

# Plano de curso

Técnico em Administração

Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Segmento: Gestão

## Identificação do curso

---

Título do curso: Técnico em Administração

Eixo tecnológico: Gestão e Negócios

Segmento: Gestão

Carga horária mínima: 1000h

Carga horária máxima: 1000h

Código DN: 1806

Versão: 1

UF de origem: DR-RR

Sigla:

Código CBO:

- Técnico em administração: 351305

## Requisitos e formas de acesso

---

### ACESSO AO CURSO

Escolaridade:

- Escolaridade: 2.º ano do Ensino Médio.

Idade:

- Idade maior ou igual a 16 anos.

### DOCUMENTO NECESSÁRIO PARA MATRÍCULA

Documental:

- RG.
- Comprovante de residência.
- CPF

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

## Justificativa

---

Os setores e departamentos que compõem a estrutura das organizações apresentam fluxos de processos e formas de comunicação internas que requerem profissionais capazes de compreender o funcionamento e a dinâmica de cada área da empresa. Nesse contexto, o Técnico em Administração exerce atividades de apoio aos processos de diversas áreas de uma organização, desempenhando suas funções de forma proativa, com capacidade para solucionar problemas e bom relacionamento interpessoal, interagindo com diferentes equipes de trabalho no decorrer dos processos organizacionais. A oferta da Habilitação Técnica de Nível Médio em Administração pelo Senac se justifica pela importância da área de Administração para as organizações e pela necessidade crescente de profissionais qualificados para compor o quadro de funcionários.

## Objetivos

---

Objetivo geral: • Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados. Objetivos específicos: • Promover o desenvolvimento do aluno por meio de ações que articulem e mobilizem conhecimentos, habilidades, valores e atitudes de forma potencialmente criativa e que estimule o aprimoramento contínuo; • Estimular, por meio de situações de aprendizagem o desenvolvimento de atitudes empreendedoras, sustentáveis e colaborativas nos alunos; • Articular as competências do perfil profissional com projetos integradores e outras atividades laborais que estimulem a visão crítica e a tomada de decisão para resolução de problemas; • Promover uma avaliação processual e formativa com base em indicadores das competências, que possibilitem a todos os envolvidos no processo educativo a verificação da aprendizagem; • Incentivar a pesquisa como princípio pedagógico e para consolidação do domínio

técnico-científico, utilizando recursos didáticos e bibliográficos.

## Organização curricular

Unidades Curriculares	Carga Horária
UC1 - Auxiliar a elaboração, implementação e acompanhamento do planejamento estratégico das organizações	Mín.: 60 horas Máx.: 60 horas
UC2 - Elaborar, organizar e controlar documentos da organização	Mín.: 60 horas Máx.: 60 horas
UC3 - Auxiliar a estruturação e operacionalização de projetos	Mín.: 36 horas Máx.: 36 horas
UC4 - Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas	Mín.: 48 horas Máx.: 48 horas
UC5 - Apoiar e executar ações pertinentes a desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários	Mín.: 60 horas Máx.: 60 horas
UC6 - Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida, saúde e segurança nos ambientes de trabalho	Mín.: 36 horas Máx.: 36 horas
UC7 - Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores .	Mín.: 36 horas Máx.: 36 horas
UC8 - Auxiliar a elaboração da folha de pagamento	Mín.: 72 horas Máx.: 72 horas
UC9 - Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações	Mín.: 36 horas Máx.: 36 horas
UC10 - Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações	Mín.: 108 horas Máx.: 108 horas
UC11 - Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos financeiros em organizações	Mín.: 96 horas Máx.: 96 horas
UC12 - Auxiliar as operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações	Mín.: 48 horas Máx.: 48 horas
UC13 - Auxiliar o planejamento, desenvolvimento e a aplicação do composto de marketing das organizações	Mín.: 84 horas Máx.: 84 horas

Unidades Curriculares	Carga Horária
UC14 - Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais	Mín.: 60 horas Máx.: 60 horas
UC15 - Apoiar a operacionalização de ações de comércio exterior	Mín.: 36 horas Máx.: 36 horas
UC16 - Auxiliar o planejamento e a execução de melhorias dos processos organizacionais  Pré-Requisito: UC1, UC10, UC11, UC12, UC13, UC14, UC15, UC2, UC3, UC4, UC5, UC6, UC7, UC8, UC9	Mín.: 36 horas Máx.: 36 horas
UC17 - Projeto Integrador Técnico em Administração	Mín.: 88 horas Máx.: 88 horas

**DETALHAMENTO DA(S) UNIDADE(S) CURRICULAR(ES):****UC1: Auxiliar a elaboração, implementação e acompanhamento do planejamento estratégico das organizações**

Carga horária mínima: 60h

Carga horária máxima: 60h

**Indicadores**

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

**Elementos da Competência****Conhecimentos**

1. Noções da evolução das teorias da administração: teoria clássica, fordismo, teoria de Henry Fayol, escola das relações humanas; Teorias de Peter Drucker e a neoclássica.
2. Organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura e níveis).
3. Cultura organizacional: conceitos e elementos.
4. Planejamento estratégico: conceito, finalidades, missão, visão, valores, objetivos, metas, procedimentos de elaboração, planos de ação (elementos constitutivos).
5. Noções de elaboração de projetos: escopo, tempo, prazos, custos, riscos, comunicação, equipe, ferramentas, estrutura de um projeto.
6. Ferramentas de análise de cenário: conceitos, características e finalidades (matriz SWOT, matriz BCG, entre outros).
7. Pesquisa e coleta de dados: tipos de instrumentos e formas de aplicação, fonte (primária, secundária, veracidade e credibilidade das informações), normas para referência e citações de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
8. Mobilização de equipes: técnicas para mediação de conflitos, estratégias de persuasão e motivação, diversidade humana.

**Habilidades**

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Ler, interpretar e elaborar textos.
4. Pesquisar, coletar e organizar dados e informações.
5. Negociar com pessoas em situações adversas.
6. Trabalhar em equipe.
7. Ter visão sistêmica.
8. Ser observador.
9. Ter raciocínio lógico.
10. Adaptar-se a diferentes situações.
11. Ser flexível nas relações interpessoais e negociações.
12. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.

**Atitudes/Valores**

1. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
2. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
3. Sigilo no tratamento das informações da organização.
4. Proatividade no encaminhamento de informações necessárias ao andamento dos processos.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos e encaminhamento de informações necessárias ao andamento dos processos.
6. Capacidade propositiva.

## UC2: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização

Carga horária mínima: 60h

Carga horária máxima: 60h

### Indicadores

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

### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

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

#### Habilidades

1. Ler e interpretar textos.
2. Organizar o ambiente de trabalho.
3. Comunicar-se de forma escrita com clareza e assertividade.
4. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
5. Ter visão sistêmica.
6. Utilizar recursos de tecnologias da informação e comunicação.

#### Atitudes/Valores

1. Zelo na apresentação pessoal.
2. Postura profissional.
3. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
4. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
5. Utilização consciente de recursos e insumos.

### UC3: Auxiliar a estruturação e operacionalização de projetos

Carga horária mínima: 36h

Carga horária máxima: 36h

#### Indicadores

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

#### Elementos da Competência

##### **Conhecimentos**

1. Projeto: conceito, tipologia, etapas, indicadores e aplicabilidade.
2. Estrutura do projeto: apresentação, objetivos, finalidade, viabilidade, orçamento, cronograma, planos de ação e formatação.
3. Definição de escopo de projeto, custos/aquisições/viabilidade, qualidade, comunicação/memória e riscos.
4. Identificação do público-alvo: definição, relação e formas de comunicação.
5. Documentos: Memória do projeto, relatórios de status e planos de ação.
6. Noções básicas de estatística: coleta e exposição de dados, modelos estatísticos.

##### **Habilidades**

1. Ler e interpretar textos, tabelas e gráficos.
2. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade.
3. Pesquisar, selecionar e organizar dados e informações para o projeto.
4. Ter visão sistêmica.
5. Utilizar recursos de tecnologias da Informação e comunicação.

##### **Atitudes/Valores**

1. Zelo na apresentação pessoal.
2. Postura profissional no relacionamento com stakeholders.
3. Proatividade na movimentação de documentos e informações entre os stakeholders.
4. Atenção na coleta e organização dos dados.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.

## 6. Utilização consciente de recursos e insumos.

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

Carga horária mínima: 48h

Carga horária máxima: 48h

#### Indicadores

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

#### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Comportamento profissional: apresentação e postura profissional, principais regras de etiqueta social.
2. Noções de cultura e clima organizacional: conceituações e pesquisa de clima organizacional.
3. Constituição da República Federativa do Brasil, artigo 7º (dos direitos e garantias fundamentais dos trabalhadores).
4. Fundamentos da legislação trabalhista: conceitos de empregado, empregador, autônomo, avulso, estagiário, relação de emprego; admissão e demissão de empregados, remuneração; jornada de trabalho, férias, poder disciplinador empregador.
5. Políticas da organização: conceito, tipos, requisitos essenciais. Contratação, remuneração, benefícios, planos de cargos e salários e cultura organizacional.
6. Noções de gestão de pessoas: conceito, histórico, modelos de gestão e estrutura de funcionamento.
7. Recrutamento e seleção: conceito, fontes de recrutamento, confecção de editais e anúncios, técnicas de recrutamento e seleção, planejamento e operacionalização do processo seletivo, divulgação do resultado do processo seletivo.
8. Processo de integração do novo colaborador.
9. Comunicação oral e escrita: características, formas e abordagens de atendimento pessoal, telefônico e por e-mail, redação e formatação de e-

mail, ofício, memorando, edital de publicação de vaga e inserção de dados em planilhas.

10. Negociação de conflitos: conceito, princípios, ferramentas, técnicas e estratégias para resolução de conflitos.

11. Documentos: solicitação de emprego, currículo, ficha de avaliação do processo de integração, ficha do empregado, formulário de requisição de pessoal.

12. Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, preparação de currículos, entrevista de emprego.

13. Código de ética e políticas de conduta.

#### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade;
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho;
3. Pesquisar e organizar dados e informações;
4. Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho;
5. Trabalhar em equipe.

#### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa, de fornecedores e clientes.
4. Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos.
6. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.

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

Carga horária mínima: 60h

Carga horária máxima: 60h

#### Indicadores

1. Organiza os recursos necessários à realização dos procedimentos de treinamento e desenvolvimento de pessoas, considerando as características do evento.
2. Coleta informações e tabula dados para o subsídio e registro das ações realizadas durante a execução dos procedimentos de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho, conforme cronograma estabelecido.
3. Preenche formulários e elabora tabelas e planilhas para tomada de decisões relativas à política de gestão de pessoas da organização.

4. Coleta, registra e tabula dados e informações, conforme orientação institucional para elaboração de planos de cargos e salários, de acordo com resultados de pesquisas realizadas no mercado de trabalho e consulta às fontes secundárias.

5. Elabora, recebe, confere, controla e destina documentos físicos e digitais, bem como informações, observando a execução da política de gestão de pessoas e garantindo sigilo das informações e integridade dos documentos.

#### Elementos da Competência

##### **Conhecimentos**

1. Treinamento e desenvolvimento: conceituações; processo de treinamento; diagnóstico de necessidades de desenvolvimento de pessoal; planejamento, orçamento e execução das ações de treinamento e desenvolvimento; instrumentos para desenvolvimento de pessoal: cursos, treinamentos, seminários, simpósios, etc.; instrumentos de avaliação, retenção e reação.
2. Avaliação de desempenho: conceituação; propósito da avaliação de desempenho das pessoas; processo de avaliação e responsabilidades; métodos/sistemas de avaliação de desempenho; indicadores de desempenho.
3. Estrutura de cargos e salários: pesquisa salarial; descrição de cargos; descrição das competências profissionais; plano de cargos e salários; sistema e tipos de remuneração; tendências em remuneração; fundamentos em política de remuneração; fundamentos sobre planejamento de carreiras.
4. Documentos pertinentes ao processo: Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT), ficha de avaliação de desempenho, ficha de crescimento profissional (horizontal/vertical), planilhas de custos de cursos, treinamentos, entre outros.
5. Mapeamento das funções: descrição e análise de cargos; mapeamento de funções e requisitos mentais e físicos para execução das funções. Atributos necessários a cada cargo.

##### **Habilidades**

1. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
2. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho.
5. Trabalhar em equipe.

##### **Atitudes/Valores**

1. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
2. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
3. Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa, de fornecedores e clientes.
4. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
5. Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos.
6. Responsabilidade no cumprimento de prazos.

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

Carga horária mínima: 36h

Carga horária máxima: 36h

**Indicadores**

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

**Elementos da Competência****Conhecimentos**

1. Sustentabilidade e responsabilidade socioambiental: conceitos, objetivos e projetos de responsabilidade socioambiental;
2. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, métodos, perfil da empresa, análise das necessidades, pesquisas e aplicações;
3. Normas regulamentadoras: NR 24 Condição Sanitária em Locais de Trabalho; NR 06 Equipamentos de proteção individual; NR 07 Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Equipamento de Proteção Coletiva (EPC): conceito, obrigatoriedade de fornecimento, deveres do empregado; NR 05 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa); NR 17 Ergonomia; NR 26 Sinalização de segurança;
4. Medicina e segurança do trabalho: conceitos, objetivos, princípios. Cipa e Serviço Especializado de Engenharia de Segurança e Medicina no Trabalho (SESMT): conceito, finalidade, requisitos legais para implantação, principais ações realizadas. Programas de prevenção de acidentes;
5. Exames médicos periódicos obrigatórios: conceito, tipos, controle e regulamentação dos exames periódicos;
6. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): conceito, finalidades e requisitos essenciais;
7. Comunicação de Acidente de Trabalho: conceito, fundamento legal (Decreto nº 3.048/1999), processo de comunicação;
8. Documentos: ficha médica e Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

**Habilidades**

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade;
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho;
3. Pesquisar e organizar dados e informações;
4. Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho;
5. Trabalhar em equipe.

## Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos;
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional;
3. Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da organização, dos fornecedores e clientes;
4. Colaboração com colegas e equipes de trabalho;
5. Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos;
6. Responsabilidade no cumprimento de prazos.

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

Carga horária mínima: 36h

Carga horária máxima: 36h

### Indicadores

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

### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no mercado de trabalho, marketing e apresentação pessoal, preparação de currículos, entrevista de emprego.
2. Fundamentos da legislação trabalhista: conceitos de empregado, empregador, autônomo, avulso, estagiário, relação de emprego; admissão e demissão de empregados, remuneração; jornada de trabalho e férias.
3. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) – Decreto-lei 5.452/23 e alterações. Definição e consulta.
4. Constituição da República Federativa do Brasil, artigo 7º: dos direitos e garantias fundamentais dos trabalhadores. Relações de trabalho: conceito, histórico, relação homem e trabalho. Tipos de contrato de trabalho e formas de rescisão.
5. Estrutura do Departamento de Pessoal.

6. Processo de admissão: documentos necessários, ficha de registro de empregado, registro/anotações/atualizações em carteira de trabalho, cadastro do Programa de Integração Social/Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/Pasep), declaração de encargos de família para fins de imposto de renda, ficha de salário-família, vale transporte, exame admissional.

7. Processo de demissão: documentos necessários, modalidades de saque do FGTS, comunicação e homologação da rescisão contratual, prazos, direito do empregado conforme o tipo de contrato, cálculo das verbas rescisórias, seguro-desemprego, exame demissional.

8. Prontuário do colaborador: conceito e documentos a serem arquivados.

9. Poder disciplinar do empregador: advertência, suspensão, demissão por justa causa, demissão sem justa causa, aviso prévio, dispensa do empregado estável, apuração de faltas graves.

10. Noções da organização: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura e níveis).

**Habilidades**

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho;
3. Pesquisar e organizar dados e informações;
4. Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho;
5. Trabalhar em equipe;
6. Ler e interpretar textos legais.

**Atitudes/Valores**

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa e dos fornecedores.
4. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
5. Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos.
6. Responsabilidade no cumprimento de prazos.

## UC8: Auxiliar a elaboração da folha de pagamento

Carga horária mínima: 72h

Carga horária máxima: 72h

### Indicadores

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

### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Controle de ponto: sanções, marcação manual, mecânica, eletrônica e magnética.
2. Salário, remuneração, adicionais, benefícios e encargos sociais, intervalos, FGTS e PIS. Contrato por prazo determinado e indeterminado.
3. Suspensão e interrupção do contrato de trabalho e ausências legais.
4. Jornada de trabalho: conceito, duração, intervalos, prorrogação, compensação de horas, escala de revezamento, categorias diferenciadas, descanso semanal remunerado (DSR), trabalho noturno, jornada de trabalho mensalista, jornada de trabalho horista.
5. Processo de Controle de frequência: formas de registro, empregados desobrigados da marcação, registro de serviço externo, quadro de horários, registro dos intervalos de refeição e descanso, registro das horas extras, registro de faltas e atrasos.
6. Remuneração: conceitos, diferença de remuneração e salário, adicionais (hora extra, trabalho noturno, insalubridade, periculosidade, abonos, gratificações, prêmios ou comissões, salário utilidade, gorjetas, diárias de viagem), prazo e forma para pagamento, recibo/holerite do pagamento. Políticas de remuneração, prêmios e campanhas, Programa motivacional.
7. Processo de elaboração da folha de pagamento: cálculo de proventos (salário, salário-família, horas extras, comissões, abonos, gratificações, prêmios, adicional de insalubridade, adicional de periculosidade, adicional noturno), afastamentos, salário-maternidade, cálculo de descontos (INSS, Imposto de Renda, descontos para sindicato, faltas e atrasos, desconto do repouso semanal remunerado, vale-transporte, pensão alimentícia, adiantamento de salário, seguro de vida, vale-refeição, plano de saúde).
8. Obrigações mensais do empregador: recolhimento e repasse dos encargos para o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), Receita Federal (IRRF), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), prestar informações ao Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged).
9. Obrigações anuais do empregador: Declaração de Informações de Rendimento na Fonte (DIRF), Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), Comprovante de Rendimentos Pagos e de Retenção de Imposto de Renda na

Fonte (Informe de Rendimento), Livro de Inspeção e Fiscalização do Trabalho.

10. Operações matemáticas: quatro operações básicas, porcentagem, razão e proporção.

#### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Resolver conflitos inerentes ao processo de trabalho.
5. Trabalhar em equipe.
6. Ler e interpretar textos legais.
7. Executar cálculos matemáticos.

#### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Sigilo no tratamento das informações dos colaboradores, da empresa e de fornecedores.
4. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
5. Proatividade no encaminhamento das informações necessárias ao andamento dos processos.
6. Responsabilidade no cumprimento de prazos.

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

Carga horária mínima: 36h

Carga horária máxima: 36h

#### Indicadores

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

## Elementos da Competência

### Conhecimentos

1. Gestão de materiais: conceitos e princípios, relação com fornecedores, cotação de materiais, produtos e equipamentos para aquisição, sistemas de informação; ferramentas de controle: First in, First Out (FIFO) e Curva ABC.
2. Inventário: conceitos, tipos, etapas (organização, contagem e reposição).
3. Patrimônio: definição, formas de controle, classificações, noção de depreciação patrimonial, movimentação e registros patrimoniais, programas de execução da manutenção.
4. Documentos: inventário, planilhas de controle, fichas de produtos, controles de manutenção.

### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Negociar com pessoas em situações adversas.
5. Ter visão sistêmica.
6. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.

### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
4. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
6. Destinação consciente dos resíduos produzidos.

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

Carga horária mínima: 108h

Carga horária máxima: 108h

**Indicadores**

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

**Elementos da Competência****Conhecimentos**

1. Logística: conceito, princípios e fundamentos da cadeia logística e sua função dentro da organização, terminologias comuns, internacionalização e logística reversa.
2. Fluxo logístico: descrição e interação das áreas de logística (suprimentos, produção/manufatura, recebimento, armazenamento e distribuição).
3. Cadeia de suprimentos: previsão de demanda, seleção, política e gestão de fornecedores, processos de compras e produção.
4. Processo de armazenagem: recebimento, estocagem e expedição.
5. Estoque: conceito, tipos de demanda (constante, crescente, decrescente, sazonal, de tendência), cálculos, ferramentas e técnicas aplicadas, produtos perigosos, normas de segurança aplicáveis.
6. Processo de distribuição: sistema de transporte, modais (aéreo, hidroviário, rodoviário, dutoviário e ferroviário), Cost, Insurance and Freight (CIF) e Free On Board (FOB), controle de transporte, roteirização, seguro de cargas, rastreabilidade, normas de segurança aplicáveis.
7. Custos logísticos direto/indireto e fixo/variável aplicados ao estoque; Métodos de controle e fluxo de estoque de mercadorias: Primeiro a entrar, Primeiro a sair (PEPS) e Último a entrar, Primeiro a Sair (UEPS); armazenagem, movimentação, transporte.
8. Centro de Distribuição (CD): conceito e funcionamento.
9. Sistemas de informação relacionados à logística: planilha eletrônica, softwares de controle logístico, sistema de gestão empresarial, entre outros.
10. Noções de negociação comercial: técnicas e estratégias aplicadas à logística.
11. Documentos: pedido, nota fiscal, ordem de compra, conhecimento de

transporte, Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (Danfe).

#### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Trabalhar em equipe.
5. Ter raciocínio lógico.
6. Efetuar cálculos matemáticos.
7. Ter visão sistêmica.
8. Negociar com pessoas em situações adversas.
9. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.

#### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
4. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
6. Destinação consciente dos resíduos produzidos.

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

Carga horária mínima: 96h

Carga horária máxima: 96h

#### Indicadores

1. Emite notas fiscais e faz o controle fiscal de documentos, de acordo com o pedido, observando o Código Fiscal de Operações e Prestações (CFOP), vinculando tais informações ao sistema de gestão utilizado pela organização.
2. Emite ordens de pagamento e recebimento via sistema de gestão, de acordo com os prazos vigentes e relatório de provisão.
3. Acompanha o fluxo de caixa diariamente, via sistema de gestão, para programar os pagamentos e recibimentos conforme provisão dos demais setores da organização.
4. Controla, organiza e classifica contabilmente os pagamentos e recibimentos, conforme o plano de contas vigente, enviando para a contabilidade os documentos fiscais.

5. Preenche, atualiza, organiza e arquiva fichas cadastrais de clientes e fornecedores, mantendo o sigilo das informações.
6. Controla diariamente os extratos bancários, realizando conciliação bancária, liquidando-os via sistema de gestão.
7. Controla, negocia e cobra recebíveis e faturas, conforme a análise do relatório de contas a receber e política da organização.

### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Noções de contabilidade: conceitos e princípios contábeis, classificação e registro de contas patrimoniais (ativo, passivo e patrimônio líquido) e de resultado (receita e despesa) e plano de contas contábeis e de custos.
2. Demonstrativos financeiros: conceito, finalidades, estrutura e composição, Demonstrativo de Resultados do Exercício (DRE), balanço patrimonial, fluxo de caixa e relatórios gerenciais.
3. Contas a pagar: fluxo e processos, ordens de pagamento eletrônicas ou físicas (cheque, TED, DOC, transferência entre contas, entre outros).
4. Documentos: fiscais (notas de débito, recibos, nota fiscal, cupom fiscal, entre outros) e não fiscais (planilhas de funcionários, planilhas de clientes, duplicata, nota promissória, letra de câmbio, entre outros).
5. Fiscal: tipos de tributos, classificação no Código Fiscal de Operações e Prestações (CFOP) e controle.
6. Contas a receber: fluxo e processos, formas de negociação, cobrança e recebimento, procedimentos para emissão, recebimento e conferência de notas fiscais.
7. Tesouraria: fluxo e processos, provisão de pagamento e recebimentos, extratos bancários (emissão e controle), conciliação bancária.
8. Sistemas de controle para pagamentos e recebimentos: planilhas eletrônicas, softwares de gestão empresarial.
9. Controle e arquivo da documentação física e eletrônica pertinente ao processo financeiro: auditorias e temporalidade.
10. Operações matemáticas: porcentagem, regra de três simples, razões e proporções, juros simples e compostos.
11. Cadastro de clientes, fornecedores e bancos: coleta, atualização e organização dos dados.
12. Glossário de terminologias técnicas relacionadas ao processo financeiro e contábil.

#### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Ter raciocínio lógico.
5. Efetuar cálculos matemáticos.
6. Ter visão sistêmica.
7. Negociar com pessoas em situações adversas.
8. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.
9. Trabalhar em equipe.

#### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
4. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
6. Idoneidade e comprometimento em todas as ações.

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

Carga horária mínima: 48h

Carga horária máxima: 48h

#### Indicadores

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

#### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Noções de controladoria: conceito, finalidade, processos e interfaces.
2. Tipos de indicadores econômicos e financeiros de dados patrimoniais e de resultado: indicadores de liquidez, endividamento, estoques e outros.
3. Documentos para coleta de dados: Demonstrativo de Resultados do Exercício (DRE), balanço patrimonial, fluxo de caixa e relatórios gerenciais (planejamento e orçamento empresarial).
4. Conciliação contábil: plano de contas contábeis e de custos e verificação de lançamentos.
5. Orçamento: conceito, natureza, finalidade, elementos constitutivos e controle.
6. Sistemas da informação utilizados na controladoria: definição e modelos.

#### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Ter raciocínio lógico.
5. Efetuar cálculos matemáticos.
6. Ter visão sistêmica.
7. Negociar com pessoas em situações adversas.

8. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.
9. Trabalhar em equipe.

#### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
4. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
6. Critério e atenção na conferência de dados e manuseio dos documentos.
7. Idoneidade e comprometimento em todas as ações.

#### UC13: Auxiliar o planejamento, desenvolvimento e a aplicação do composto de marketing das organizações

Carga horária mínima: 84h

Carga horária máxima: 84h

#### Indicadores

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

#### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Marketing: conceito, fundamentos e composto de marketing.
2. Tipos de marketing: direto, de serviços, de relacionamento, de varejo e atacado, social, digital, entre outros.
3. Pesquisa de marketing: formulação do problema (objetivo), tipos (fontes primárias e secundárias), instrumentos, formas de aplicação, tabulação de dados, análise de informação, apresentação do resultado e tomada de decisão.

4. Comportamento do consumidor: aspectos psicológicos, econômicos, sociais e demográficos.
5. Segmentação: conceitos, tipos e nicho de mercado.
6. Posicionamento mercadológico: conceito, objetivos e estratégias.
7. Plano de ação de marketing: definição, elementos constitutivos, execução, acompanhamento e controle.
8. Ambiente de marketing: variáveis internas (clientes, fornecedores, entidades reguladoras, concorrentes) e variáveis externas (políticas/legais, econômicas, socioculturais, demográficas, naturais e tecnológicas).
9. Meios de comunicação: conceito, abrangência e formato.
10. Noções de plataformas, operação e gestão para o e-commerce no Brasil.

**Habilidades**

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Ter visão sistêmica.
5. Negociar com pessoas em situações adversas.
6. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.
7. Trabalhar em equipe.

**Atitudes/Valores**

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
4. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
6. Criatividade e inovação na concepção e execução das ações de marketing.

## UC14: Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais

Carga horária mínima: 60h

Carga horária máxima: 60h

### Indicadores

1. Atualiza cadastro de clientes e agenda visitas de vendedores, de acordo com o plano de vendas da organização.
2. Auxilia a elaboração de relatórios, inserindo informações, atualizando registros e acompanhando os processos comerciais para subsidiar a análise da execução do plano de vendas.
3. Distribui materiais promocionais, cadastrá propostas comerciais e organiza a estrutura de pontos de venda, conforme indicação do plano de vendas e necessidades do processo de comercialização.
4. Auxilia a execução de ações de relacionamento com cliente, conforme procedimentos comerciais de pós-venda.

### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Plano de vendas: conceito, elementos constitutivos, segmentação do público, formas de acompanhamento, estabelecimento de metas, interface com o planejamento estratégico de marketing.
2. Ferramentas de vendas: cronograma e roteiro de visitas, propostas de vendas, gráficos de metas, cadastros de vendas, carteira de clientes, portfólio de produtos e serviços.
3. Tipos de venda: interna, externa, presencial e a distância.
4. Fases da venda: pré-venda, venda, pós-venda.
5. Gestão de vendas: acompanhamento, controle e análise dos resultados.
6. Equipe de vendas: composição, formas de atuação, escala e plantões de trabalho.
7. Recursos e infraestrutura para a venda: materiais promocionais, pontos de venda, embalagem, entre outros.
8. Documentos: contrato comercial, solicitação de serviço.

#### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Ter visão sistêmica.
5. Negociar com pessoas em situações adversas.
6. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.
7. Trabalhar em equipe.

#### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
4. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.

### UC15: Apoiar a operacionalização de ações de comércio exterior

Carga horária mínima: 36h

Carga horária máxima: 36h

#### Indicadores

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

#### Elementos da Competência

##### **Conhecimentos**

1. Comércio exterior: conceitos e introdução ao panorama internacional, acordos comerciais.
2. Ferramentas de apoio ao exportador/importador: Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex) e International Commercial Terms (Incoterms) – origens, conceitos, finalidades, códigos e descrições.
3. Órgãos gestores e anuentes do comércio exterior brasileiro; regimes aduaneiros.
4. Incentivos fiscais, barreiras tarifárias, apuração de impostos e taxas e seguro internacional.
5. Ações e procedimentos operacionais na importação e exportação: regras de origem (despacho - conceito, tipologias e procedimentos.

##### **Habilidades**

1. Organizar e realizar check list da documentação do processo de importação e exportação.
2. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e assertividade.
3. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
4. Ter visão sistêmica.
5. Utilizar recursos de tecnologias da informação e comunicação.

##### **Atitudes/Valores**

1. Zelo na apresentação pessoal.
2. Cordialidade no trato com clientes internos e externos.
3. Sigilo na tramitação das informações.
4. Organização na movimentação e guarda de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos e na operacionalização de valores e recursos.
6. Utilização consciente de recursos e insumos.

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

Carga horária mínima: 36h

Carga horária máxima: 36h

#### Indicadores

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

#### Elementos da Competência

#### Conhecimentos

1. Qualidade: conceitos, princípios, padronização de procedimentos, definição de indicadores, definição de prioridades e monitoramento de processos.
2. Mapeamento de processos: conceito, identificação, normas e procedimentos, inter-relação dos processos.
3. Indicadores de desempenho: definição, tipos e formas de monitoramento.
4. Sistemas de gestão da qualidade e certificações: conceito, finalidades, registros, auditorias.
5. Metodologias: conceitos, características e finalidades – Plan, Do, Check, Act (PDCA), Metodologia de Análise e Solução de Problemas (Masp), 5W2H, 5S, benchmarking.
6. Ferramentas: Espinha de peixe (Ishikawa), diagrama de Pareto, histograma, fluxograma, diagrama de dispersão, matriz GUT, folha de verificação, Controle Estatístico De Processo (CEP).
7. Documentos da qualidade: política da qualidade, manual da qualidade, Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), formulário de não conformidade/ação corretiva, relatório de auditoria.

## 8. Balanced Scorecard (BSC): conceito e aplicações.

### Habilidades

1. Comunicar-se de forma oral e escrita com clareza e objetividade.
2. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
3. Pesquisar e organizar dados e informações.
4. Ter visão sistêmica.
5. Trabalhar em equipe.
6. Reconhecer os processos organizacionais e suas inter-relações.
7. Negociar com pessoas em situações adversas.
8. Utilizar recursos de tecnologia da informação e comunicação.

### Atitudes/Valores

1. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos.
2. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
3. Colaboração com colegas e equipes de trabalho.
4. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização das informações.
5. Responsabilidade no cumprimento de prazos estabelecidos.
6. Capacidade de posicionar-se propondo soluções viáveis.

### UC17: Projeto Integrador Técnico em Administração

Carga horária mínima: 88h

Carga horária máxima: 88h

### Indicadores

1. Cumpre as atividades previstas no plano de ação, conforme desafio identificado no tema gerador
2. Apresenta resultados ou soluções de acordo com as problemáticas do tema gerador e objetivos do PI.
3. Mobiliza as marcas formativas na proposição de estratégias e soluções de acordo com o contexto e os desafios apresentados.

## Tema Gerador

### Tema 1: Empreendedor de ideias e processos para negócios regionais

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

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

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

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

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

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

## Orientações metodológicas

---

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

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

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

As atividades relacionadas ao planejamento de carreira dos alunos devem ocorrer de forma concomitante ao desenvolvimento das Marcas Formativas Colaboração e Comunicação, Visão Crítica, Criatividade e Atitude Empreendedora. Recomenda-se que o tema seja abordado no início das

primeiras Unidades Curriculares do curso e revisitado no decorrer de toda a formação. A partir da reflexão sobre si mesmo e sobre a própria trajetória profissional, os alunos podem reconhecer possibilidades de atuação na perspectiva empreendedora e elaborar estratégias para identificar oportunidades e aprimorar cada vez mais suas competências. O docente pode abordar com os alunos o planejamento de carreira a partir dos seguintes tópicos: i) ponto de partida: momento de vida do aluno, suas possibilidades de inserção no mercado, fontes de recrutamento e seleção, elaboração de currículo, remuneração oferecida pelo mercado, competências que apresenta e histórico profissional; ii) objetivos: o que o aluno pretende em relação à sua carreira a curto, médio e longo prazo, e iii) estratégias: o que o aluno deve fazer para alcançar seus objetivos.

Esse plano de ação tem como foco a iniciativa, a criatividade, a inovação, a autonomia e o dinamismo, na perspectiva de que os alunos possam criar soluções e buscar formas diferentes de atuar em seu segmento.

No que concerne às orientações metodológicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador (UCPI), recomenda-se que o docente apresente aos alunos o tema gerador da UCPI na primeira semana do curso, possibilitando aos mesmos modificar e/ou substituir a proposta inicial. Para a execução da UCPI o docente deve atentar para as fases que a compõem: a) problematização (detalhamento do tema gerador); b) desenvolvimento (elaboração das estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização) e; c) síntese (organização e avaliação das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos). Ressalta-se que o tema gerador deve se basear em problemas da realidade da ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado. Neste sentido, a proposta deve contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes, que ultrapassem a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais unidades curriculares.

No tocante à apresentação dos resultados o docente deve retomar a reflexão sobre a articulação das competências do perfil profissional e o desenvolvimento das Marcas Formativas, correlacionando-os ao fazer profissional. Deve, ainda, incitar o compartilhamento dos resultados do Projeto Integrador com todos os alunos e a equipe pedagógica, zelando para que a apresentação estabeleça uma aproximação com o contexto profissional. Caso o resultado não atenda aos objetivos iniciais do planejamento, não há necessidade de novas entregas, mas o docente deve propor que os alunos reflitam sobre todo o processo de aprendizagem com intuito de verificar o que acarretou o resultado obtido.

O domínio técnico-científico, a visão crítica, a colaboração e comunicação, a criatividade e atitude empreendedora, a autonomia digital e a atitude sustentável são Marcas Formativas a serem evidenciadas ao longo de todo o curso. Elas reúnem uma série de atributos que são desenvolvidos e/ou aprimorados por meio das experiências de aprendizagem vivenciadas pelos alunos, e têm como função qualificar e diferenciar o perfil profissional do egresso no mercado de trabalho. Nessa perspectiva, compete à equipe pedagógica identificar os elementos de cada UC que contribuem para o trabalho com as marcas. Dessa forma, elas podem ser abordadas com a devida ênfase nas unidades curriculares, a depender da proposta e do escopo das competências.

Portanto, trata-se de um compromisso educacional promover, de forma combinada, tanto o desenvolvimento das competências como das Marcas Formativas, com atenção especial às possibilidades que o Projeto Integrador pode oferecer.

A seguir são apresentadas sugestões de situações de aprendizagem que podem ser adotadas pelos docentes para desenvolvimento de cada Unidade Curricular. Foram considerados: os elementos articulados para o desenvolvimento de cada competência e os indicadores que servirão de

parâmetro nas avaliações. Na medida do possível, orienta-se ao docente contextualizar as situações abordadas, com filmes, livros e reportagens que possam auxiliar a compreensão dos temas debatidos durante os encontros.

#### Oferta das Unidades Curriculares

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

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

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

#### Unidade Curricular Orientação metodológica

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

Recomenda-se a utilização de estudos de caso que abordem situações reais de mercado, para demonstração dos elementos da cultura organizacional, além do incentivo à pesquisa na web, uso de instrumentos como benchmarking e de pesquisa com clientes para conhecer missão, visão, valores, objetivos e metas de organizações diversas, possibilitando contextualizar a definição desses conceitos. Pode-se também solicitar que os alunos (trabalhadores) tragam as informações das próprias empresas nas quais trabalham, quando for o caso, estabelecendo procedimentos e operações necessárias para o alcance do futuro almejado e determinar a forma de medição do sucesso da organização.

Importante a realização de prática simulada de elaboração de projetos; matriz SWOT. Os resultados poderão ser apresentados em forma de seminários.

#### UC2 Sugestões de atividades:

- criação e elaboração de documentos específicos e usuais no âmbito empresarial, dentro dos diversos níveis: pessoal, sigiloso, privado e público, utilizando técnicas de redação, por meio de recursos tecnológicos;
- leitura e interpretação de textos empresariais: uso de publicações legais, documentos diversos pertinentes ao cotidiano administrativo, dentro das normas formais de escrita e técnicas de leitura;
- atividade prática simulando classificação, controle de fluxo e arquivamento de documentos com a elaboração de Manual de Procedimentos de protocolo, expedição e arquivo: produção baseada em documentos dentro das normas da ABNT, Manual de Redação da Presidência da República e Manual de Procedimentos da Advocacia-Geral da União;
- estudos de caso e simulações para fomentar a análise crítica dos diferentes documentos empresariais, identificando elementos da narrativa de cada um deles;
- sugere-se ao docente incentivar os alunos a utilizar dicionários por meio de pesquisa em dispositivos móveis.

#### UC3 Sugestões de atividades:

- Dado que a carga horária desta UC não permite o exercício de conceber e

estruturar um projeto com todos seus componentes, sugere-se a abordagem de noções da metodologia de processos a partir de um estudo de caso, como de uma organização com um projeto para expansão, melhoria de processo ou aquisição de tecnologia, cuja estrutura e implementação possam servir de exemplo para o desenvolvimento da competência.

- Simulação de situações-problema que envolvam determinadas organizações locais, para as quais a resolução possa ocorrer por meio de um projeto.
- Pesquisa de dados para compor os projetos simulados.

#### UC4

Sugestões de atividades:

- pesquisa sobre legislação pertinente aos processos de recrutamento, seleção e integração e formulários e documentos utilizados no processo;
- estudos de caso, com a descrição de empresa fictícia, na qual o responsável pelo setor de gestão de pessoas solicita apoio em processo de recrutamento, seleção e integração para elaboração de edital, seleção de currículos, atendimento a clientes externos e preparação de ambiente para entrevistas. Recomenda-se a realização da atividade em grupos;
- simulação de conflitos causados por ruídos na comunicação ou conforme perfis profissionais diversos;
- atividades práticas de preenchimento de documentos pertinentes ao processo com a definição do fluxo dos mesmos na organização;
- entrevistas com profissionais da área para pontuar aspectos relevantes, pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados;
- sugere-se ao docente utilizar pesquisa no link [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao.htm) por meio de dispositivos móveis.

#### UC5 Sugestões de atividades:

- pesquisa de planos de cargos e salários de diferentes organizações;
- estudo de caso que indique a necessidade de mapear as funções de determinada ocupação da organização demandando pesquisa, levantamento e apresentação de dados para posterior construção de plano de cargos e salários coletivamente. Sugere-se simular organizações cuja descrição seja próxima da realidade dos alunos;
- estudo de caso que apresente a necessidade de criação de instrumentos de coleta de dados sobre desempenho, com tabulação e apresentação dos resultados obtidos (colegas da sala de aula podem representar o público pesquisado);
- simulação de uma situação organizacional com preenchimentos dos documentos pertinentes aos processos de avaliação de desempenho e treinamento com o registro do fluxo da documentação produzida durante o processo;
- entrevistas com profissionais da área para pontuar aspectos relevantes, pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados.

#### UC6 Sugestões de atividades:

- pesquisa e apresentação sobre as Normas Regulamentadoras relacionadas à saúde e segurança no trabalho;
- estudos de caso sobre sustentabilidade e responsabilidade social;
- criação de uma pesquisa para analisar a qualidade de vida entre os alunos da escola do Senac e, com base nos resultados obtidos, apresentar proposta para realização de evento de qualidade de vida;
- estudo de caso com verificação de entrega de EPI e ocorrência de acidente de trabalho, preenchimento de formulário de Comunicação de Acidentes de Trabalho (CAT) e encaminhamento da documentação.

#### UC7 Sugestões de atividades:

- Estudo de casos, dramatização de situações de trabalho, visitas técnicas e entrevistas com profissionais da área que envolvam conflitos e aspectos relacionados a diversidade de pessoas que compõem os quadros funcionais das organizações
- Entrevistas com profissionais da área, roteirizadas pelo docente em conjunto com os discentes, podem ser realizadas nos ambientes das

organizações, já que proporcionam momentos de análise e síntese, quando seus resultados são apresentados e debatidos em sala de aula.

- Atividades em laboratórios de informática para a produção e edição de textos e de planilhas eletrônicas, efetuando as correções gramaticais necessárias.

**UC8 Sugestões de atividades:**

- Para o desenvolvimento de atividades que envolvam conhecimentos relacionados às quatro operações matemáticas, sistemas de medidas e razão e proporção, deve-se trabalhar com questões contextualizadas, tendo como referência a competência a ser desenvolvida na Unidade Curricular.
- Atividades em laboratórios de informática para a produção e edição de textos e de planilhas eletrônicas, efetuando as correções gramaticais necessárias.

**UC9 Sugestões de atividades:**

- pesquisa de documentos relacionados com os processos de gestão de materiais e patrimônio das organizações;
- simulação de um inventário – o professor pode usar canetas, tampinhas de garrafa, peças de lego – e montar uma atividade que envolva armazenagem e inventário. Pode incluir planilha de controle de estoque;
- elaboração com os alunos de modelos de planilhas de controle de estoques, de manutenção e fichas de controles.

**UC10 Sugestões de atividades:**

- pesquisa de documentos relacionados com as operações logísticas das organizações;
- estudo de caso para simulação das operações logísticas necessárias ao funcionamento de uma organização, com a indicação de demandas de pesquisa de fornecedores, compras, custos logísticos, modais, reestruturação do processo de recebimento, armazenagem, movimentação e distribuição dos produtos;
- utilizar recursos tecnológicos para a apresentação de diversos softwares para uso na logística: Excel, Alcis, E-stock, Gestor CI etc., conforme a disponibilidade no ambiente de aprendizagem;
- visitas técnicas a organizações com forte atuação logística, com análise das informações coletadas e apresentação do fluxo da operação logística.

**UC11 Sugestões de atividades:**

- pesquisa de documentos relacionados com os processos financeiros em organizações;
- utilizar recursos tecnológicos para a apresentação de diversos softwares para uso na área financeira: Alterdata, Visual Sucessor, ERP, Suprema; uso de portal software público brasileiro, conforme a disponibilidade no ambiente de aprendizagem;
- simulação para identificação das contas patrimoniais e de resultado;
- estudo de caso com demanda para elaboração de cadastro, para apoio ao crédito e cobrança e operações financeiras com preenchimento, controle de fluxo e destinação dos documentos financeiros;
- aplicação de atividades práticas de contas a pagar e receber, de abertura e fechamento de caixa.

**UC12 Sugestões de atividades:**

- pesquisa de indicadores econômicos e financeiros para cálculo e análise de indicadores financeiros de empresas reais (balanços retirados da Bm&F Bovespa) ou fictícias;
- exercício para análise de conciliações contábeis, envolvendo o plano de contas contábeis e de custos;
- a partir de estudo de caso, propor a elaboração de balanço patrimonial e fluxo de caixa, dentro dos procedimentos legais, formativos e financeiros;
- aplicação de estudo de caso adequado às competências do técnico em administração, com vários dados de uma empresa fictícia para elaboração de fluxo de caixa, DRE e Balanço, conforme procedimentos legais, formativos e financeiros;
- entrevistas com profissionais da área para pontuar aspectos relevantes,

pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados.

**UC13 Sugestões de atividades:**

- sugere-se ao docente fazer levantamento de produtos consumidos pelos alunos e apresentar um estudo de caso de marketing a ele relacionado, a partir do qual deverá ser aplicada no ambiente de aprendizagem uma pesquisa com o potencial público consumidor, com coleta, tabulação e apresentação dos dados, utilizando para esta pesquisa as redes sociais utilizadas pelo grupo.

A partir desses resultados, o docente deverá apresentar problemas do marketing para os quais os alunos contribuirão com soluções e cuja finalização seja um plano de marketing para reposicionar o produto no mercado. No final, o docente poderá solicitar a cada grupo que apresente sinteticamente suas propostas de plano de marketing e indicar ao grupo observador que pontue melhorias e problemas na proposição.

**UC14 Sugestões de atividades:**

- pesquisa de documentos de apoio administrativo em processos comerciais;
- entrevistas com profissionais da área para conhecer aspectos relevantes, pontos de atenção nos processos e/ou problemas enfrentados;
- visitas técnicas em pontos de venda de produtos semelhantes àqueles abordados no plano de marketing e no plano de vendas para análise comparativa com as proposições realizadas;
- com base no plano de marketing formulado na Unidade Curricular 13 solicitar um plano de vendas;
- simulação em ambiente de aprendizagem de um processo de vendas, com diversos tipos de serviços e produtos, em que possam ser trabalhadas todas as fases de vendas.

**UC15 Sugestões de atividades:**

- a apresentação do panorama internacional deve ser abordada na contextualização do comércio exterior, e não deve ultrapassar 4 horas da carga horária total desta Unidade Curricular.
- pesquisa, análise e apresentação sobre organizações sediadas no município de residência dos alunos e que realizem operações de importação e exportação;
- entrevista com profissionais que operam no segmento de importação e exportação para verificar, dificuldades, pontos de atenção, vantagens desse tipo de comércio, etc.

**UC16 Sugestões de atividades:**

- resolução de uma situação-problema na qual sejam aplicadas ferramentas de qualidade;
- pesquisa, análise e apresentação de políticas de qualidade de empresas reais (busca em sites ou empresa em que o aluno trabalhe);
- estudo de caso com simulação de fluxo de processos com coleta de resultados de indicadores da qualidade e indicação de problemas para que os alunos, ao aplicarem as ferramentas da qualidade, possam sugerir melhorias no mesmo, aproximando o estudo de caso da realidade dos alunos, sempre que possível.

## Avaliação

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

- avaliar o desenvolvimento das competências no processo formativo;
- ser diagnóstica e formativa;
- permear e orientar todo

o processo educativo; • verificar a aprendizagem do aluno, sinalizando o quanto perto ou longe está do desenvolvimento das competências que compõem o perfil profissional de conclusão (foco na aprendizagem); • permitir que o aluno assuma papel ativo em seu processo de aprendizagem, devendo, portanto, prever momentos para autoavaliação e feedback, em que docente e aluno possam juntos realizar correções de rumo ou adoção de novas estratégias que permitam melhorar o desempenho do aluno no curso. Forma de expressão dos resultados da avaliação • Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino e aprendizagem. Para tanto, definiu-se o tipo de menção que será utilizada para realizar os registros parciais (ao longo do processo) e finais (ao término da Unidade Curricular/curso); • As menções adotadas no Modelo Pedagógico Nacional do Senac reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo; • De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem. Menção por indicador de competência A partir dos indicadores que evidenciam o desenvolvimento da competência, foram estabelecidas menções para expressar os resultados de uma avaliação. As menções que serão atribuídas para cada indicador são: Durante o processo • Atendido – A • Parcialmente atendido – PA • Não atendido – NA Ao término da Unidade Curricular • Atendido – A • Não atendido – NA Menção por Unidade Curricular Ao término de cada Unidade Curricular (Competência, Estágio, Prática Profissional ou Projeto Integrador), estão as menções relativas a cada indicador. Se os indicadores não forem atingidos, o desenvolvimento da competência estará comprometido. Ao término da Unidade Curricular, caso algum dos indicadores não seja atingido, o aluno será considerado reprovado na unidade. É com base nessas menções que se estabelece o resultado da Unidade Curricular. As menções possíveis para cada Unidade Curricular são: • Desenvolvida – D • Não desenvolvida – ND Menção para aprovação no curso Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolveu) em todas as Unidades Curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada). Além da menção D (desenvolveu), o aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente. Na modalidade a distância, o controle da frequência é baseado na realização das atividades previstas. • Aprovado – AP • Reprovado – RP Recuperação A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

## Instalações, equipamentos e recursos didáticos

Instalações e equipamentos Para oferta presencial: • Sala de aula com acesso à internet, com recursos multimídia disponíveis e mobiliada com cadeiras móveis para a composição de diferentes arranjos que privilegiam a diversidade de atividades. • Laboratórios de informática com: • computador (configuração mínima necessária: Processador i5 2310 2.9GHz, memória 6GB HD 1TB, gravador de DVD, placa de rede, monitor 17"); • impressora multifuncional jato de tinta ou laser; • softwares: sistema operacional cliente (proprietário ou livre, de acordo com especificidades regionais); suíte de aplicativos de escritório (proprietária ou livre, de acordo com especificidades regionais); pacotes e recursos adicionais de acordo com as especificidades regionais; software específico para folha de pagamento. Para oferta a

distância : É necessário que o aluno possua a seguinte infraestrutura: • computador com internet banda larga (configuração mínima Windows XP: 1.2 GHz, Intel Pentium IV ou superior, memória RAM de 1GB e, obrigatoriamente, um endereço de e-mail válido); • equipamento de recursos multimídia (som, vídeo e imagem); • softwares e recursos adicionais, de acordo com as especificidades definidas para o curso. Para oferta a distância: • As configurações de infraestrutura para oferta deste curso a distância serão definidas pela Rede EaD Senac. Recursos didáticos O Departamento Regional deve especificar o que será adquirido pelo aluno ou fornecido pelo Senac em caso de alunos do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) ou Programa Senac de Gratuidade (PSG).

## Perfil do pessoal docente e técnico

---

UC1: Auxiliar a elaboração, a implementação e o acompanhamento do planejamento estratégico das organizações Graduação em Administração, Economia ou Tecnologia em Processos Gerenciais, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica UC2: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização Graduação em Letras ou em Tecnologia da Gestão da Informação ou Tecnologia em Processos Gerenciais, Administração, Comunicação Social, com experiência na redação de documentos administrativos e comerciais e controle de fluxo de documentos. Preferencialmente com formação pedagógica. UC3: Auxiliar na estruturação e operacionalização de projetos. Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais ou outra graduação com pós-graduação na área de gestão de projetos. Experiência em gestão de empresas ou gestão de projetos. Preferencialmente com formação pedagógica. UC4: Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas Graduação em Administração, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Psicologia com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC5: Apoiar e executar ações pertinentes a desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários Graduação em Administração, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Psicologia, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC6: Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida e segurança nos ambientes de trabalho Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos ou Psicologia, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC7: Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores. Graduação em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Administração e/ou Ciências Contábeis, com experiência em departamento de pessoal preferencialmente com formação pedagógica. UC 8:Auxiliar na elaboração da folha de pagamento. Graduação em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Administração e/ou Ciências Contábeis, com experiência em departamento de pessoal preferencialmente com formação pedagógica. UC9: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações Graduação em Administração, Ciências Contábeis, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Logística, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC10: Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Logística, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC11: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos

financeiros em organizações Graduação em Administração, Ciências Contábeis, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão Financeira, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC12: Auxiliar as operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações Graduação em Administração, Ciências Contábeis, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão Financeira, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC13: Auxiliar o planejamento, desenvolvimento e a aplicação do composto de marketing das organizações Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Marketing, ou Publicidade e Propaganda, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC14: Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais Graduação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais, Tecnologia em Marketing, ou Publicidade e Propaganda, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC15: Apoiar na operacionalização de ações de comércio exterior. Graduação em Administração, Tecnologia em Comércio Exterior, Tecnologia em Processos Gerenciais ou outra graduação com pós-graduação na área de comércio exterior. Experiência em gestão de empresas ou comércio exterior. Preferencialmente com formação pedagógica. UC16: Auxiliar o planejamento e a execução de melhorias dos processos organizacionais. Graduação em Administração, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão da Qualidade, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. UC17: Projeto Integrador: Técnico em Administração Graduação em Administração, Economia, Tecnologia em Processos Gerenciais ou Tecnologia em Gestão da Qualidade, com experiência em gestão de empresas. Preferencialmente com formação pedagógica. O tutor realiza um trabalho cooperativo, orientando os alunos e auxiliando o desenvolvimento da autonomia e a resolução de problemas. É um profissional com titulação de nível superior, notório saber, comprovada experiência profissional e em docência. Quando da oferta do curso Técnico em Administração na modalidade a distância, será requerido que cada docente, além da formação já especificada em cada Unidade Curricular, possua formação ou experiência em tutoria de cursos a distância. Além disso, recomenda-se que os docentes sejam devidamente habilitados para a docência em Educação Básica, nos termos do Art. 62 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) e do art. 40 da Resolução Nº 06/2012 do Conselho Nacional de Educação/Câmara da Educação Básica (CNE/CBE).

## Bibliografia

---

UC1: Auxiliar na elaboração, a implementação e o acompanhamento do planejamento estratégico das organizações Carga Horária: 60 horas Bibliografia Básica OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Administração de processos: conceitos, metodologia, práticas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011. ANDRADE, Arnaldo Rosa de. Planejamento estratégico: formulação, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 2012. CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. Rio de Janeiro: Campus, 2012. Bibliografia Complementar MONTANA, Patrick J.; Charnov, Bruce H. Administração – Série Essencial. 3. ed., São Paulo: Saraiva, 2010. Langdon, Ken; Bruce, Andy. Você sabe usar o pensamento estratégico? 1. ed., São Paulo: SENAC São Paulo, 2009. CAVALCANTI, Francisco Antônio. Planejamento estratégico participativo: concepção, implementação e controle de estratégias. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2007. PEREIRA, Maurício Fernandes. Planejamento estratégico: teorias, modelos e processos. São Paulo: Atlas,

2010. MAXIMIANO, Antônio César Amaru. Fundamentos da Administração. Ed. Atlas. São Paulo: Atlas, 2006. UC2: Elaborar, organizar e controlar documentos da organização Carga Horária: 60 horas Bibliografia Básica BOTELHO, Joaquim Maria. Redação empresarial sem mistérios: como escrever textos para realizar suas metas. São Paulo: Gente, 2010. BECHARA, Evanildo. Moderna gramática portuguesa. 37. ed. São Paulo: FTD, 2009. KOCHÉ, V.; BOFF, O.M.; PAVANI, C. Prática textual: atividades de leitura e escrita. Petrópolis: Vozes, 2008. Bibliografia Complementar BAHIENSE, Raquel. Comunicação escrita: orientações para redação. 2. Ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2011. GALVÉAS, Ernane; GALVÉAS, Elias Celso. Gramática elementar. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2013. KRANZ, Garry. Comunicação: use corretamente a linguagem empresarial. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2009. VIEIRA, Maria Christina de Andrade. Comunicação empresarial: etiqueta e ética nos negócios. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2007. SOARES, Magda Becker. Técnica de redação. Editora Imperial novo milênio, 2004. UC3: Auxiliar na estruturação e acompanhar a operacionalização de projetos Carga Horária: 36 horas. Bibliografia Básica WOILER, S.; MATHIAS, W. F. Projetos: planejamento, elaboração, análise. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008. Bibliografia complementar PIMENTA, R.T.da C. e HERMANO. R. Gestão de Projetos, Série gestão. Editora FGV.2014. LUCK. H. Metodologia de Projetos - Uma Ferramenta de Planejamento e Gestão. VOZES.2003. KANABAR, VijayWarburton, Roger. Gestão de Projetos - Série Fundamentos, Editora Saraiva.2012 UC 4: Auxiliar a execução dos procedimentos de recrutamento, seleção e integração de pessoas Carga Horária: 48 horas Bibliografia Básica FAISSAL, R.; PASSOS, A. E. V. M.; MENDONCA, M C. F.; ALMEIDA, W.M.C. Atração e seleção de pessoas. Rio de Janeiro: FVG, 2007. SHWIFF. K., Contratando pessoas: saiba como recrutar e reter os funcionários mais competentes. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2014. MARRAS, Jean Pierre. Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências. São Paulo: Saraiva, 2010. Bibliografia Complementar SILVERSTEIN, Barry. Motivação: desperte o que há de melhor em sua equipe. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2009. CAROSELLI, Marlene. Relações pessoais no trabalho. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ/Cengage Learning, 2009. MOURA, Ana Rita de Macedo. Trabalho em equipe. São Paulo: Ed. SENAC Nacional, 2011. INGHAN, Gavin. Você sabe motivar pessoas? | Extraia o melhor de si mesmo e dos outros1. ed., São Paulo: SENAC São Paulo, 2009. EDITORA SARAIVA. Código 2014 4 em 1 – Clt, Cpc, Legislação Previdenciária e Constituição Federal. São Paulo: Saraiva, 2014. UC5: Apoiar e executar ações pertinentes a desenvolvimento de pessoas, retenção, avaliação de desempenho e elaboração de planos de cargos e salários Carga Horária: 60 horas Bibliografia Básica LUCENA. M. D. S. Planejamento de Recursos Humanos. Prefácio Ruy Ferreira Xavier. Atlas. SP. 2012. TONET, Helena et al. Desenvolvimento de equipes. 2. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008. IORIO, Cecília Soares. Manual de Administração de pessoal. São Paulo: Ed. Senac SP, 2007. Bibliografia Complementar CARVALHO, Maria do Carmo Nacif. Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Ed. SENAC Nacional, 2009. MOURA, A. R. de M. Trabalho em equipe. Editora: Senac Nacional, 2011. GIL, A. C. Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2008. COSTA, Rosânia de Lima. Rotinas trabalhistas: departamento pessoal modelo de A a Z. 3. ed. São Paulo, SP: Cenofisco, 2011. UC6: Atuar na organização e execução de ações relacionadas à qualidade de vida e segurança nos ambientes de trabalho Carga Horária: 36 hoas Bibliografia Básica BELLUSCI, Silvia Meirelles. Doenças profissionais ou do trabalho. 11. ed. São Paulo: Ed. Senac SP, 2010. ARAUJO, Wellington Tavares de. Manual de segurança do trabalho. São Paulo, SP: DCL, 2013. SALIBA, T. M. Curso Básico de Segurança e Higiene Ocupacional. São Paulo: LTR, 2008. Bibliografia Complementar CAMPOS, Armando. CIPA – Comissão interna de prevenção de acidentes: uma nova abordagem. 22. ed. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2014. MORAES JR., Cosmo Palasio de. Dia a dia da prevenção. 9. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2013. MORAES JR., Cosmo Palasio de. Manual de Segurança e Saúde no Brasil: normas regulamentadoras.

ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2013. SOUTO, Daphnis Souto. Saúde no trabalho: uma revolução em andamento. 2. d. São Paulo. Ed. Senac Nacional, 2003. Segurança e Medicina do Trabalho - Manuais de Legislação Atlas - Ed Atlas, 2011. UC7: Apoiar e executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de colaboradores Carga Horária: 36 horas Bibliografia básica PONTELO, J.; CRUZ, L. Gestão de pessoas: Manual de rotinas trabalhistas Brasília: Senac/DF 7 ed. 2013. Trocar por Iorio em todos. GOMES, E. R. Rotinas Trabalhistas e Previdenciárias. 13<sup>a</sup> ed. Editora Líder, 2013. IORIO, C. S. Manual de Administração de Pessoal. 12ed. São Paulo: Editora Senac, 2013. Bibliografia Complementar MOURA, A.R.M. Trabalho em equipe. Rio de janeiro: Ed. Senac Nacional, 2011. FIDELIS, G.J. Gestão de pessoas: rotinas trabalhistas e dinâmicas no departamento de pessoal. 3 ed. São Paulo: Érica, 2013. SILVA, Marilene Luzia da. Administração de Departamento de Pessoal. 11 ed. São Paulo: Érica, 2014. KUBICA, Fábio; CARVALHO, Lilian S.P. Básico em Administração. São Paulo: Editora Senac SP, 2013. GONÇALVES, G. Rotinas Trabalhistas de A a Z. 5<sup>a</sup> Ed. Curitiba: Juruá, 2013. UC8: Auxiliar na elaboração da folha de pagamento Carga Horária: 72 horas Bibliografia Básica PONTELO, J.; CRUZ, L. Gestão de pessoas. Brasília: Senac/DF 7 ed. 2013. EDITORA SARAIWA. Código 2014 4 em 1 – Clt, Cpc, Legislação Previdenciária e Constituição Federal. São Paulo: Saraiva, 2014. GOMES, E. R. Rotinas Trabalhistas e Previdenciárias. 13<sup>a</sup> ed. Editora Líder, 2013. Bibliografia complementar MOURA, A.R.M. Trabalho em equipe. Rio de janeiro: Ed. Senac Nacional, 2011. FIDELIS, G.J. Gestão de pessoas: rotinas trabalhistas e dinâmicas no departamento de pessoal. 3 ed. São Paulo: Érica, 2013. SILVA, Marilene Luzia da. Administração de Departamento de Pessoal. 11 ed. São Paulo: Érica, 2014. KUBICA, Fábio; CARVALHO, Lilian S.P. Básico em Administração. São Paulo: Editora Senac SP, 2013. GONÇALVES, G. Rotinas Trabalhistas de A a Z. 5<sup>a</sup> Ed. Curitiba: Juruá, 2013. UC9: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos de gestão de materiais e patrimônio em organizações Carga Horária 36 horas Bibliografia Básica ARNOLD, J. R. Tony. Administração de materiais: uma introdução. São Paulo: Atlas, CHIAVENATO, Idalberto. Administração de materiais. São Paulo: Campus, 2005. MELHADO, Heloisa Meira Coelho; KRITZ, Sonia; GARCIA, Ana Maria Felippe. Administração de material e patrimônio. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002. Bibliografia Complementar POZO, Hamilton. Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística. São Paulo: Atlas, 2010. CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Materiais: Uma Abordagem Introdutória – Editora Manoel 3<sup>a</sup> Ed. 2014. TORRALVO Caio Fragata, SOUSA Almir Ferreira de, ROCHA Ricardo Humberto. Planejamento Financeiro Pessoal e Gestão do Patrimônio: Fundamentos e Prática. São Paulo: Atlas, 2012. FRANCISCHINI, Paulino G. GURGEL, Floriano do Amaral. Administração de Materiais e do Patrimônio. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2013. GONÇALVES, Paulo Sérgio. Administração de Materiais. 4<sup>a</sup> ed. São Paulo: Campus, 2013. UC10: Auxiliar a execução de atividades relacionadas às operações logísticas em organizações Carga Horária: 108 horas Bibliografia Básica POZO, Hamilton. Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010. PAOLESCHEI, Bruno. Logística industrial integrada: do planejamento, produção, custo e qualidade à satisfação do cliente. 2. ed. São Paulo: Érica, 2010. BERTAGLIA, Paulo Roberto. Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. Bibliografia Complementar GOMES, Carlos Francisco Simões; RIBEIRO, Priscilla Cristina Cabral. Gestão da cadeia de suprimentos integrada à tecnologia da informação. 2. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ/Cengage Learning, 2013. SALGADO, Tito. Logística: práticas, técnicas e processos de melhorias. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2014. PAOLESCHEI, Bruno. Almoxarifado e gestão de estoques. 1. ed. São Paulo (SP): Érica, 2009. NOGUEIRA, Amarildo de Souza. Logística empresarial: uma visão local com pensamento globalizado. São Paulo: Atlas, 2012. NOVAES, Antônio Galvão. Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação. 3. ed. rev. atual. E ampl. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

UC11: Auxiliar a execução das ações pertinentes aos processos financeiros em organizações Carga Horária: 96 horas Bibliografia Básica HOJI, Masakazu. Administração financeira e orçamentária: matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, orçamento empresarial. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012. HOJI, Masakazu. Administração tributária: ICMS, PIS, COFINS etc.3. ed. São Paulo: Atlas, 2011. Bibliografia Complementar SCHENINI, Paulo Henrique; BONAVITA, J.R. Finanças para não financistas: princípios básicos de finanças para profissionais em mercados competitivos. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2012. HARADA, Kiyoshi. Direito Financeiro e tributário. 20. ed. rev., ampl. São Paulo: Atlas, 2011. ASSAF NETO, Alexandre; LIMA, Fabiano Guasti. Fundamentos de administração financeira. São Paulo: Atlas, 2010. JÚNIOR, A. Lemes Barbosa; RIGO, C. Miessa; CHEROBIM, P. M. Szabo. Administração financeira. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. MARCHESI, Cristina, CAMACHO, Fabíola, SANTOS, Priscila. Diálogo, reflexão e prática: abordagem objetiva para o iniciante em finanças. 1 Ed. São Paulo: Senac, 2011.

UC12: Auxiliar as operações pertinentes às atividades da controladoria nas organizações Carga Horária: 48 horas Bibliografia Básica IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos; FARIA, Ana Cristina de. Introdução à teoria da contabilidade. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2009. MARTINS, Eliseu. Contabilidade de custos. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010. MARION, José Carlos. Contabilidade como instrumento para tomada de decisões. São Paulo: Editora Alínea e Átomo, 2010. Bibliografia Complementar SÁ, Carlos Alexandre. Contabilidade para não contadores: princípios básicos de contabilidade para profissionais em mercados competitivos. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. SENAC RJ, 2009. OLIVEIRA, L.M.; PEREZ JUNIOR, J.H. et al. Controladoria estratégica: textos e casos práticos com solução. São Paulo: Atlas. 2011. BRUNI, A.L.; GOMES, S.S. (org.) Controladoria: conceitos, ferramentas e desafios. Salvador: EDUFBA, 2010. RIBEIRO, Osni Moura. Contabilidade Básica Fácil -Ed. Saraiva, 2013.

UC13: Auxiliar no planejamento, o desenvolvimento e a aplicação do composto de marketing das organizações Carga Horária: 84 horas Bibliografia Básica KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011. KOTLER, Philip; Keller, Kevin Lane. Administração de marketing: a bíblia do marketing. São Paulo: Prentice Hall, 2007. ROCHA, Angela da; CHRISTENSEN, Carl. Marketing: teoria e prática no Brasil. São Paulo: Atlas, 1999. Bibliografia Complementar CORRÊA, Jacinto. Marketing: a teoria em prática. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2009. SILVA, Hélio. Marketing: uma visão crítica. São Paulo: Ed. SENAC SP, 2007. ROSSI, Armando Tadeu. Marketing sem complicações: para principiantes e profissionais de outras áreas. 4. ed. São Paulo. Ed. SENAC SP, 2007. CAVALCANTE, Chico. Manual do marketing de guerrilha: soluções inteligentes e eficazes para vencer a concorrência. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2012.

UC14: Executar atividades de apoio administrativo em processos comerciais Carga Horária: 60 horas Bibliografia Básica RATTO, Luiz. Vendas: técnicas de trabalho e mercado. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2012. CHIAVENATO, Idalberto. Administração de vendas: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. Bibliografia Complementar BISPO, Anselmo Lino. Vendendo com eficácia: processos e procedimentos. 4. ed. São Paulo: Ed. SENAC DF, 2012. STANTON, William J.; SPIRO, Rosan. Administração de vendas. 10. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000. Langdon, Ken. Você sabe conduzir uma negociação? 1. ed., São Paulo: SENAC São Paulo, 2009.

UC15: Auxiliar na operacionalização de ações de comércio exterior Carga Horária: 36 horas Bibliografia Básica: SEGRE, GERMAN. Manual prático de comércio exterior. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010. Bibliografia complementar: ASHIKAGA, Carlos Eduardo Garcia. Análise da tributação: na importação e na exportação. 3. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2006. LUZ, Rodrigo. Comércio Internacional e Legislação Aduaneira. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. MORINI, Cristiano; SIMÕES, Regina Célia; DAINEZ, Valdir Iusif. Manual de Comércio Exterior. 2 ed. Campinas: Alínea, 2011. CAVUSGIL, S. Tamer. Negócios Internacionais: estratégias, gestão e novas realidades. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

UC16: Auxiliar no planejamento e execução de melhorias dos processos

organizacionais Carga Horária 36 horas Bibliografia Básica OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Administração de processos: conceitos, metodologia, práticas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011. LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Qualidade Total: conceitos, exercícios e casos. Atlas. CAMPOS, Vicente Falconi. Qualidade Total – Padronização de Empresas. Bibliografia Complementar CURY, Antonio. Organização e métodos: uma visão holística. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2012. DURO, Jorge; BONAVITA, J.R. Desperte o empreendedor em você. 4. ed., Rio de Janeiro: SENAC, 2010. DORNELAS, Jose Carlos Assis. Empreendedorismo: transformando ideias em negócios. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. ROBBINS, Stephen Paul. Comportamento organizacional: 14. ed. São Paulo: Pearson Education, 2010. ARAÚJO, Luís César G. de; GARCIA, Adriana Amadeu; MARTINES, Simone. Gestão de processos: melhores resultados e excelência organizacional. São Paulo: Atlas, 2011.

## Certificação

---

Àquele que concluir com aprovação todas a(s) unidade(s) curricular(es) que compõem esta ação, será conferido o respectivo Diploma de Técnico de Nível Médio em Técnico em Administração, com validade nacional.