentos de venda, conforme padrões da empresa 1.3.6 Organizando informações coletadas em pesquisa de <i>marketing</i> 1.3.7 Publicando materiais de divulgações 1.3.8 Tabulando dados de vendas 1.3.9 Assessorando ações da área de vendas

Unidade de Competência 1	
Realizar processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.	
1.4 Executar rotinas administrativas dos processos logísticos da empresa	<p>1.4.1 Qualificando fornecedores de acordo com os padrões da empresa</p> <p>1.4.2 Realizando processos de compras</p> <p>1.4.3 Realizando o recebimento e a conferência de materiais por meio de softwares de gestão integrada</p> <p>1.4.4 Controlando a entrada e saída de materiais no estoque por meio de tecnologias habilitadoras da Indústria 4.0</p> <p>1.4.5 Controlando a destinação de resíduos da empresa de acordo com a legislação vigente</p> <p>1.4.6 Organizando informações da produção por meio de dados estatísticos no PCP – Programação e Controle da Produção</p>

Unidade de Competência 2	
Gerir processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.	
Elementos de Competência	Padrões de Desempenho
2.1 Organizar processos administrativos	2.1.1 Elaborando relatórios gerenciais, procedimentos e orientações de trabalho 2.1.2 Elaborando fluxogramas das rotinas administrativas 2.1.3 Planejando as rotinas administrativas por meio de <i>softwares</i> específicos 2.1.4 Elaborando cronograma das rotinas administrativas 2.1.5 Identificando causas de problemas 2.1.6 Propondo plano de ação para solução de problemas
2.2 Otimizar processos administrativos	2.2.1 Compartilhando informações sobre a execução das rotinas administrativas 2.2.2 Implementando técnicas nas rotinas administrativas 2.2.3 Controlando os processos das rotinas administrativas 2.2.4 Propondo ações para melhoria contínua dos processos administrativos

Competências Socioemocionais

<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrar capacidade de negociação • Demonstrar capacidade de organização • Demonstrar postura ética no trato das situações funcionais e no trato interpessoal • Manter interação com os diversos setores da empresa • Trabalhar em equipe • Demonstrar iniciativa • Demonstrar proatividade • Administrar conflitos • Demonstrar confiabilidade e sigilo das informações
--

c) Contexto de Trabalho da Habilitação Profissional

Meios (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais e outros)
<ul style="list-style-type: none">• Calculadoras científicas e financeiras• Equipamentos de comunicação• Ferramentas de busca na internet, intranet, correio eletrônico e redes sociais• Quadro• Máquinas de reprografia• Microcomputador, impressora, escâner, <i>tablet</i>, <i>notebooks</i> e leitor de código de barras, tecnologia de identificação por radiofrequência (RFID), projetor multimídia, TV, tela interativa, entre outros• <i>Softwares</i> e aplicativos administrativos e de gestão integrada• Tecnologias habilitadoras da Indústria 4.0
Métodos e Técnicas de Trabalho
<ul style="list-style-type: none">• Atendimento ao cliente• Ferramentas da qualidade• Planejamento, organização, direção e controle das atividades administrativas• Sistemas ISO 9000, 14000 e 18000• Normas regulamentadoras
Condições de Trabalho
<p>Condições ambientais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ambiente sujeito ou não à insalubridade• Ambientes fechados, cobertos e com iluminação artificial <p>Turnos e horários:</p> <ul style="list-style-type: none">• Os turnos e horários são variáveis <p>Riscos profissionais</p> <ul style="list-style-type: none">• Podem enfrentar problemas de visão, circulação, postura e sofrer lesões de esforço repetitivo (LER) e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT)

POSIÇÃO NO PROCESSO PRODUTIVO

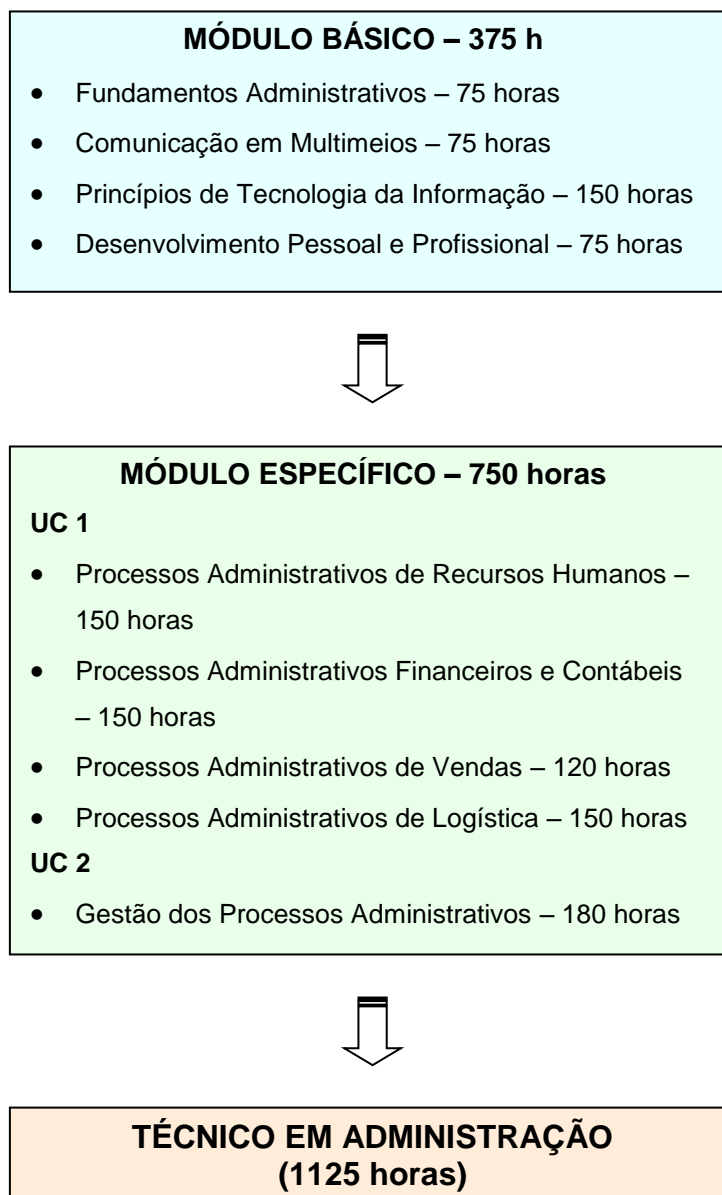
Contexto Profissional
<ul style="list-style-type: none">• Indústrias de qualquer segmento• Empresas prestadoras de serviços• Comércio• Instituições governamentais e não governamentais
Contexto Funcional e Tecnológico
<ul style="list-style-type: none">• Grau de autonomia: Médio• Grau de responsabilidade: Alto• Trabalha sob supervisão
Possíveis Saídas para o Mercado de Trabalho
<ul style="list-style-type: none">• Não há saídas intermediárias
Evolução da Qualificação
<ul style="list-style-type: none">• Tecnologias habilitadoras da Indústria 4.0
Educação Profissional Relacionada à Qualificação
<ul style="list-style-type: none">• Especialização Técnica de Nível Médio:<ul style="list-style-type: none">○ Recursos humanos○ Administração de materiais○ Administração de produção○ Marketing○ Logística• Graduação:<ul style="list-style-type: none">○ Tecnologia em processos gerenciais○ Tecnologia em recursos humanos○ Tecnologia em marketing○ Tecnologia em logística○ Tecnologia em gestão financeira○ Bacharelado em administração○ Bacharelado em ciências contábeis○ Engenharia da produção

INDICAÇÃO DE CONHECIMENTOS REFERENTES AO PERFIL PROFISSIONAL

Unidades de Competência	Conhecimentos
<p>Unidade de Competência 1:</p> <p>Realizar e gerir processos administrativos das áreas da indústria e de serviços, utilizando-se de técnicas e tecnologias apropriadas e de padrões éticos, legais, de qualidade e segurança, com responsabilidade social e ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estatística básica • Fundamentos de economia • Noções de gestão da produção • Legislação trabalhista, tributária, comercial e previdenciária • Normas regulamentadoras • Comunicação oral e escrita • Matemática aplicada e financeira • Contabilidade básica e de custos • Técnicas de arquivamento • Informática • Fundamentos de administração • Fundamentos do marketing • Ferramentas básicas da qualidade • Técnicas de negociação • Ferramentas básicas e gerenciais da qualidade • Comportamento organizacional • Técnicas de planejamento

IV. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

a) Itinerário do Curso Técnico de Administração



b) Quadro de Organização Curricular

LEGISLAÇÃO	UNIDADE CURRICULAR ⁴	SEMESTRES			CARGA HORÁRIA TOTAL
		1º	2º	3º	HORAS
Lei Federal nº 9394/96 Decreto Federal nº 5154/04 Resoluções CNE/CEB nº 4/2012 e 6/2012	Fundamentos Administrativos	75			75
	Comunicação em Multimeios	75			75
	Princípios de Tecnologia da Informação	150			150
	Desenvolvimento Pessoal e Profissional	75			75
	Processos Administrativos de Recursos Humanos		150		150
	Processos Administrativos Financeiros e Contábeis		150		150
	Processos Administrativos de Vendas			120	120
	Processos Administrativos de Logística			150	150
	Gestão dos Processos Administrativos		75	105	180
	Carga Horária Semestral	375	375	375	
	Carga Horária Total				1.125
	TOTAL GERAL				1.125

⁴ Unidade curricular é a unidade pedagógica que compõe o currículo, constituída, numa visão interdisciplinar, por conjuntos coerentes e significativos de fundamentos técnicos e científicos ou capacidades técnicas, capacidades sociais, organizativas e metodológicas, conhecimentos, habilidades e atitudes profissionais, independente em termos formativos e de avaliação durante o processo de aprendizagem.

c) Desenvolvimento Metodológico do Curso

A implantação deste curso deverá propiciar o desenvolvimento das competências constitutivas do perfil profissional estabelecido pelo Comitê Técnico Setorial para a habilitação – Técnico em Administração, considerando as informações do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio.

O norteador de toda ação pedagógica são as informações trazidas pelo mundo do trabalho, numa visão atual e prospectiva, bem como o contexto de trabalho em que o profissional se insere, situando seu âmbito de atuação, tal como apontado pelo Comitê Técnico Setorial. Vale ressaltar que, na definição do perfil profissional, o Comitê teve como referência o disposto no Eixo Tecnológico Gestão e Negócios e na proposta para o Técnico em Administração, de acordo com a legislação vigente.

Observe que a organização curricular para o desenvolvimento deste curso é composta pela integração de dois módulos – Básico e Específico.

O Módulo Básico será desenvolvido em 375 horas e é composto pelas unidades curriculares:

- Fundamentos Administrativos
- Comunicação em Multimeios
- Princípios de Tecnologia da Informação
- Desenvolvimento Pessoal e Profissional

Em **Fundamentos Administrativos** o objetivo é desenvolver fundamentos técnicos e científicos relativos à organização e controle das rotinas administrativas. A abordagem desta unidade curricular deverá proporcionar uma visão sistêmica das várias áreas de uma empresa em que esse profissional estará inserido. Para isso, o docente poderá explorar fluxogramas, e organogramas de setores em diferentes áreas da indústria para que no módulo específico possa aprofundar seus conhecimentos.

A unidade curricular **Comunicação em Multimeios** deverá desenvolver os fundamentos técnicos e científicos relativos à interpretação e elaboração de textos orais, escritos e, principalmente, digitais, de acordo com diferentes contextos profissionais. Desta forma, o docente deve elaborar situações de aprendizagem que propiciem práticas comunicativas que serão realizadas pelo Técnico em seu contexto real, abrangendo textos orais, escritos e digitais. O docente pode promover a leitura, resumo de textos, revistas, crônicas, procedimentos técnicos, manuais específicos da área administrativa, buscando a aproximação ao mundo do trabalho.

Princípios de Tecnologia da Informação tem como objetivo proporcionar a aquisição de fundamentos técnicos e científicos relativos ao uso de tecnologias em rotinas administrativas, inclusive pelo uso de tecnologias habilitadoras da indústria 4.0, tendo em vista a otimização dos processos. O aluno deverá ser capaz de interagir digitalmente e, principalmente gerar e manipular dados para que ele possa, no módulo específico, realizar a gestão dos processos administrativos. As situações de aprendizagem devem permitir, também, que o aluno utilize planilhas, interprete gráficos de produção, planeje recursos e resolva problemas por meio da lógica estruturada.

A unidade curricular **Desenvolvimento Pessoal e Profissional** deverá proporcionar a aquisição de fundamentos técnicos e científicos relativos à formação pessoal e profissional direcionadas ao planejamento da carreira. A estratégia mais indicada para esta unidade curricular é a vivência de situações do cotidiano por meio de dinâmicas, não descartando aplicações de exercícios práticos, estudos de casos, pesquisas aplicadas, entre outras estratégias pertinentes.

O Módulo Específico será desenvolvido em 750 horas e é composto pelas unidades curriculares:

- Processos Administrativos em Recursos Humanos
- Processos Administrativos Financeiros e Contábeis
- Processos Administrativos em Vendas
- Processos Administrativos em Logística
- Gestão dos Processos Administrativos

Processos Administrativos em Recursos Humanos proporcionará o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas à execução e controle de rotinas administrativas da área de recursos humanos. A ênfase deve ser em estratégias que envolvam exercícios práticos, inclusive pela utilização de softwares aplicados e alinhados à indústria 4.0, na interface entre a empresa e seus colaboradores. O docente não deve se limitar a apenas um conhecimento específico, tal como folha de pagamento.

A Unidade Curricular de **Processos Administrativos Financeiros e Contábeis** deverá proporcionar o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas à execução e controle de rotinas administrativas dos processos financeiros e contábeis. Para tanto, o docente deverá criar situações aplicadas a empresas de diversos ramos de atividades. As situações de aprendizagem devem refletir o cotidiano empresarial, como por exemplo, casos de inadimplência, cálculo de juros, inclusive com o uso de softwares específicos. Vale ressaltar a importância de o docente utilizar dados atuais.

Processos Administrativos em Vendas tem como objetivo proporcionar o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas ao apoio às rotinas administrativas da área de vendas. Nesta unidade curricular, apesar dos conhecimentos envolverem todos os processos da área de vendas, as situações de aprendizagem devem enfatizar o desenvolvimento do relacionamento com o cliente interno e externo.

Processos Administrativos em Logística proporcionará o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas ao controle das rotinas administrativas da área de logística. Nessa unidade curricular o docente deve exercitar práticas de uso de Tecnologias da Informação para execução das atividades do planejamento e controle dos processos logísticos. As visitas técnicas, nesse momento, permitirão ao aluno, associar a teoria à prática. Além disso, a simulação de produção industrial pode ser realizada em sala de aula, de maneira a garantir a visualização dos processos, tais como: linha de produção, controle de estoque, movimentação de materiais, transportes, entre outros.

Gestão dos Processos Administrativos tem como objetivo proporcionar a aquisição de capacidades técnicas relacionadas à gestão e otimização das rotinas administrativas, considerando as relações interpessoais. As dinâmicas, estudo de casos e resolução de situações problemas serão importantes estratégias para o desenvolvimento das capacidades desta unidade curricular. A proposição de um projeto para criação de uma empresa fictícia propiciará a integração das capacidades adquiridas durante o curso.

Vale lembrar que todas as unidades curriculares deverão estar em consonância com os conceitos da Indústria 4.0 e, também desenvolver as capacidades sociais, organizativas e metodológicas, adequadas a diferentes situações profissionais, como parte das situações de aprendizagem elaboradas pelos docentes.

Cabe considerar que, de acordo com a legislação vigente, não há dissociação entre teoria e prática. Dessa forma, “a prática se configura não como situações ou momentos distintos do curso, mas como metodologia de ensino que contextualiza e põe em ação o aprendizado”. Nesse sentido, os conteúdos teóricos e práticos serão ministrados, por meio de estratégias diversificadas que facilitem sua apreensão, possibilitando ao aluno perceber a aplicabilidade dos conceitos em situações reais, contextualizando os conhecimentos apreendidos.

O desenvolvimento do curso parte do princípio de que os processos de ensino e de aprendizagem são dinâmicos, sujeitos as mudanças decorrentes de transformações que ocorrem segundo contextos socioculturais. Desta forma, docentes e alunos devem atuar como parceiros.

Alinhados a esse princípio, a avaliação deve ser pensada e desenvolvida como meio de coleta de informações para a melhoria do ensino e da aprendizagem, tendo as funções de orientação, apoio, assessoria e nunca de punição ou simples decisão final a respeito do desempenho do aluno.

Assim, o processo de avaliação deverá, necessariamente, especificar claramente o que será avaliado, utilizar as estratégias e instrumentos mais adequados, possibilitar a autoavaliação por parte do aluno, estimulá-lo a progredir e a buscar sempre a melhoria de seu desempenho, em consonância com as competências explicitadas no perfil profissional de conclusão do curso.

A conclusão do Módulo Básico e do Módulo Específico, respeitando os requisitos de escolaridade, permite a habilitação profissional do Técnico em Administração.

d) Ementa de Conteúdos Formativos

Considerando a metodologia de formação para o desenvolvimento de competências, a ementa de conteúdos formativos apresenta, para o desenvolvimento de cada unidade curricular, as capacidades básicas ou as capacidades técnicas, as capacidades sociais, organizativas e metodológicas e os conhecimentos a estes relacionados.

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR: Fundamentos Administrativos — 75 horas	
Objetivo: Desenvolver fundamentos técnicos e científicos relativos à organização e controle das rotinas administrativas, bem como desenvolver capacidades sociais, organizativas e metodológicas adequadas a diferentes situações profissionais.	
Competências Básicas e de Gestão (gerais)	
Fundamentos Técnicos e Científicos 1. Classificar empresas considerando características econômicas, natureza e porte 2. Elaborar organograma da empresa 3. Elaborar documentos administrativos de acordo com a funcionalidade 4. Realizar rotinas de arquivamento de documentos, inclusive em meios eletrônicos ⁵ 5. Controlar o fluxo de documentos, desde a elaboração até o arquivamento, considerando a legislação vigente e procedimentos internos 6. Propor melhorias nas rotinas administrativas considerando os padrões de qualidade 7. Elaborar fluxograma dos processos administrativos Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas 1. Manter relações interpessoais 2. Demonstrar visão sistêmica 3. Demonstrar capacidade de organização	Conhecimentos 1. Processos administrativos⁶ 1.1. Administração 1.1.1. Definição 1.1.2. Histórico 1.1.3. Pilares da administração 1.2. Recursos Humanos 1.2.1. Definição 1.2.2. Histórico 1.2.3. Subsistemas 1.3. <i>Marketing</i> e Vendas 1.3.1. Definição 1.3.2. Histórico 1.3.3. Subsistemas 1.4. Finanças 1.4.1. Definição 1.4.2. Histórico 1.4.3. Subsistemas 1.5. Contabilidade 1.5.1. Definição 1.5.2. Histórico 1.5.3. Subsistemas

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR: Fundamentos Administrativos — 75 horas	
<p>4. Demonstrar comprometimento com o trabalho</p> <p>5. Demonstrar atenção a detalhes</p>	<p>1.6. Logística</p> <p>1.6.1. Definição</p> <p>1.6.2. Histórico</p> <p>1.6.3. Subsistemas</p> <p>2. Pessoa Jurídica</p> <p>2.1. Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ</p> <p>2.2. Razão social</p> <p>2.3. Nome fantasia</p> <p>2.4. Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE</p> <p>2.4.1. Indústria</p> <p>2.4.2. Comércio</p> <p>2.4.3. Serviços</p> <p>2.4.4. Mista</p> <p>2.5. Natureza</p> <p>2.5.1. Limitada</p> <p>2.5.2. Cooperativa</p> <p>2.5.3. Micro Empreendedor Individual - MEI</p> <p>2.5.4. Comandita</p> <p>2.5.5. Sociedade Civil</p> <p>2.5.6. Empresário Individual</p> <p>2.5.7. Sociedade Anônima – S.A.</p> <p>2.5.8. Empresa Individual de Responsabilidade Limitada – EIRELI</p> <p>2.5.9. Sem fins lucrativos</p> <p>2.6. Portes de Empresas</p> <p>2.6.1. Micro Empresa - ME</p> <p>2.6.2. Empresa de Pequeno Porte – EPP</p> <p>2.6.3. Empresas de Médio e Grande Porte</p> <p>3. Estrutura organizacional</p> <p>3.1. Cultura organizacional</p> <p>3.2. Missão, visão, valores</p> <p>3.3. Organograma</p> <p>3.3.1. Departamental</p> <p>3.3.2. Linear</p> <p>4. Documentos</p> <p>4.1. Definição</p>

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR: Fundamentos Administrativos — 75 horas	
	<p>4.2. Tipos</p> <p>4.2.1. Notas fiscais</p> <p>4.2.2. Recibos</p> <p>4.2.3. Orçamentos</p> <p>4.2.4. Pedidos</p> <p>4.2.5. Requisição</p> <p>4.2.6. Solicitações</p> <p>4.2.7. Contratos</p> <p>4.2.8. Ficha cadastral</p> <p>4.3. Conferência</p> <p>4.4. Temporalidade</p> <p>4.4.1. Corrente</p> <p>4.4.2. Intermediário</p> <p>4.4.3. Permanente</p> <p>4.5. Tramitação</p> <p>4.6. Protocolo</p> <p>4.7. Validade</p> <p>5. Arquivamento</p> <p>5.1. Tipos de arquivo</p> <p>5.1.1. Vertical</p> <p>5.1.2. Horizontal</p> <p>5.1.3. Rotativo</p> <p>5.1.4. Externo</p> <p>5.1.5. Eletrônico</p> <p>5.2. Ordenação</p> <p>5.2.1. Alfabética</p> <p>5.2.2. Cronológica</p> <p>5.2.3. Numérica</p> <p>5.2.4. Geográfica</p> <p>5.2.5. Alfanumérica</p> <p>5.3. Materiais</p> <p>5.4. Preservação</p> <p>6. Qualidade</p> <p>6.1. Definição</p> <p>6.2. Histórico</p> <p>6.3. Normas</p> <p>6.3.1. ISO 9001</p> <p>6.3.2. ISO 16001</p>

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR: Fundamentos Administrativos — 75 horas	
	6.3.3.ISO 45001 6.4. Fluxograma 6.5. 5S 6.6. <i>Benchmarking</i> 6.7. <i>Kaizen</i>
Ambiente Pedagógico: • Ambiente colaborativo	
Bibliografia Básica • SENAI. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Assistente Administrativo . São Paulo: SENAI-SP Editora, 2015. • POSSARLE, R. Ferramentas da Qualidade . São Paulo: SENAI, 2014.	
Bibliografia Complementar • CASTIGLIONI, José Antônio de Mattos. Assistente Administrativo . São Paulo, Érica, 2012. • EGRAFONTE, Ayrton; RODRIGUES, Célia Regina. Assistente Administrativo . São Paulo: Komedi, 2010.	
Observações: ⁵ No fundamento técnico e científico: Realizar rotinas de arquivamento de documentos, inclusive em meios eletrônicos, rotinas de arquivamento referem-se às ações de conferência, classificação, arquivo e destinação final. ⁶ Por se tratar de uma unidade curricular do módulo básico, os conhecimentos referentes aos Processos administrativos devem se restringir aos conceitos básicos e à inter-relação entre os diversos setores.	

MÓDULO BÁSICO	
Unidade Curricular: Comunicação em Multimeios – 75 horas	
Objetivo: promover a comunicação em diversos meios, desenvolvendo as capacidades de interpretar e elaborar textos orais e escritos, de acordo com o contexto, bem como o desenvolvimento das capacidades sociais, organizativas e metodológicas em diferentes situações profissionais.	
Competências Básicas e de Gestão (gerais)	
Fundamentos Técnicos e Científicos <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar elementos do processo de comunicação 2. Utilizar linguagem verbal e linguagem não verbal considerando diversos contextos 3. Comunicar-se oralmente considerando intencionalidade dos interlocutores 4. Comunicar-se por escrito considerando intencionalidade dos interlocutores 5. Comunicar-se por meios digitais com clientes internos e externos 6. Redigir documentação empresarial 7. Elaborar apresentação por meio de recursos de áudio e vídeo 8. Pesquisar em diversas fontes Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalhar em equipe 2. Demonstrar organização 3. Demonstrar atenção a detalhes 4. Manter a segurança das informações 5. Administrar o tempo 6. Demonstrar capacidade de planejamento 	Conhecimentos <ol style="list-style-type: none"> 1. Processo de comunicação <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definição 1.2. Elementos <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1. Emissor 1.2.2. Receptor 1.2.3. Mensagem 1.2.4. Código 1.2.5. Canal 1.2.6. Contexto 1.3. Intencionalidade 1.4. Retroalimentação (feedback) 1.5. Ruídos 1.6. Tipos de linguagem <ol style="list-style-type: none"> 1.6.1. Verbal 1.6.2. Não-verbal 1.7. Níveis de fala <ol style="list-style-type: none"> 1.7.1. Formal 1.7.2. Informal 1.8. Funções <ol style="list-style-type: none"> 1.8.1. Metalinguística 1.8.2. Referencial 2. Parágrafo <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Estrutura interna <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Tópico frasal 2.1.2. Ideias secundárias 2.2. Unidade interna <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Coesão 2.2.2. Coerência 2.2.3. Sequência lógica 2.2.4. Correção gramatical 2.3. Tipos <ol style="list-style-type: none"> 2.3.1. Descritivo

MÓDULO BÁSICO	
Unidade Curricular: Comunicação em Multimeios – 75 horas	
	<p>2.3.2.Narrativo</p> <p>2.3.3.Dissertativo</p> <p>3. Técnicas de inteligência de textos</p> <p>3.1. Análise textual</p> <p>3.1.1.Visão global do texto</p> <p>3.1.2.Introdução, desenvolvimento e conclusão</p> <p>3.1.3.Conceitos e termos fundamentais</p> <p>3.1.4.Ideias principais e secundárias</p> <p>3.1.5.Inter-relações textuais</p> <p>3.2. Análise temática</p> <p>3.2.1.Depreensão do tema</p> <p>3.2.2.Depreensão do assunto</p> <p>3.3. Resumo do texto</p> <p>4. Dissertação</p> <p>4.1. Expositiva</p> <p>4.2. Argumentativa</p> <p>5. Descrição técnica</p> <p>5.1. Tipos</p> <p>5.1.1.De ambiente</p> <p>5.1.2.De processo</p> <p>5.1.3.De objeto</p> <p>5.2. Utilização de termos técnicos</p> <p>5.2.1.Genéricos</p> <p>5.2.2.Específicos</p> <p>6. Documentação técnica e empresarial</p> <p>6.1. Definição</p> <p>6.2. Finalidades</p> <p>6.3. Etapas de elaboração</p> <p>6.3.1.Minuta</p> <p>6.3.2.Versão final</p> <p>6.4. Tipos</p> <p>6.4.1.Memorando</p> <p>6.4.2.Comunicado</p> <p>6.4.3.Circular</p> <p>6.4.4.Carta comercial</p> <p>6.4.5.Ofício</p> <p>6.4.6.Pauta</p>

MÓDULO BÁSICO	
Unidade Curricular: Comunicação em Multimeios – 75 horas	
	<p>6.4.7. Ata</p> <p>6.4.8. Currículo</p> <p>6.4.9. Ordem de serviço</p> <p>6.4.10. Parecer</p> <p>7. Relatório técnico</p> <p>7.1. Estrutura</p> <p>7.1.1. NBR 10719</p> <p>7.2. Tipos</p> <p>7.2.1. De ocorrência</p> <p>7.2.2. De atividade</p> <p>7.2.3. De pesquisa bibliográfica</p> <p>8. Correio eletrônico</p> <p>8.1. Definição</p> <p>8.2. Finalidade</p> <p>8.3. Identificação do emissor</p> <p>8.3.1. Foto</p> <p>8.3.2. Definição do <i>login</i></p> <p>8.3.3. Assinatura</p> <p>8.4. Identificação do destinatário</p> <p>8.4.1. Para</p> <p>8.4.2. Com cópia</p> <p>8.4.3. Com cópia oculta</p> <p>8.5. Linguagem</p> <p>8.6. Interpretação do contexto comunicativo</p> <p>8.7. Estrutura</p> <p>8.7.1. Assunto</p> <p>8.7.2. Vocativo</p> <p>8.7.3. Mensagem</p> <p>8.7.4. Fechamento</p> <p>8.8. Anexo</p> <p>8.9. Envio</p> <p>8.9.1. Prioridade alta</p> <p>8.9.2. Confirmação de leitura</p> <p>8.10. Regras de etiqueta virtual</p> <p>9. Textos informativos</p> <p>9.1. Folder</p> <p>9.2. Panfleto</p>

MÓDULO BÁSICO	
Unidade Curricular: Comunicação em Multimeios – 75 horas	
	<p>9.3. <i>Flyer</i></p> <p>9.4. Cartaz</p> <p>9.5. Apresentação profissional em redes sociais</p> <p>9.6. Avisos</p> <p>9.7. Periódicos</p> <p>10. Pesquisa bibliográfica</p> <p>10.1. Definição</p> <p>10.2. Finalidade</p> <p>10.3. Seleção de fontes</p> <p>10.3.1. Meios impressos</p> <p>10.3.2. Meios digitais</p> <p>10.4. Metodologia</p> <p>10.4.1. Seleção de tema</p> <p>10.4.2. Delimitação de tema</p> <p>10.4.3. Coleta de dados</p> <p>10.4.4. Análise de dados</p> <p>10.4.5. Registro de dados</p> <p>10.4.6. Sequência lógica das informações</p> <p>10.4.7. Citação das fontes consultadas</p> <p>10.4.8. Referências – NBR 6023</p> <p>11. Técnicas de oralidade</p> <p>11.1. Linguagem corporal</p> <p>11.1.1. Postura</p> <p>11.1.2. Olhar</p> <p>11.1.3. Vestimenta</p> <p>11.1.4. Gestos</p> <p>11.2. Fala</p> <p>11.2.1. Eloquência</p> <p>11.2.2. Tom de voz</p> <p>11.2.3. Dicção</p> <p>11.2.4. Ritmo</p> <p>11.3. Assunto</p> <p>11.3.1. Raciocínio lógico linguístico</p> <p>11.3.2. Organização</p> <p>11.3.3. Assertividade</p>

MÓDULO BÁSICO	
Unidade Curricular: Comunicação em Multimeios – 75 horas	
	<p>11.4. Interação com o interlocutor</p> <p>11.4.1. Adequação do tema</p> <p>11.4.2. Adequação da linguagem</p> <p>11.4.3. Adequação do discurso conforme feedback</p> <p>11.4.4. Gerenciamento de turnos de fala</p> <p>11.4.5. Empatia</p> <p>11.4.6. Credibilidade</p> <p>11.5. Estilos de comunicação</p> <p>11.5.1. Passivo</p> <p>11.5.2. Agressivo</p> <p>11.5.3. Assertivo</p> <p>12. Apresentação oral</p> <p>12.1. Planejamento</p> <p>12.1.1. Objetivo</p> <p>12.1.2. Público-alvo</p> <p>12.1.3. Assunto</p> <p>12.1.4. Tempo</p> <p>12.1.5. Conteúdo</p> <p>12.1.6. Estrutura textual</p> <p>12.1.7. Infraestrutura</p> <p>12.2. Estratégias</p> <p>12.2.1. Exposição oral</p> <p>12.2.2. Vídeos</p> <p>12.2.3. Pitch</p> <p>12.2.4. Podcast</p> <p>12.2.5. Mensagens instantâneas</p> <p>12.3. Canais</p> <p>12.3.1. <i>Smartphones</i></p> <p>12.3.2. Computadores</p> <p>12.3.3. <i>Tablets</i></p> <p>12.4. Situações de uso</p> <p>12.4.1. Videoconferência</p> <p>12.4.2. Entrevista</p> <p>12.4.3. Palestra (TED)</p> <p>12.4.4. Conferência</p> <p>12.4.5. Seminário</p>

MÓDULO BÁSICO	
Unidade Curricular: Comunicação em Multimeios – 75 horas	
	12.4.6. Debate 12.4.7. Dinâmicas de grupo 12.4.8. Oficinas e <i>Workshop</i> 13. Revisão gramatical⁷
Ambiente pedagógico: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo 	
Referências básicas: <ul style="list-style-type: none"> • GARCIA, Othon M. Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever, aprendendo a pensar. Rio de Janeiro: Editora FGV, 27ª Ed., 2010. • PARANHOS, Lúcia Raquel; RODOLPHO, Paulo José. Metodologia da Pesquisa Aplicada à Tecnologia. São Paulo: SENAI, 2014. 	
Referências complementares: <ul style="list-style-type: none"> • ABAURRE, Maria Luiza; ABAURRE, Maria Bernadete Marques. Produção de texto: interlocução e gêneros. São Paulo: Moderna, 2007. • GOLD, Miriam. Redação Empresarial. São Paulo: Saraiva Uni, 5. Ed., 2017. 	
Observações: <p>⁷ O conhecimento Revisão gramatical, se faz necessário durante todo o desenvolvimento da unidade curricular. Desta forma, o docente deve adequar as produções dos alunos às normas da linguagem culta.</p>	

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Princípios de Tecnologia da Informação – 150 horas	
<p>Objetivo: Proporcionar a aquisição de fundamentos técnicos e científicos relativos ao uso de tecnologias em rotinas administrativas, tendo em vista a otimização dos processos, bem como o desenvolvimento de capacidades sociais, organizativas e metodológicas em diferentes situações profissionais.</p>	
Competências Básicas e de Gestão (gerais)	
<p>Fundamentos Técnicos e Científicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interagir com grupos diversos por meios digitais 2. Formatar documentos utilizando softwares específicos 3. Estruturar planilhas de dados 4. Elaborar gráficos a partir de planilhas eletrônicas 5. Elaborar apresentação por meio de recursos diversos 6. Aplicar funções em planilhas eletrônicas 7. Interpretar dados estatísticos apresentados em gráficos, planilhas e <i>dashboards</i> dinâmicos 8. Utilizar sistemas operacionais 9. Identificar os princípios da indústria 4.0 nos processos administrativos e produtivos 10. Identificar tecnologias habilitadoras da indústria 4.0 11. Empregar procedimentos seguros para utilizar computadores sem expor-se a riscos digitais 12. Programar utilizando recursos lógicos <p>Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrar capacidade de organização 2. Trabalhar de forma colaborativa 3. Demonstrar raciocínio lógico 	<p>Conhecimentos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Computadores e <i>mobile</i> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Estrutura 1.2. <i>Hardware</i> 1.3. <i>Software</i> 1.4. Sistemas operacionais 1.5. Gerenciamento de Arquivos 1.6. Periféricos <ol style="list-style-type: none"> 1.6.1. Impressoras 1.6.2. Acessórios 1.7. Dispositivos <i>mobile</i> <ol style="list-style-type: none"> 1.7.1. <i>Smartphones</i> 1.7.2. <i>Tablets</i> 1.7.3. Leitores de livros digitais – <i>e-readers</i> 1.7.4. <i>Smartglasses</i> 2. Indústria 4.0 <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Princípios <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Virtualização 2.1.2. Descentralização 2.1.3. Ampliação de inter-relação entre serviços e produtos 2.1.4. Modularidade 2.1.5. Interoperabilidade 2.1.6. Tomada de decisão em tempo real 2.1.7. Customização em massa 2.2. Tecnologias habilitadoras <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Definição 2.2.2. Tipos 2.2.3. Aplicabilidade

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Princípios de Tecnologia da Informação – 150 horas	
	<p>3. Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1. História 3.2. Serviços WEB 3.3. Segurança digital <ul style="list-style-type: none"> 3.3.1. Vulnerabilidades 3.3.2. Contra medidas e mitigação 3.4. Usabilidade 3.5. Direito autoral 3.6. Direito de imagem 3.7. Uso responsável <p>4. Aplicações web e aplicativos</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Definição 4.2. Tipos <ul style="list-style-type: none"> 4.2.1. Para uso profissional 4.2.2. Para uso pessoal 4.3. Responsividade 4.4. Navegadores 4.5. Aplicabilidade 4.6. Gamificação 4.7. Em nuvem <p>5. Editor de texto</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Comandos 5.2. Formatação <ul style="list-style-type: none"> 5.2.1. Fonte 5.2.2. Parágrafo 5.2.3. Página 5.3. Imagens 5.4. Tabelas 5.5. Automatização <ul style="list-style-type: none"> 5.5.1. Sumário 5.5.2. Cabeçalho e rodapé 5.5.3. Numeração de páginas 5.5.4. Bibliografia 5.5.5. Quebras 5.5.6. Notas de rodapé 5.5.7. Mala direta 5.6. Proteção do arquivo com senha

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Princípios de Tecnologia da Informação – 150 horas	
	<p>5.7. Impressão</p> <p>6. Interação digital</p> <p>6.1. Tipos</p> <p>6.1.1. E-mails</p> <p>6.1.2. Sistemas de mensagens instantâneas</p> <p>6.1.3. Redes sociais</p> <p>6.1.4. Blogs</p> <p>6.1.5. Canais de vídeo</p> <p>6.2. Características</p> <p>6.3. Tendências</p> <p>6.4. Segurança do usuário</p> <p>7. Tipos de apresentação</p> <p>7.1. Edição</p> <p>7.1.1. Vídeos</p> <p>7.1.2. <i>Podcast</i></p> <p>7.2. Editores de apresentação</p> <p>7.2.1. Formatação</p> <p>7.2.2. Slide mestre</p> <p>7.2.3. Transições</p> <p>7.2.4. Animações</p> <p>7.2.5. Impressão</p> <p>8. Planilhas eletrônicas</p> <p>8.1. Organização de dados</p> <p>8.1.1. Formatação de células</p> <p>8.1.2. Formatação condicional</p> <p>8.1.3. Tabelas</p> <p>8.1.4. Tabelas dinâmicas</p> <p>8.1.5. Filtros</p> <p>8.1.6. Classificação</p> <p>8.1.7. Gráficos</p> <p>8.1.8. Gráficos dinâmicos</p> <p>8.1.9. Validação de dados</p> <p>8.1.10. Proteção de células</p> <p>8.2. Funções Matemáticas</p> <p>8.3. Funções Lógicas</p> <p>8.3.1. SE</p>

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Princípios de Tecnologia da Informação – 150 horas	
	<ul style="list-style-type: none"> 8.3.2. PROCV 8.3.3. PROCH 8.3.4. CONT.SE 8.3.5. SOMA 8.3.6. SOMASE 8.4. <i>Business Intelligence – BI</i> <ul style="list-style-type: none"> 8.4.1. Definição 8.4.2. Aplicações 8.4.3. <i>Dashboards</i> 8.5. Impressão 9. Estatística <ul style="list-style-type: none"> 9.1. Definição 9.2. Problemática 9.3. Coleta de dados <ul style="list-style-type: none"> 9.3.1. População 9.3.2. Censo 9.3.3. Amostra 9.3.4. Amostragem 9.3.5. Tipos de variáveis 9.4. Tratamento de dados <ul style="list-style-type: none"> 9.4.1. Frequência 9.4.2. Tabela de frequência 9.4.3. Planilha de dados 9.4.4. Tabela de distribuição 9.5. Gráficos <ul style="list-style-type: none"> 9.5.1. Barras e colunas 9.5.2. Barras duplas 9.5.3. Setores 9.5.4. Linhas e pontos 9.6. Medidas estatísticas <ul style="list-style-type: none"> 9.6.1. Moda 9.6.2. Média 9.6.3. Mediana 9.6.4. Amplitude 9.7. Variância 9.8. Desvio padrão 10. Programação

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR Princípios de Tecnologia da Informação – 150 horas	
	10.1. Algoritmos 10.2. Linguagem estruturada 10.3. Conjunto de instruções
Ambiente pedagógico: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo 	
Referências básicas: <ul style="list-style-type: none"> • STEVAN JUNIOR, Sergio Luiz; LEME, Murilo Oliveira; SANTOS, Max Mauro Dias. Indústria 4.0: fundamentos, perspectivas e aplicações. São Paulo: Érica, 2018. • SILVA, Mario Gomes. Informática: Terminologia: Microsoft Windows 8, Internet-Segurança, Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Excel 2010, Microsoft Office PowerPoint 2010, Microsoft Office Access 2010. São Paulo: Érica, 2012. 	
Referências complementares: <ul style="list-style-type: none"> • MOLINARI, Leonardo. Cloud Computing: A inteligência da nuvem e seu novo valor em TI. São Paulo: Érica, 2018. • MACHADO, Felipe Nery Rodrigues. Big Data: o futuro dos dados e aplicações. São Paulo: Érica, 2018. 	

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Desenvolvimento Pessoal e Profissional – 75 horas	
Objetivo: proporcionar a aquisição de fundamentos técnicos e científicos relativos a formação pessoal e profissional direcionadas ao planejamento de carreira, bem como o desenvolvimento de capacidades sociais, organizativas e metodológicas em diferentes situações profissionais.	
Competências Básicas e de Gestão (gerais)	
Fundamentos Técnicos e Científicos Evolução do mundo do trabalho <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar características do mundo do trabalho 2. Relacionar princípios de sustentabilidade com as práticas profissionais 3. Identificar os princípios de Indústrias Sustentáveis 4. Diferenciar tipos de gestão comportamental no trabalho 5. Identificar princípios éticos Formação pessoal e projeto de vida <ol style="list-style-type: none"> 6. Identificar as diferentes habilidades que compõem a inteligência emocional 7. Planejar finanças pessoais por meio de cálculos matemáticos 8. Planejar a carreira profissional Criação e criatividade <ol style="list-style-type: none"> 9. Organizar informações pesquisadas, por meio de recursos diversos 10. Utilizar ferramentas do processo criativo 11. Exercitar os pensamentos divergente e convergente 12. Exercitar a criatividade superando bloqueios e entraves Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrar capacidade de relacionamento 	Conhecimentos 1. Mundo do trabalho <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Setores industriais <ol style="list-style-type: none"> 1.1.1. Primário 1.1.2. Secundário 1.1.3. Terciário 1.1.4. Quaternário 1.2. Sistemas de produção <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1. Produção Artesanal 1.2.2. Produção em Massa 1.2.3. Produção Enxuta 1.2.4. Automatização 1.3. Modelos de negócio <ol style="list-style-type: none"> 1.3.1. Tipos de Empresa 1.3.2. Tipos de Contrato de Trabalho 1.3.3. Tendências 2. Empreendedorismo <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Empreendedor 2.2. Intraempreendedor 3. Gestão comportamental no trabalho <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Autoconsciência 3.2. Consciência Social 3.3. Gestão de Relacionamentos 3.4. Inteligência Emocional 3.5. Inteligência Social 3.6. Controle Emocional 3.7. Automotivação 3.8. Trabalho Individual 3.9. Trabalho em Equipe 3.10. Trabalho Colaborativo 4. Desenvolvimento de carreira <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Definição

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Desenvolvimento Pessoal e Profissional – 75 horas	
<p>Interpessoal</p> <p>2. Trabalhar de forma colaborativa</p> <p>3. Trabalhar em equipe</p> <p>4. Demonstrar capacidade de planejamento</p> <p>5. Demonstrar responsabilidade</p>	<p>4.2. Objetivos</p> <p>4.3. Plano de carreira pessoal</p> <p>4.4. Ferramentas</p> <p>4.4.1. Currículo profissional</p> <p>4.4.2. Coaching</p> <p>4.4.3. Orientação Profissional</p> <p>4.4.4. Aprimoramento constante</p> <p>4.4.5. Redes sociais profissionais</p> <p>5. Inovação</p> <p>5.1. Definição</p> <p>5.2. Ciclo de inovação</p> <p>5.2.1. Criatividade</p> <p>5.2.2. Invenção</p> <p>5.2.3. Inovação</p> <p>5.3. Tipos</p> <p>5.3.1. Produto</p> <p>5.3.2. Serviços</p> <p>5.3.3. Processos</p> <p>6. Valores éticos e morais relacionados ao trabalho</p> <p>6.1. Respeito</p> <p>6.2. Confidencialidade</p> <p>6.3. Privacidade</p> <p>6.4. Confiança</p> <p>6.5. Tolerância</p> <p>6.6. Flexibilidade</p> <p>6.7. Fidelidade</p> <p>6.8. Comprometimento</p> <p>6.9. Afetividade</p> <p>6.10. Empatia</p> <p>6.11. Relações interpessoais</p> <p>6.12. Responsabilidade</p> <p>6.13. Postura ética</p> <p>6.14. <i>Compliance</i></p> <p>7. Cálculos</p> <p>7.1. Conjuntos numéricos</p> <p>7.2. Calculadoras</p>

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Desenvolvimento Pessoal e Profissional – 75 horas	
	<p>7.3. Razões e proporções</p> <p>7.4. Regra de três</p> <p>7.4.1. Simples</p> <p>7.4.2. Composta</p> <p>7.5. Conversão de unidades</p> <p>7.5.1. Comprimento, Área, Volume</p> <p>7.5.2. Massa e Peso</p> <p>7.5.3. Hora centesimal e sexagesimal</p> <p>7.5.4. Moedas</p> <p>8. Inteligência financeira</p> <p>8.1. Finanças pessoais</p> <p>8.1.1. Salário Bruto X Salário Líquido</p> <p>8.1.2. Despesas pessoais</p> <p>8.2. Planejamento Financeiro</p> <p>8.2.1. Investimentos</p> <p>8.2.2. Empréstimos Pessoais</p> <p>8.2.3. Previdência Privada</p> <p>8.2.4. Gestão de dívidas</p> <p>9. Indústrias sustentáveis - Princípios</p> <p>9.1. Social</p> <p>9.2. Ambiental</p> <p>9.3. Econômica</p> <p>9.4. Impactos da sustentabilidade</p> <p>10. Processo criativo</p> <p>10.1. Definição</p> <p>10.2. Dimensões</p> <p>10.2.1. Produto criativo</p> <p>10.2.2. Pessoa criativa</p> <p>10.2.3. Lugar criativo</p> <p>10.2.4. Bloqueios e barreiras</p> <p>10.2.5. Fracasso como aprendizagem</p> <p>10.3. Percepção</p> <p>10.3.1. Leitura de contexto</p> <p>10.3.2. Visão de futuro</p> <p>10.3.3. Visão sistêmica</p> <p>11. Funcionamento do cérebro</p> <p>11.1. Hemisfério esquerdo</p>

MÓDULO BÁSICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Desenvolvimento Pessoal e Profissional – 75 horas	
	<p>11.2. Hemisfério direito</p> <p>12. Pensamento criativo</p> <p>12.1. Divergente</p> <p>12.2. Convergente</p> <p>13. Múltiplas inteligências</p> <p>13.1. Naturalista</p> <p>13.2. Lógico-matemática</p> <p>13.3. Espacial</p> <p>13.4. Musical</p> <p>13.5. Existencial</p> <p>13.6. Interpessoal</p> <p>13.7. Corporal-cinestésica</p> <p>13.8. Linguística</p> <p>13.9. Intrapessoal</p> <p>14. Ferramentas da criatividade</p> <p>14.1. Pesquisa</p> <p>14.2. Mapa mental</p> <p>14.3. Brainstorming</p>
<p>Ambiente pedagógico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo. 	
<p>Referências básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BORINE, Valmir. Motivação e desenvolvimento pessoal. São Paulo: SENAI – SP Editora. 2017. • SENAI. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Liderança. SENAI. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. – São Paulo: SENAI – SP Editora. 2014. 	
<p>Referências complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BORINI, Valmir. Comunicação interpessoal: princípios, técnicas e habilidades. São Paulo: SENAI – SP Editora. 2017. • DAVIS, K. & NEWSTRON, J. Comportamento humano no trabalho: Uma abordagem organizacional. Vol. 1. São Paulo: Cengage Learning Edições. 2002. • MELO, Fábio Castro de. Técnicas para manter boas relações no trabalho: metodologia Training Within Industry (TWI) - Fase 2. São Paulo: SENAI – SP Editora. 2017. • SIQUEIRA, J. J. Conduzindo a própria carreira. São Paulo: Elsevier Editora. 1ª ed. 2009. 	

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Recursos Humanos: 120 horas	
Objetivo: proporcionar o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas à execução e controle de rotinas administrativas dos processos de recursos humanos, bem como capacidades sociais, organizativas e metodológicas adequadas a diferentes situações profissionais.	
Competências Específicas e de Gestão	
Capacidades Técnicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar processos de recrutamento e seleção, inclusive com auxílio de softwares de inteligência artificial 2. Conferir documentos no processo de seleção de candidatos 3. Organizar processos administrativos de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores, inclusive com a utilização de softwares 4. Preparar infraestrutura e materiais para a realização de dinâmicas, eventos e atividades próprios da área 5. Realizar pesquisa de cargos e salários 6. Atualizar registros de colaboradores em meios físicos e digitais 7. Realizar apontamentos da frequência dos colaboradores, de acordo com os registros de ponto 8. Conferir a programação de férias dos colaboradores, de acordo com o planejamento da empresa 9. Controlar a periodicidade e a realização de exames médicos, conforme norma regulamentadora 10. Controlar os benefícios oferecidos aos colaboradores 	Conhecimentos <ol style="list-style-type: none"> 1. Cargos e salários <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definição 1.2. Perfil profissional <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1. Classificação Brasileira de Ocupações - CBO 1.2.2. Competências 1.3. Pesquisa salarial 1.4. Plano de carreira 2. Processo de recrutamento e seleção <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Definição 2.2. Tipos <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Interno 2.2.2. Externo 2.3. Vagas <ol style="list-style-type: none"> 2.3.1. Requisição 2.3.2. Meios de divulgação 2.4. Triagem de currículos 2.5. Ferramentas de seleção <ol style="list-style-type: none"> 2.5.1. Entrevistas 2.5.2. Dinâmicas 2.5.3. Testes 2.6. Tecnologias <ol style="list-style-type: none"> 2.6.1. Softwares de inteligência artificial 2.6.2. Entrevista virtual 2.6.3. Testes virtuais 3. Processo admissional <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Exame médico 3.2. Documentos do candidato

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Recursos Humanos: 120 horas	
<p>11. Realizar registros em folhas de pagamento, inclusive com o uso de softwares</p> <p>12. Conferir os registros dos cálculos trabalhistas, considerando a legislação vigente</p> <p>13. Simular a conectividade social de obrigações trabalhistas com órgãos governamentais</p> <p>14. Conferir processo rescisório</p> <p>Capacidades sociais, organizativas e metodológicas</p> <p>1. Demonstrar capacidade de organização</p> <p>2. Demonstrar postura ética no trato das situações funcionais e no trato interpessoal</p> <p>3. Trabalhar em equipe</p>	<p>3.3. Registros</p> <p>3.3.1. Termos e declarações</p> <p>3.3.2. Carteira de trabalho e previdência social – física e virtual</p> <p>3.4. Integração</p> <p>4. Benefícios</p> <p>4.1. Legais</p> <p>4.2. Espontâneos</p> <p>4.3. Cálculos</p> <p>4.4. Distribuição e controle</p> <p>5. Treinamento e desenvolvimento</p> <p>5.1. Definição</p> <p>5.2. Tipos</p> <p>5.2.1. Interno</p> <p>5.2.2. Externo</p> <p>5.3. Planejamento</p> <p>5.3.1. Levantamento de necessidades – LNT</p> <p>5.3.2. Cronograma</p> <p>5.3.3. Recursos</p> <p>5.3.4. Cotação</p> <p>5.4. Documentos</p> <p>5.4.1. Lista de presença</p> <p>5.4.2. Certificados</p> <p>5.4.3. Avaliação de reação</p> <p>5.4.4. Avaliação da eficácia</p> <p>5.5. Softwares</p> <p>6. Legislação trabalhista</p> <p>6.1. Jornada de trabalho</p> <p>6.2. Contrato de trabalho</p> <p>6.2.1. Prazo determinado</p> <p>6.2.2. Prazo indeterminado</p> <p>6.2.3. Intermitente</p> <p>6.3. Hierarquia das normas trabalhistas</p> <p>6.4. Normas regulamentadoras</p>

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Recursos Humanos: 120 horas	
	6.4.1.NR 1 6.4.2.NR 4 6.4.3.NR 5 6.4.4.NR 6 6.4.5.NR 7 6.4.6.NR 9 6.4.7.NR 10 6.4.8.NR 15 6.4.9.NR 16 6.4.10. NR 17 6.4.11. NR 23 6.4.12. NR 26 6.4.13. NR 33 6.4.14. NR 35 6.5. Licença remunerada 6.6. Ausência justificada 7. Folha de pagamento 7.1. Controle de frequência 7.2. Cálculos de proventos mensais 7.2.1.Salário 7.2.2.Hora extra 7.2.3.Adicional noturno 7.2.4.Periculosidade 7.2.5.Insalubridade 7.2.6.Salário família 7.2.7.Comissões 7.3. Cálculos de descontos mensais 7.3.1.Adiantamento de salário 7.3.2.INSS 7.3.3.Imposto de renda 7.3.4.Faltas e atrasos 7.3.5.Descanso semanal remunerado 7.4. Férias 7.4.1.Proporcional 7.4.2.Integral 7.4.3.1/3 constitucional

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Recursos Humanos: 120 horas	
	<p>7.4.4. Abono pecuniário</p> <p>7.4.5. Coletivas</p> <p>7.4.6. Programação</p> <p>7.5. 13º salário</p> <p>7.5.1. Integral</p> <p>7.5.2. Proporcional</p> <p>7.6. Fundo de garantia por tempo de serviço - FGTS</p> <p>7.7. Softwares de gestão</p> <p>8. Obrigações trabalhistas da empresa</p> <p>8.1. CAGED</p> <p>8.2. RAIS</p> <p>8.3. PIS</p> <p>8.4. IRPF</p> <p>8.5. FGTS</p> <p>8.6. INSS</p> <p>8.7. Atualizações</p> <p>8.7.1. Ficha de Registros</p> <p>8.7.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social – física e virtual</p> <p>8.8. Softwares governamentais</p> <p>9. Rescisão contratual</p> <p>9.1. Definição</p> <p>9.2. Tipos</p> <p>9.3. Cálculos</p> <p>9.4. Prazos de pagamento</p> <p>9.5. Aviso prévio</p> <p>9.6. Seguro desemprego</p> <p>9.7. Exame demissional</p>
Ambiente pedagógico: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo. 	
Referências básicas: <ul style="list-style-type: none"> • MARTINEZ, Luciano. Reforma Trabalhista. 2º Edição, São Paulo: Saraiva, 2018. • OLIVEIRA, Auristeu de. Cálculos Trabalhistas. 29º Edição, São Paulo: Editora Atlas, 2017. • SENAI. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Assistente de Recursos Humanos. 	

MÓDULO ESPECÍFICO
UNIDADE CURRICULAR Processos Administrativos em Recursos Humanos: 120 horas
São Paulo: SENAI-SP Editora, 2018.
Referências complementares: <ul style="list-style-type: none"> • DUTRA, Joel Souza; DUTRA Tatiana Almendra; DUTRA Gabriela Almendra. Gestão de Pessoas: realidade atual e desafios futuros. São Paulo: Editora Atlas, 2017. • LEITE, Carlos Henrique Bezerra. CLT Organizada. 6º Edição, São Paulo: Saraiva, 2019. • PONTES, Benedito Rodrigues. Administração de Cargos e Salários – carreiras e remuneração. São Paulo: LTr, 2019.

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos Financeiros e Contábeis: 120 horas	
Objetivo: proporcionar o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas à execução e controle de rotinas administrativas dos processos financeiros e contábeis, bem como capacidades sociais, organizativas e metodológicas adequadas a diferentes situações profissionais.	
Competências Específicas e de Gestão	
Capacidades Técnicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Calcular juros, descontos e financiamentos, de acordo com tabelas pré-determinadas 2. Alimentar o sistema de gestão integrado de cobrança e pagamento 3. Elaborar relatórios financeiros de acordo com os padrões internos 4. Realizar reembolso de despesas 5. Realizar conciliação bancária 6. Elaborar fluxo de caixa 7. Realizar análise de crédito para aprovação de venda 8. Controlar os lançamentos nos centros de custos, conforme previsão orçamentária 9. Registrar fatos contábeis de acordo com o plano de contas 10. Realizar lançamentos referentes à avaliação de estoque 11. Organizar documentos contábeis para elaboração de relatórios e documentos Capacidades sociais, organizativas e metodológicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrar capacidade de organização 2. Demonstrar postura ética 3. Manter relacionamento interpessoal 	Conhecimentos <ol style="list-style-type: none"> 1. Administração financeira <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definição 1.2. Estrutura <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1. Contas a pagar 1.2.2. Contas a receber 1.2.3. Cobrança 1.2.4. Centro de custos 1.2.5. Previsão orçamentária 2. Análise de crédito <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Definição 2.2. Consulta de proteção ao crédito de pessoa jurídica <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. CNPJ 2.2.2. Inscrição Estadual 2.2.3. Liquidez do balanço patrimonial 2.2.4. Cadastro de emitentes de cheques sem fundos do Banco Central do Brasil – CCF 2.2.5. Órgãos de Proteção ao Crédito 2.2.6. Sistema de Informações de Risco de Crédito do Banco Central do Brasil - SCR 2.2.7. Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN 2.3. Consulta de proteção ao crédito

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos Financeiros e Contábeis: 120 horas	
	<p>de pessoa física</p> <p>2.3.1. CPF</p> <p>2.3.2. IRPF</p> <p>2.3.3. Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central do Brasil – CCF</p> <p>2.3.4. Órgãos de proteção ao crédito</p> <p>2.3.5. Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN</p> <p>2.3.6. Cadastro positivo</p> <p>3. Cálculos financeiros</p> <p>3.1. Juros simples</p> <p>3.2. Juros compostos</p> <p>3.3. Desconto</p> <p>3.3.1. Comercial</p> <p>3.3.2. Racional</p> <p>3.4. Financiamento</p> <p>3.4.1. Sistema de amortização constante - SAC</p> <p>3.4.2. Série de pagamentos iguais - PRICE</p> <p>3.4.3. Sistema de amortização misto - SAM</p> <p>3.4.4. Sistema de amortização americano</p> <p>3.4.5. Sistema de pagamento único</p> <p>3.4.6. Sistema de pagamento variável</p> <p>4. Transações financeiras</p> <p>4.1. Cheque</p> <p>4.2. Ordem de pagamento</p> <p>4.3. Boleto</p> <p>4.4. Duplicatas</p>

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos Financeiros e Contábeis: 120 horas	
	<p>4.5. Documento de ordem de crédito - DOC</p> <p>4.6. Transferência eletrônica disponível - TED</p> <p>4.7. Cartões</p> <p>4.7.1. Débito</p> <p>4.7.2. Crédito</p> <p>4.7.3. Pré-pago</p> <p>4.8. Impostos e taxas bancárias</p> <p>5. Sistema de gestão integrado de cobrança e pagamento</p> <p>5.1. Rotinas</p> <p>5.1.1. Pagamento</p> <p>5.1.2. Recebimento</p> <p>5.2. Conciliação bancária</p> <p>5.3. Relatórios</p> <p>5.3.1. Pagamento</p> <p>5.3.2. Recebimento</p> <p>5.4. Fluxo de caixa</p> <p>5.5. Softwares</p> <p>6. Administração contábil</p> <p>6.1. Definição</p> <p>6.2. Funções</p> <p>6.3. Usuários</p> <p>6.4. Patrimônio</p> <p>6.4.1. Bens</p> <p>6.4.2. Direitos</p> <p>6.4.3. Obrigações</p> <p>6.4.4. Patrimônio líquido</p> <p>6.5. Classificação contábil</p> <p>6.5.1. Ativo</p> <p>6.5.2. Passivo</p> <p>6.5.3. Custos e despesas</p> <p>6.5.4. Receita</p> <p>6.6. Avaliação de estoque</p> <p>6.6.1. PEPS</p> <p>6.6.2. UEPS</p>

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos Financeiros e Contábeis: 120 horas	
	<p>6.6.3. Custo médio</p> <p>7. Escrituração contábil</p> <p>7.1. Débito</p> <p>7.2. Crédito</p> <p>7.3. Plano de contas</p> <p>7.4. Demonstrativos</p> <p>7.4.1. Livro diário</p> <p>7.4.2. Livro razão</p> <p>7.4.3. Balancete</p> <p>7.4.4. Demonstrativo de resultados do exercício - DRE</p> <p>7.4.5. Balanço patrimonial</p> <p>8. Tributação</p> <p>8.1. Definição</p> <p>8.2. Impostos</p> <p>8.2.1. IPI</p> <p>8.2.2. ICMS</p> <p>8.2.3. ISS / ISSQN</p> <p>8.2.4. IPTU</p> <p>8.2.5. IPVA</p> <p>8.2.6. IRPJ</p> <p>8.3. Taxas</p> <p>8.4. Contribuições</p> <p>8.4.1. COFINS</p> <p>8.4.2. PIS</p> <p>8.4.3. CSLL</p> <p>8.5. Classificação</p> <p>8.5.1. Federal</p> <p>8.5.2. Estadual</p> <p>8.5.3. Municipal</p> <p>8.6. Competência</p>
<p>Ambiente pedagógico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo. 	
<p>Referências básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RIBEIRO, Osny Moura. Contabilidade de custos. 10ª.ed. São Paulo: Saraiva, 2018. • MARTINS, Eliseu. Contabilidade de Custos. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2018. 	

MÓDULO ESPECÍFICO
UNIDADE CURRICULAR Processos Administrativos Financeiros e Contábeis: 120 horas
Referências complementares: <ul style="list-style-type: none"> • SENAI. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Assistente de Contabilidade. São Paulo. SENAI-SP Editora, 2014. 168.

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Vendas: 90 horas	
Objetivo: proporcionar o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas ao apoio às rotinas administrativas da área de vendas, bem como capacidades sociais, organizativas e metodológicas adequadas a diferentes situações profissionais.	
Competências Específicas e de Gestão	
Capacidades Técnicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar cálculos de formação de preços 2. Atualizar tabelas de preços de venda, conforme política da empresa 3. Atualizar dados de clientes externos, inclusive com uso de software de gestão integrada 4. Realizar atendimento aos clientes 5. Controlar a documentação do processo de vendas, conforme padrões da empresa, inclusive com o uso de <i>softwares</i> de gestão integrada 6. Elaborar indicadores de desempenho da área de vendas 7. Classificar os dados coletados em pesquisa de marketing para subsidiar as ações da área de vendas 8. Publicar materiais de divulgações 9. Assessorar eventos comerciais para a divulgação de produtos Capacidades sociais, organizativas e metodológicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrar capacidade de organização 2. Trabalhar em equipe 3. Administrar conflitos no atendimento aos clientes 4. Demonstrar capacidade de negociação 	Conhecimentos <ol style="list-style-type: none"> 1. Cálculos de formação de preços <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definição 1.2. Custos <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1. Direto 1.2.2. Indireto 1.2.3. Fixo 1.2.4. Variável 1.3. Margem de contribuição 1.4. <i>Mark-up</i> 1.5. Receita 1.6. Resultado <ol style="list-style-type: none"> 1.6.1. Lucro 1.6.2. Ponto de equilíbrio 1.6.3. Prejuízo 1.7. Tabela de preços <ol style="list-style-type: none"> 1.7.1. Atualização 1.7.2. Zona de Acordo Possível – ZAP 2. Relacionamento com o cliente <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Definição 2.2. Perfis de clientes 2.3. Valor agregado 2.4. Código de defesa do consumidor 2.5. Pesquisa de satisfação 2.6. Atendimento <ol style="list-style-type: none"> 2.6.1. Sugestões 2.6.2. Reclamações 2.6.3. Elogios 2.7. Canais de atendimento <ol style="list-style-type: none"> 2.7.1. Presencial 2.7.2. Eletrônico

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Vendas: 90 horas	
	<p>2.7.3. <i>Chat</i></p> <p>2.7.4. <i>Chatbot</i></p> <p>2.7.5. Mensagens instantâneas</p> <p>2.7.6. Redes sociais</p> <p>2.7.7. Telefone</p> <p>2.7.8. Telefone com Unidade de Resposta Audível – URA</p> <p>3. Documentação de vendas em softwares de gestão integrada</p> <p>3.1. Pedido de venda</p> <p>3.2. Ficha cadastral</p> <p>3.3. Nota fiscal</p> <p>3.4. Cotações⁷</p> <p>4. Marketing⁸</p> <p>4.1. Definição</p> <p>4.2. Segmentação de mercado</p> <p>4.3. Mix de marketing</p> <p>4.3.1. Praça, Produto, Preço e Promoção – 4 Ps</p> <p>4.3.2. Cliente, Conveniência, Comunicação e Custo - 4 Cs</p> <p>4.3.3. Análise, Adaptação, Ativação e Avaliação- 4 As</p> <p>4.4. Pesquisa</p> <p>4.4.1. Definição do problema</p> <p>4.4.2. Fontes primárias</p> <p>4.4.3. Fontes secundárias</p> <p>4.4.4. Instrumentos</p> <p>4.4.5. Tabulação dos dados</p> <p>4.4.6. Análise dos dados</p> <p>4.4.7. Apresentação do resultado</p> <p>5. Modalidades de vendas</p> <p>5.1. Atacado</p> <p>5.2. Varejo</p> <p>5.3. E-commerce</p>

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Vendas: 90 horas	
	<p>6. Indicadores de desempenho da área de vendas</p> <p>6.1. Número de clientes atendidos</p> <p>6.2. Grau de satisfação</p> <p>6.3. Desempenho por mix de produtos</p> <p>6.4. Lucratividade</p> <p>6.5. Faturamento por cliente</p> <p>7. Divulgação</p> <p>7.1. Objetivos</p> <p>7.2. Mídias digitais</p> <p>7.3. Mídias impressas</p> <p>7.4. Ponto de venda</p> <p>7.5. Organização de eventos</p> <p>7.5.1. Tipos de eventos</p> <p>7.5.2. Organização de espaços</p> <p>7.5.3. Cronograma</p> <p>7.5.4. Calendário de eventos</p> <p>7.5.5. Material de divulgação</p>
<p>Ambiente pedagógico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo. 	
<p>Referências básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DUBOIS, Alexy. Gestão de custos e formação de preços. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2019. • KOTLER, Philip; KARTAJAWA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. Marketing 4.0 do tradicional ao digital. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2017. 	
<p>Referências complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RIBEIRO, Osny Moura. Contabilidade de custos. 10ª.ed. São Paulo: Saraiva, 2018. • KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de Marketing. São Paulo: Editora Pearson. 2018 	
<p>Observações:</p> <p>⁷ O conhecimento Cotações refere-se à situação de resposta à solicitação do cliente.</p> <p>⁸ O conhecimento Marketing permitirá ao aluno analisar e classificar os dados de uma pesquisa já realizada e não a elaboração da pesquisa em si.</p>	

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Logística: 150 horas	
Objetivo: proporcionar o desenvolvimento de capacidades técnicas relacionadas ao controle das rotinas administrativas da área de logística, bem como capacidades sociais, organizativas e metodológicas adequadas a diferentes situações profissionais.	
Competências Específicas e de Gestão	
Capacidades Técnicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualificar fornecedores de acordo com os padrões da empresa 2. Realizar processos de compras, inclusive por meio de <i>softwares</i> de gestão integrada 3. Realizar o recebimento e a conferência de materiais, inclusive por meio de <i>softwares</i> de gestão integrada 4. Controlar a expedição de materiais no estoque, inclusive por meio de tecnologias habilitadoras da Indústria 4.0 5. Controlar a distribuição dos materiais, inclusive por meio de tecnologias habilitadoras da Indústria 4.0 6. Controlar a documentação relativa a destinação de resíduos da empresa de acordo com a legislação vigente 7. Estratificar dados das variáveis da produção para subsidiar a elaboração dos indicadores de desempenho 	Conhecimentos <ol style="list-style-type: none"> 1. Processos logísticos <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Definição 1.2. Histórico 1.3. Áreas de atuação 1.4. Filosofia tradicional e <i>just in time</i> 2. Tecnologia da informação <ol style="list-style-type: none"> 2.1. <i>Softwares</i> de gestão <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. <i>ERP</i> 2.1.2. <i>WMS</i> 2.1.3. <i>MRP</i> 2.1.4. <i>TMS</i> 2.2. Recursos tecnológicos <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. <i>QR Code</i> 2.2.2. Código de barras 2.2.3. <i>RFID</i> 2.2.4. <i>Pick-by-voice</i> 2.2.5. <i>Pick-by-light</i> 2.2.6. <i>EDI</i> 2.3. Estratégias logísticas <ol style="list-style-type: none"> 2.3.1. <i>VMI</i> 2.3.2. <i>ECR</i> 3. Logística na indústria 4.0 <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Inteligência Artificial 3.2. <i>Big Data</i> 3.3. Internet das Coisas - <i>IoT</i> 3.4. Inteligência em nuvem 3.5. Sistemas autônomos 3.6. Robôs colaborativos 4. Compras <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Objetivos
Capacidades sociais, organizativas e metodológicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrar postura ética 2. Demonstrar capacidade de organização 3. Demonstrar visão sistêmica 4. Trabalhar em equipe 	

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Logística: 150 horas	
	<p>4.2. Procedimentos</p> <p>4.2.1. Solicitação</p> <p>4.2.2. Licitação</p> <p>4.2.3. Cotação</p> <p>4.2.4. Negociação</p> <p>4.2.5. Pedido</p> <p>4.2.6. Monitoramento</p> <p>4.3. Fornecedores</p> <p>4.3.1. Tipos</p> <p>4.3.2. Qualificação</p> <p>4.3.3. Homologação</p> <p>5. Recebimento de materiais</p> <p>5.1. Documentos</p> <p>5.1.1. Pedido de compras</p> <p>5.1.2. Nota fiscal</p> <p>5.2. Conferência quantitativa</p> <p>5.3. Conferência qualitativa</p> <p>5.4. Regularização</p> <p>5.4.1. Lançamentos no sistema</p> <p>5.4.2. Endereçamento</p> <p>5.4.3. Etiquetas de identificação</p> <p>6. Estocagem</p> <p>6.1. Definição</p> <p>6.2. Tipos de estoques</p> <p>6.3. Ciclo de pedidos</p> <p>6.3.1. Demanda</p> <p>6.3.2. Estoque máximo</p> <p>6.3.3. Ponto de ressuprimento</p> <p>6.3.4. Intervalo de ressuprimento</p> <p>6.3.5. Tempo de ressuprimento</p> <p>6.3.6. Lote de compras</p> <p>6.4. Métodos de movimentação</p> <p>6.4.1. PEPS</p> <p>6.4.2. UEPS</p> <p>6.4.3. PVPS</p> <p>6.4.4. <i>Kanban</i></p> <p>6.5. Materiais</p>

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Logística: 150 horas	
	<ul style="list-style-type: none"> 6.5.1. Codificação 6.5.2. Especificação 6.5.3. Classificação 6.5.4. Curva ABC 6.6. Leiaute <ul style="list-style-type: none"> 6.6.1. Estruturas de armazenagem 6.6.2. Equipamentos de movimentação 6.6.3. Embalagem 6.6.4. NR 11 7. Expedição <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Lista de Picking 7.2. Separação 7.3. Conferência 7.4. Unitização <ul style="list-style-type: none"> 7.4.1. Embalagem 7.4.2. Identificação 7.5. Documentação <ul style="list-style-type: none"> 7.5.1. Romaneio 7.5.2. Nota fiscal 8. Distribuição <ul style="list-style-type: none"> 8.1. Modais de transporte <ul style="list-style-type: none"> 8.1.1. Rodoviário 8.1.2. Ferroviário 8.1.3. Aeroviário 8.1.4. Aquaviário 8.1.5. Dutoviário 8.2. Canais <ul style="list-style-type: none"> 8.2.1. Definição 8.2.2. Níveis 8.2.3. Distribuidor 8.2.4. Operador logístico 8.2.5. Centro de distribuição 8.2.6. Atacadista 8.2.7. Varejista 8.3. Operações <ul style="list-style-type: none"> 8.3.1. <i>Milk run</i>

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Logística: 150 horas	
	<p>8.3.2. <i>Cross docking</i></p> <p>8.3.3. Circuito colaborativo</p> <p>9. Resíduos</p> <p>9.1. Definição</p> <p>9.2. Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS (Lei nº 12.305/2010)</p> <p>9.3. NR 25</p> <p>9.4. ISO 14.000</p> <p>9.5. Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental – CADRI</p> <p>9.6. Procedimentos internos</p> <p>10. Programação e Controle da Produção - PCP</p> <p>10.1. Definição</p> <p>10.2. Estrutura do produto</p> <p>10.3. Plano Mestre de Produção</p> <p>10.3.1. Programação</p> <p>10.3.2. Escalas de trabalho</p> <p>10.3.3. Calendário de produção</p> <p>10.3.4. Capacidade produtiva</p> <p>10.3.5. Ordem de produção</p> <p>10.4. Variáveis de processo produtivo</p> <p>10.4.1. Manutenção</p> <p>10.4.2. Quebra de máquina</p> <p>10.4.3. Retrabalho</p> <p>10.4.4. Preparação (<i>Setup</i>)</p> <p>10.4.5. Falta de material</p> <p>10.4.6. Produto não conforme</p> <p>10.4.7. Gargalo</p> <p>10.4.8. Ociosidade</p> <p>10.5. Indicadores de desempenho</p> <p>10.5.1. Produtividade</p> <p>10.5.2. Produção efetiva</p> <p>10.5.3. Tempo de preparação (<i>Setup</i>)</p>

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Processos Administrativos em Logística: 150 horas	
	10.5.4. Tempo médio de reparo (<i>MTTR</i>) 10.5.5. Itens não conforme 10.5.6. Tempo de espera da produção (<i>Lead time</i>) 10.5.7. Utilização da capacidade instalada 10.5.8. OEE (<i>Overall Equipment Effectiveness</i>)
Ambiente pedagógico: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo. 	
Referências básicas: <ul style="list-style-type: none"> • ARBACHE, Fernando Saba et al. Gestão de logística, distribuição e trade marketing. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011. • CAXITO, Fabiano et al (coord.). Logística: um enfoque prático. São Paulo: Saraiva, 2014 • DIAS, Marco Aurélio. Introdução à Logística: fundamentos, práticas e integração. São Paulo: Atlas, 2017. 	
Referências complementares: <ul style="list-style-type: none"> • BERTAGLIA, Paulo Roberto. Logística e Gerenciamento da Cadeia de abastecimento. São Paulo: Saraiva, 2016. • LAUGENI, Fernando P.; Martins, Petrônio Garcia. Administração da Produção. São Paulo: Saraiva, 2015. • LEITE, Paulo Roberto. Logística Reversa: Sustentabilidade e Competitividade. São Paulo: Saraiva, 2017. • VENANZI, Délvio et al (org). Engenharia de Sistemas Logísticos e Cadeia de suprimentos: Medidas de Desempenho. São Paulo: Livrus, 2019. 	

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Gestão dos Processos Administrativos: 180 horas	
Objetivo: proporcionar a aquisição de capacidades técnicas relacionadas à gestão dos processos administrativos, considerando a organização, a otimização das rotinas administrativas e as relações interpessoais, bem como o desenvolvimento das capacidades sociais, organizativas e metodológicas pertinentes às diferentes situações profissionais.	
Competências Específicas e de Gestão	
Capacidades Técnicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Planejar as rotinas administrativas por meio de softwares 2. Implementar ferramentas da qualidade nas rotinas administrativas 3. Controlar os processos das rotinas administrativas 4. Compartilhar informações, procedimentos e orientações de trabalho sobre a execução das rotinas administrativas 5. Identificar causas de problemas 6. Propor plano de ação para solução de problemas, inclusive os que se referem às relações interpessoais 7. Propor ações para melhoria contínua dos processos administrativos Capacidades sociais, organizativas e metodológicas <ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrar postura ética 2. Demonstrar capacidade de organização 3. Demonstrar visão sistêmica 4. Trabalhar em equipe 5. Demonstrar capacidade criativa 	Conhecimentos <ol style="list-style-type: none"> 1. Planejamento <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Níveis <ol style="list-style-type: none"> 1.1.1. Estratégico 1.1.2. Tático 1.1.3. Operacional 1.2. Cronograma 1.3. Planos de ação 1.4. Softwares 2. Qualidade <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Definição 2.2. Histórico 2.3. ISO 9.000 2.4. Ferramentas <ol style="list-style-type: none"> 2.4.1. 5W2H 2.4.2. Diagrama de causa e efeito (Ishikawa) 2.4.3. Matriz GUT 2.4.4. Diagrama de Pareto 2.4.5. Lista de verificação 2.4.6. Estratificação 2.4.7. Histograma 2.4.8. Gráfico de controle 2.4.9. Controle Estatístico de Processo – CEP 2.5. Métodos <ol style="list-style-type: none"> 2.5.1. PDCA 2.5.2. Método de Análise e Solução de Problemas – MASP 2.5.3. <i>Lean Manufacturing</i> 2.5.4. <i>Six Sigma</i> 3. Intraempreendedorismo⁹

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Gestão dos Processos Administrativos: 180 horas	
	<ul style="list-style-type: none"> 3.1. Definição 3.2. <i>Design Thinking</i> <ul style="list-style-type: none"> 3.2.1. Definição 3.2.2. Aplicações 3.2.3. Imersão 3.2.4. Ideação 3.2.5. Prototipação 3.2.6. Validação ou implementação 3.3. Ferramentas <ul style="list-style-type: none"> 3.3.1. Árvore de problemas 3.3.2. Árvore de soluções 3.3.3. Seis chapéus do pensamento 4. Gestão de pessoas <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Liderança <ul style="list-style-type: none"> 4.1.1. Definição 4.1.2. Tipos 4.1.3. Estilos 4.1.4. Resultados 5. Reuniões <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Definição 5.2. Tipos <ul style="list-style-type: none"> 5.2.1. Formais 5.2.2. Informais 5.3. Preparação <ul style="list-style-type: none"> 5.3.1. Definição da pauta 5.3.2. Seleção de participantes 5.3.3. Escolha do local 5.3.4. Definição de recursos 5.4. Desenvolvimento 5.5. Registro da memória 6. Trabalho em equipe <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Funções 6.2. Tipos 6.3. Vantagens e desvantagens 7. Motivação <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Ciclo motivacional

MÓDULO ESPECÍFICO	
UNIDADE CURRICULAR	
Gestão dos Processos Administrativos: 180 horas	
	<p>7.2. Hierarquia de necessidades</p> <p>7.3. Fatores motivacionais</p> <p>7.3.1. Estímulos</p> <p>7.3.2. Incentivos</p> <p>7.3.3. Motivos</p> <p>8. Administração do tempo</p> <p>8.1. Intervalos temporais</p> <p>8.2. Percepção subjetiva do tempo</p> <p>8.3. Fatores temporais na determinação da causalidade</p> <p>8.4. Softwares e ferramentas digitais de controle de tempo</p> <p>9. Administração de conflitos</p> <p>9.1. Identificação</p> <p>9.2. Causas do conflito</p> <p>9.3. Formas de resolução</p> <p>9.3.1. Evasão</p> <p>9.3.2. Harmonização</p> <p>9.3.3. Supressão</p> <p>9.3.4. Acomodação</p> <p>10. Treinamento</p> <p>10.1. Levantamento das necessidades</p> <p>10.2. Avaliação dos resultados</p>
Ambiente pedagógico: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente colaborativo. 	
Referências básicas: <ul style="list-style-type: none"> • MEIRELES, Robison Batista. Gestão de pessoas: princípios para o desenvolvimento humano. São Paulo: SENAI – SP Editora. 2016. • CAVALCANTI, Carolina Costa; FILATRO, Andrea. Design Thinking na educação presencial, a distância e corporativa. 1.ed. – São Paulo: Saraiva, 2016. • POSSARLE, R. Ferramentas da Qualidade. São Paulo: SENAI, 2014. • SANTOS, Ana Maria Borges dos. Desenvolvendo Liderança: como liderar equipes produtivas. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Editora Viena, 2016. 	
Referências complementares: <ul style="list-style-type: none"> • MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Administração de projetos: como transformar ideias em resultados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2018. 	

MÓDULO ESPECÍFICO
UNIDADE CURRICULAR Gestão dos Processos Administrativos: 180 horas
Observações: ⁹ O conhecimento Intraempreendedorismo se relaciona à valorização de profissionais com capacidade diferenciada de identificar cenários, analisar ideias, inovar e buscar novas oportunidades para a empresa.

e) Organização de Turmas

As turmas matriculadas iniciam o curso com um número mínimo de 16 e máximo de 40 alunos.

f) Estágio Supervisionado

Este curso não prevê a realização de estágio supervisionado.

O SENAI-SP oferecerá ao concluinte da habilitação profissional o Programa de Aperfeiçoamento Profissional Técnico de Nível Médio, em forma de Vivência Profissional.

g) Prática profissional na empresa e atendimento às disposições da Portaria nº 723, de 23 de abril de 2012, expedida pelo Ministério do Trabalho

Na condição de política pública regulamentada, compete ao Ministério do Trabalho definir os parâmetros da oferta de programas que se prestem ao cumprimento de cotas de aprendizagem. Considerando o disposto pelo artigo 20 do Decreto Federal nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005, o qual dispõe que a definição das atividades teóricas e práticas do aprendiz são de responsabilidade da entidade formadora à qual compete fixá-las em plano de curso, no que concerne aos programas sob responsabilidade do SENAI-SP, as seguintes disposições, referentes ao artigo 12 e aos §§2º e 3º do artigo 10 da Portaria nº 723/2012, são plenamente atendidas a partir das informações que seguem:

Preliminarmente, os conteúdos de formação humana e científica, dispostos pelo inciso III do artigo 10 da Portaria nº 723/2012 são ministrados em caráter transversal nos termos autorizados pela Resolução nº 1, de 30 de maio de 2012 do Conselho Pleno do Conselho Nacional de Educação. O SENAI atende a esta disposição uma vez que a instituição é integrante do Sistema Federal de Ensino conforme disposto pelo artigo 20 da Lei Federal nº 12.513, de 26 de outubro de 2011.

1. Nos casos em que **os alunos são contratados na condição de aprendizes**, cujos contratos de aprendizagem estão circunscritos às atividades teóricas e práticas **exclusivamente no SENAI** (aplicável inclusive em classes descentralizadas ou entidades conveniadas), circunstância prevista nos termos do *caput* do artigo 23 do Decreto Federal nº 5.598/2005, no §1º do artigo 11 da Portaria nº 723/2012, e cuja circunstância de

desenvolvimento é descrita como “condições laboratoriais” na oferta disposta no Catálogo Nacional de Aprendizagem Profissional – CONAP (anexo I da referida portaria), tais atividades são compreendidas dentro do SENAI, conforme **modelo de operacionalização A** (apresentado a seguir). Neste caso, as atividades teóricas e práticas atenderão à distribuição de carga horária prevista na Portaria 723/2012 no modelo 50% de atividades teóricas e 50% de atividades práticas.

2. **Nos casos de turmas mistas, com aprendizes** cujos contratos de aprendizagem compreendem atividades teóricas e práticas **somente no SENAI, e aprendizes** que também farão atividades práticas suplementares **nas instalações do empregador ou em estabelecimento concedente** desta atividade prática (doravante denominado simplesmente “empresa”), as atividades podem ser realizadas apenas na escola ou na parceria escola e empresa, conforme **também previsto no modelo de operacionalização A** (apresentado a seguir). Neste caso, as atividades teóricas e práticas atenderão à distribuição de carga horária prevista na Portaria 723/2012 ora no modelo mínimo de 30% de atividades teóricas e máximo de 70% de atividades práticas, ora no modelo de 50% de atividades teóricas e 50% de atividades práticas, dependendo da carga horária total do programa de aprendizagem. É importante salientar que as atividades desenvolvidas na escola devem ser concomitantes às atividades desenvolvidas na empresa.
3. **Nos casos de aprendizes** com contratos de aprendizagem **cujas atividades teóricas e práticas ocorrem no SENAI, articuladas a atividades práticas suplementares na empresa**, a carga horária do programa de aprendizagem é realizada na escola e na empresa, conforme **modelo de operacionalização B** (apresentado a seguir). Neste caso, as atividades teóricas e práticas atenderão à distribuição de carga horária prevista na Portaria 723/2012 no modelo mínimo de 30% de atividades teóricas e máximo de 70% de atividades práticas, dependendo da carga horária total do programa de aprendizagem. É importante salientar que as atividades desenvolvidas na escola devem ser concomitantes às atividades desenvolvidas na empresa.

Modelos de Operacionalização

MODELOS	SENAI		EMPRESA	PROGRAMA DE APRENDIZAGEM
	Carga horária teórica	Carga horária prática	Carga horária prática	Carga horária TOTAL
A (turmas mistas)	562h (30 a 50%)	563h (30 a 50%)	0 a 765h (0 a 40%)	1125 a 1908h (100%)
	56h iniciais no SENAI antes de iniciar atividades na empresa			
B (turmas fechadas)	750h (30 a 50%)	375h (15 a 25%)	375 a 1365h (25 a 55%)	1500 a 2490h
	75h iniciais no SENAI antes de iniciar atividades na empresa			

Outros modelos que atenderem às exigências legais quanto às porcentagens das cargas horárias referentes à teoria e à prática, bem como formação preliminar, também poderão ser ofertados, desde que submetidos à validação da Gerência de Educação.

As atividades práticas na empresa observarão os seguintes parâmetros:

- I. Deverão ser desenvolvidas somente após transcorridas as horas de formação preliminar de fase escolar no SENAI, que correspondem a 10% da carga horária de atividades teóricas desenvolvidas no SENAI, em atendimento ao disposto pelo artigo 11 da Portaria nº 723/2012 e para efeito do cumprimento da distribuição dos percentuais acima dispostos. Observada essa disposição, as unidades escolares têm liberdade de articulação com a empresa para a definição do início da prática profissional suplementar. Neste sentido, por exemplo, nada obsta o desenvolvimento de atividades práticas suplementares na empresa, desde que transcorridos 50% da carga horária da fase escolar, ou concentrados apenas nos períodos de recesso de atividades do SENAI, não coincidentes com as férias trabalhistas, nos termos do §2º do artigo 136 da CLT;
- II. Atenção deve ser dada às normas técnicas, de qualidade, de preservação ambiental, de saúde e segurança no trabalho e, em especial, o disposto pelo Decreto Federal nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

- III. As atividades serão objeto de planejamento integrado entre a unidade escolar ofertante e a respectiva empresa, devidamente registrado em documento específico e complementar a este plano de curso, doravante denominado “Guia de Aprendizagem”, no qual constarão as atividades a serem desenvolvidas pelo aprendiz na empresa, nos termos do §1º do artigo 23 do Decreto Federal nº 5.598/2005;
- IV. As atividades deverão ser planejadas de forma articulada àquelas realizadas na fase escolar do SENAI, à luz do disposto pelo §1º do artigo 10 da Portaria nº 723/2012, evitando-se a hipótese de ineditismo, e em prol da maior abrangência possível de experiências (sem prejuízo do disposto no inciso II), tendo em vista confrontar a amplitude do plano de curso com a diversidade produtiva e ou tecnológica da empresa. Assim, de forma a evitar casos de rotinização e precarização, convém antes discutir a redução da prática profissional suplementar na empresa ou até mesmo sua eliminação;
- V. Ações que antecedem a esta atividade, como capacitação de tutores (prerrogativa decorrente do disposto pelo §1º do artigo 23 do Decreto Federal nº 5.598/2005) e análise das instalações da empresa, bem como aquelas que sucedem ao desenvolvimento do Guia de Aprendizagem, como ações de supervisão em prol da melhoria contínua, deverão ser implementadas, considerando a responsabilidade do SENAI na gestão do programa (parágrafo único do artigo 6º do Decreto Federal nº 5.598/2005);
- VI. Toda prática profissional suplementar na empresa com emprego do **Guia de Aprendizagem** deverá ter sua carga horária apurada para que conste no histórico escolar do aluno, respeitando o limite disposto nos modelos A e B;
- VII. As atividades práticas na empresa **não poderão ser desenvolvidas após** a fase escolar em atenção ao disposto pelo art. 11 da Portaria 723/2012, de forma a evitar a sistemática de prática profissional na empresa subsequente à fase escolar. Na melhor das hipóteses, tais atividades deverão coincidir seu término no mesmo dia; na pior, na mesma semana. Portanto, as atividades práticas na empresa em períodos de recesso de atividades do SENAI, não coincidentes com as férias trabalhistas, nos termos do §2º do artigo 136 da CLT, são perfeitamente possíveis, desde que respeitado o limite de jornada diária de 6 horas, nos termos do art. 432 da CLT.

V. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

Em conformidade com o artigo 36 da Resolução CNE/CEB nº 6/12, a unidade escolar:

“pode promover o aproveitamento de conhecimentos e experiências anteriores do estudante, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão da respectiva qualificação ou habilitação profissional, que tenham sido desenvolvidos:

- I. em qualificações profissionais e etapas ou módulos de nível técnico regularmente concluídos em outros cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio;*
- II. em cursos destinados à formação inicial e continuada ou qualificação profissional de, no mínimo, 160 horas de duração, mediante avaliação do estudante;*
- III. em outros cursos de Educação Profissional e Tecnológica, inclusive no trabalho, por outros meios informais ou até mesmo em cursos superiores de graduação, mediante avaliação do estudante;*
- IV. por reconhecimento, em processos formais de certificação profissional, realizado em instituição devidamente credenciada pelo órgão normativo do respectivo sistema de ensino ou no âmbito de sistemas nacionais de certificação profissional.”*

A avaliação será feita por uma comissão de docentes do curso e especialistas em educação, especialmente designada pela direção, atendidas as diretrizes e procedimentos constantes na proposta pedagógica da unidade escolar.

VI. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Os critérios de avaliação, promoção, recuperação e retenção de alunos são os definidos pelo Regimento Comum das Unidades Escolares SENAI, aprovado pelo Parecer CEE nº 528/98, e complementados na Proposta Pedagógica da unidade escolar.

VII. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Para o Curso Técnico de Administração foi elaborada, pela Gerência de Inovação e de Tecnologia – GIT, uma descrição dos ambientes contemplando a infraestrutura necessária para

o desenvolvimento do curso. Esta descrição está disponível para download no Sistema de Gestão de Serviços Educacionais e Tecnológicos do SENAI-SP – SGSET.

A unidade escolar é dotada de Biblioteca com acervo bibliográfico adequado para o desenvolvimento do curso e faz parte do sistema de informação do SENAI.

VIII. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

O quadro de docentes para o Curso Técnico de Administração é composto, preferencialmente, por profissionais com nível superior e experiência profissional condizentes com as unidades curriculares que compõem a organização curricular do curso, segundo os seguintes critérios⁹:

- Licenciatura na área ou na unidade curricular, obtida em cursos regulares ou no programa especial de formação pedagógica;
- Graduação na área ou na unidade curricular, com licenciatura em qualquer outra área;
- Graduação na área ou na unidade curricular e mestrado ou doutorado na área de educação;
- Graduação em qualquer área, com mestrado ou doutorado na área da unidade curricular.

Na ausência desses profissionais, a unidade escolar poderá contar, para a composição do quadro de docentes, com instrutores de prática profissional, que tenham formação técnica ou superior, preparados na própria escola.

IX. CERTIFICADOS E DIPLOMAS

O diploma de técnico é conferido ao concluinte da habilitação profissional de Técnico em Administração que comprove conclusão do ensino médio.

O aluno que não comprovar a conclusão do ensino médio receberá uma declaração da qual deverá constar que o diploma de técnico só será fornecido após o atendimento às exigências da legislação vigente.

O tempo para a conclusão da habilitação é de no máximo 5 anos a partir da data da matrícula no curso.

⁹ Conforme disposto nas Indicações CEE nºs 08/00 e 64/07.

COMITÊ TÉCNICO SETORIAL
Técnico em Administração – CFP 1.15

Especialistas do segmento tecnológico e/ou área tecnológica em estudo – das empresas, sindicatos e demais instituições

Nome	Cargo	Instituição/Empresa
Marcus Vinícius Vasconcelos Silva	Analista de Recursos Humanos	Niagara Indústria e Comércio
Nathalia Silva Franco	Analista de Recursos Humanos	Sansuy
Ricardo Keidi Sakata	Analista de Cargos e Salários	Sandvik do Brasil
Rildo Martins da Silva	Gerente de Desenvolvimento Laboral	Coca-Cola / Femsa
Rodolfo M. G. Maineri	Analista DHO	CBA
Sílvia Helena Calusni	Analista de Recursos Humanos	MWM - Motores
Tharley Reinaldo B. Gonçalves	Analista de Recursos Humanos	MWM - Motores

Especialistas do SENAI

Nome	Função	Unidade
Igor Sala de Figueiredo	Instrutor de Formação Profissional	CFP 4.03
Silvamara Silva Pimenta	Instrutor de Formação Profissional	CFP 1.20

Observadores

Cícera Barreto Baccega	Especialista em Educação Profissional	GED
Guilherme Augusto Franco de Souza	Especialista em Educação Profissional	GED
Paula Buratini	Especialista em Educação Profissional	GED
Eduardo de Lélis Santos	Coordenador de Atividades Pedagógicas	CFP 1.15

Coordenação do Comitê

Nome	Função	Unidade
Roseli Sivieri de Lima	Especialista em Educação Profissional	GED
Sandra Akemi Hirata Fujita	Especialista em Educação Profissional	GED

Data: 19/11/2019

SENAI-SP, 2020
Diretoria Regional

Diretoria Técnica

Coordenação *Gerência de Educação*

Elaboração *Gerência de Educação*

Cícera Barreto Baccega
Guilherme Augusto Franco de Souza
Paula Buratini
Roseli Sivieri de Lima
Sandra Akemi Hirata Fujita

Especialistas das Escolas do SENAI

Aldeimara Campelo – CFP 1.06
Damaris do Nascimento Galdino – CFP 1.27
Edinalva Passos Carvalho – CFP 1.12
Igor Sala de Figueiredo – CFP 4.03
Ivete Maria Jacobsen – CFP 1.15
Jaqueline Aparecida de Almeida Cruz – CFP 4.04
Michele Santos Ferreira Teixeira – CFP 1.12
Silvamar Silva Pimenta – CFP 1.20

Comitê Técnico Setorial

CONTROLE DE REVISÕES

[illegible]