

Plano de curso

Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços
Administrativos

Aprendizagem Profissional de Qualificação



Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios
Segmento: Gestão

Identificação do curso

Título do curso: Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços Administrativos

Eixo tecnológico: Gestão e Negócios

Segmento: Gestão

Tipo de Ação: Aprendizagem Profissional de Qualificação

Carga horária mínima: 800h

Carga horária máxima: 1330h

Código DN: 3120

Versão: 2

UF de origem: DR-RR

Sigla:

Código CBO:

- Assistente administrativo: 411010

Requisitos e formas de acesso

DOCUMENTO NECESSÁRIO PARA MATRÍCULA

Documental:

- Autodeclaração de baixa renda

ACESSO AO CURSO

Escolaridade:

- Comprovante de Escolaridade (Ensino Fundamental Cursando)

DOCUMENTO NECESSÁRIO PARA MATRÍCULA

Documental:

- Comprovante de residência.
- CPF

ACESSO AO CURSO

Escolaridade:

- Cursando anos finais do Ensino Fundamental.

Idade:

- Idade máxima de 24 anos incompleto.
- Idade mínima: 14 anos

DOCUMENTO NECESSÁRIO PARA MATRÍCULA

Documental:

- RG.

Justificativa

Diferentes segmentos do comércio de bens, serviços e turismo necessitam de profissionais capacitados e com competências diferenciadas para apoiar o fluxo das atividades das organizações.

No atual cenário de ampla concorrência comercial, os processos administrativos de uma organização são fundamentais para mantê-la competitiva, conforme suas políticas, princípios, valores e estratégias, de forma a alcançar seus objetivos e suas metas. Desse modo, a função de apoio à realização de atividades administrativas é essencial em qualquer setor de uma organização.

Diante desse contexto, o Senac estruturou o Programa de Aprendizagem em Serviços administrativos, preparando adolescentes e jovens para desempenhar atividades relacionadas a ocupação de Assistente administrativo e promovendo o desenvolvimento de competências que favoreçam a empregabilidade e a permanência no mundo do trabalho.

O programa tem como objetivo formar jovens aprendizes para atuar em Serviços Administrativos por meio da qualificação profissional em Assistente administrativo, aperfeiçoamentos em compras e estoque e administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria. Além de abordar aspectos relativos ao bem-estar social e pessoal, ao letramento em português, recursos tecnológicos, letramento matemático e à educação financeira, o curso promove o desenvolvimento socioemocional imprescindível para atuação no mercado de trabalho do século XXI.

O Programa prepara jovens para atuarem de forma comprometida com a qualidade de seu trabalho, cômicos de seu papel na sociedade, com foco nas marcas formativas do Senac e na marca que é própria do programa de Aprendizagem: o protagonismo juvenil, social e econômico, reforçando o compromisso do Senac com a formação integral do ser humano. Desta forma, os benefícios dessa ação se convergem e se complementam em um processo que fortalece o princípio da responsabilidade social e a promoção da cidadania.

Diante do exposto, justifica-se a oferta do curso de Aprendizagem

Profissional de Qualificação em Serviços administrativos oferecido pelo Senac.

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.
- Propiciar situações de aprendizagem que fomentem nos alunos atitudes empreendedoras, sustentáveis e colaborativas.
- 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 nos indicadores das competências que possibilitem a todos os envolvidos no processo educativo a verificação da aprendizagem.

Perfil profissional de conclusão

O aprendiz em Serviços administrativos é qualificado para realizar atividades de suporte à área administrativa, executando e controlando as rotinas e atendendo demandas de clientes e demais partes interessadas no negócio da organização. Com o objetivo de apoiar a tomada de decisão, o profissional elabora relatórios e documentos, incorporando, em todas as suas ações, as inovações operacionais e os avanços tecnológicos pertinentes à área.

Atua em organizações públicas, privadas, de terceiro setor, de pequeno, médio ou grande portes, de natureza e setores econômicos variados. Relaciona-se com clientes internos e externos e interage com equipes de profissionais de diversos setores no mercado nacional e/ou internacional.

O aprendiz qualificado pelo Senac, além de ter como marcas domínio técnico-científico, a visão crítica, a colaboração e a comunicação, a criatividade e a atitude empreendedora, a autonomia digital e a atitude sustentável, destacando-se pelo protagonismo juvenil, social e econômico, que é marca do Programa de Aprendizagem. Essas marcas reforçam o compromisso da Instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Essa perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.

O curso de Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços administrativos do Senac está amparado pela Lei nº 10.097/2000, é regulamentado pelo Decreto nº 9.579/2018 e pela Portaria MTE nº 3.872/2023.

O jovem que concluir este curso estará apto para atuar no mercado de trabalho na seguinte ocupação: Assistente administrativo, conforme previsto no Catálogo Nacional de Aprendizagem (CONAP).

Seguem as competências que compõem o perfil do aprendiz em Serviços administrativos:

- Executar e controlar as rotinas administrativas.
- Atender às demandas de clientes e demais partes interessadas no negócio

Além disso, o Programa abrange os seguintes aspectos relativos à vida social e profissional:

- Desenvolvimento socioemocional.
- Bem-estar pessoal e social dos jovens.
- Recursos tecnológicos no contexto social e do trabalho.
- Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho.
- Letramento matemático e educação financeira.
- Compras e estoque.
- Administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria.

Organização curricular

Unidades Curriculares	Carga Horária
UC1 - Desenvolvimento socioemocional	Mín.: 60 horas Máx.: 60 horas
UC2 - Bem-estar pessoal e social dos jovens	Mín.: 20 horas Máx.: 20 horas
UC3 - Recursos Tecnológicos no contexto social e do trabalho	Mín.: 24 horas Máx.: 24 horas
UC4 - Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho	Mín.: 28 horas Máx.: 28 horas
UC5 - Letramento matemático e educação financeira	Mín.: 28 horas Máx.: 28 horas

Unidades Curriculares	Carga Horária
UC6 - Laboratório Juventudes da Aprendizagem de Qualificação em Serviços Administrativos	Mín.: 20 horas Máx.: 20 horas
UC7 - Executar e controlar as rotinas administrativas	Mín.: 84 horas Máx.: 84 horas
UC8 - Atender às demandas de clientes e demais partes interessadas no negócio	Mín.: 60 horas Máx.: 60 horas
UC9 - PI de Assistente Administrativo	Mín.: 16 horas Máx.: 16 horas
UC10 - Compras e estoque	Mín.: 32 horas Máx.: 32 horas
UC11 - Administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria	Mín.: 28 horas Máx.: 28 horas
UC12 - Prática Profissional da Aprendizagem de Qualificação em Serviços Administrativos	Mín.: 400 horas Máx.: 930 horas

DETALHAMENTO DA(S) UNIDADE(S) CURRICULAR(ES):

UC1: Desenvolvimento socioemocional Sigla:

Carga horária mínima: 60h

Carga horária máxima: 60h

Descrição

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023

Temas relacionados diretamente aos elementos da UC:

- Comunicação oral e escrita e leitura e compreensão de textos e inclusão digital.
- Cooperativismo e empreendedorismo autogestionário, com enfoque na juventude.
- Desenvolvimento de projeto de vida que inclua o processo de orientação profissional.
- Noções e competências para economia verde e azul.
- Desenvolvimento de projeto de vida que inclua o processo de orientação profissional.
- Abordagem dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU e de temas contemporâneos que afetam a vida humana em escala local, regional e global, preferencialmente na forma transversal e integradora.

Temas aderentes à UC, mas sem relação direta com seus elementos:

- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.

Indicadores

1. Expressa-se de forma oral e corporal de acordo com o contexto, a intencionalidade e o público.
2. Trabalha em equipe, considerando os objetivos em comum, o perfil do grupo e as responsabilidades dos envolvidos.
3. Propõe soluções inovadoras, de acordo com o desafio e o contexto profissional.
4. Questiona e argumenta considerando as evidências e o contexto das situações.
5. Utiliza recursos, produtos e serviços com base nos princípios da sustentabilidade.
6. Atua no ambiente de trabalho considerando os princípios éticos e a diversidade

Elementos da Competência

Conhecimentos

1. Comunicação: elementos da comunicação; barreiras ou ruídos comunicacionais; tipos, características e funções da linguagem; técnicas de expressão oral; uso da entonação, ritmo, ênfase e pausa na fala; técnicas de expressão corporal; significados dos movimentos, posturas e gestos; expressão facial; estado emocional; influência do contexto; intenções e reações; comunicação no ambiente de trabalho; características da comunicação organizacional; formalidade e informalidade na linguagem verbal e não verbal; escuta ativa; práticas e formas de interação nas plataformas digitais; comunicação e imagem pessoal nas redes sociais.
2. Colaboração: modelo 3C – comunicação, cooperação e coordenação; trabalho coletivo versus trabalho colaborativo; diferença entre grupo e equipe; negociação de conflitos; estratégias de negociação, convívio interpessoal; diversidade humana; valorização de equipes plurais e multiculturais; tomada de decisão compartilhada e busca de consenso; liderança colaborativa; ferramentas colaborativas; inteligência coletiva e colaboração em rede.
3. Criatividade: características; aplicação no mundo do trabalho; pensamento divergente e convergente; etapas da resolução criativa (imersão, análise, ideação); ferramentas de criatividade (improvisação, fontes e referências para inspiração; mapa mental; brainstorming); relação entre inovação e atitude empreendedora.
4. Pensamento crítico: concepção e finalidade; hierarquia das informações; resolução de problemas; etapas de análise de uma situação-problema; causa e consequência; ferramentas para a sistematização de ideias e soluções; análise argumentativa (validade, consistência dos argumentos e falácias.); análise crítica das informações (pensamento crítico na era digital; filtragem e checagem de notícias e informações).
5. Atitude sustentável: as dimensões da sustentabilidade (social, ambiental, cultural, política e econômica); empresas sustentáveis; consumo consciente e os oito "Rs" da sustentabilidade; conduta ética e cidadania; a ética no século 21; direitos e deveres fundamentais do cidadão; a ética no trabalho; diversidade humana; empatia e valorização da diferença; cidadania digital; reputação digital; responsabilidade no uso e na divulgação de dados e imagens; disseminação de fake news e legislação sobre a utilização da internet.
6. Planejamento de carreira: mundo do trabalho, formas de inserção no

mercado de trabalho, tipos de carreira, autoconhecimento; marketing e apresentação pessoal, capacitação contínua, características do profissional do futuro.

Habilidades

1. Comunicar-se em público de maneira assertiva.
2. Identificar aspectos orais e não verbais expressos pelo interlocutor.
3. Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na equipe.
4. Analisar as contribuições dos membros da equipe.
5. Negociar em situações de conflitos no ambiente de trabalho.
6. Estabelecer novas formas de associação entre os dados.
7. Identificar a melhor resposta a um desafio.
8. Pesquisar dados e informações.
9. Distinguir entre fatos, opiniões e crenças.
10. Relacionar eventos, fenômenos, situações e objetos.
11. Analisar problemas sob diferentes perspectivas.
12. Reconhecer os impactos da própria ação no meio ambiente.
13. Avaliar a própria conduta em diferentes contextos.
14. Identificar situações de discriminação e de injustiça social.

Atitudes/Valores

1. Flexibilidade no uso da linguagem.
2. Atenção às mensagens emitidas pelo interlocutor.
3. Proatividade no desenvolvimento do trabalho em equipe.
4. Comprometimento com os acordos estabelecidos.
5. Receptividade a novas ideias e mudanças.
6. Atitude propositiva no desenvolvimento do trabalho.
7. Iniciativa em empreender melhorias e inovações.
8. Postura investigativa.
9. Criticidade com relação a discursos e padrões de pensamento.
10. Responsabilidade nas decisões de consumo.
11. Empatia no trato com as pessoas.
12. Respeito à diversidade pessoal, social e cultural.
13. Zelo pela ética, pela probidade e pela integridade.
14. Responsabilidade no compartilhamento de informações.

UC2: Bem-estar pessoal e social dos jovens Sigla:

Carga horária mínima: 20h

Carga horária máxima: 20h

Descrição

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023

Temas relacionados diretamente aos elementos da UC2:

- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho, de direitos humanos, da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA e da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 - Estatuto da Juventude.
- Abordagem dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU e de temas contemporâneos que afetam a vida humana em escala local, regional e global, preferencialmente na forma transversal e integradora.

Tema aderente à UC2, mas sem relação direta com seus elementos:

- Comunicação oral e escrita e leitura e compreensão de textos.

Indicadores

1. Adota atitudes que promovem sua saúde, conforme seu contexto de vida.

Elementos da Competência**Conhecimentos**

1. Autoconhecimento: reconhecimento das características pessoais, suas influências nas ações futuras e identificação das necessidades pessoais.
2. Foco, determinação e automotivação: conceito e aplicabilidade.
3. Convívio social: percepção de si e do outro.
4. Educação sexual: transformações corporais (físicas e biológicas), hormonais e comportamentais na adolescência; diferença entre sexo, identidade de gênero e orientação sexual; equidade de gênero; gravidez na adolescência; assédio sexual; formas de prevenção de Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), SIDA e hepatites virais.
5. Drogas: tipos e características, efeitos no organismo e consequência do uso recreativo, do uso abusivo e do tráfico; formas de prevenção.
6. Qualidade de vida e segurança: alimentação, padrões de sono saudáveis, atividade física regular, e hábitos de higiene para uma vida saudável, uso correto de medicamentos, relações sociais, atividades de lazer e de cultura; políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens.
7. Saúde mental: conceito de saúde mental; situações relacionadas aos sofrimentos psíquicos (conflitos familiares, envolvimento precoce com drogas e álcool, exposição à violência, exposição aos estigmas e aos preconceitos, discriminação social e de gênero etc.); sinais e sintomas (automutilação, insônia, ideação suicida, tristeza ou humor deprimido, afastamento de amigos e familiares, queda brusca no desempenho escolar, irritabilidade e agressividade sem causa aparente etc.) e prevenção.
8. Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA): definição e aspectos da proteção integral à criança e ao adolescente.

Habilidades

1. Avaliar a própria conduta em diferentes contextos.

2. Pesquisar dados e informações sobre saúde e qualidade de vida.
3. Identificar formas de prevenção às ISTs.
4. Identificar sinais de sofrimento psíquico.

Atitudes/Valores

1. Respeito nas relações interpessoais e diversidade humana.
2. Atitude propositiva nos aspectos inerentes à saúde.
3. Zelo pelo autocuidado.
4. Atitude saudável nas tomadas de decisão cotidiana.

UC3: Recursos Tecnológicos no contexto social e do trabalho Sigla:

Carga horária mínima: 24h

Carga horária máxima: 24h

Descrição

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023

Temas relacionados diretamente aos elementos da UC3:

- Comunicação oral e escrita e leitura e compreensão de textos.
- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.
- Informações sobre os impactos das novas tecnologias no mundo do trabalho.
- Inclusão digital, letramento digital, ferramentas de produtividade tais como editores de texto, planilhas, apresentações.

Indicadores

1. Utiliza recursos tecnológicos de acordo com as necessidades sociais e do trabalho.

Elementos da Competência**Conhecimentos**

1. Sistema operacional: área de trabalho, barra de tarefas, menu iniciar, criação e manipulação de arquivos e pastas, ferramentas administrativas, acessórios, painel de controle, área de transferências, atalhos de teclado e boas práticas de digitação.
2. Internet: conceito de navegador, tipos, características da web (endereços, domínio, URL), downloads e uploads, plug-ins de navegação, motores de busca, redes sociais, armazenamento em nuvem, boas práticas de comportamento virtual e conceito de LGPD, plataformas de comunicação: tipos, estrutura, ferramentas e configurações.
3. Segurança: tipos de malwares, antivírus, antispywaree firewall.
4. Utilitários: players de áudio e vídeo, leitores de PDF e compactadores de arquivos.
5. Aplicativos de escritório: principais comandos para utilização de editores de texto, planilhas eletrônicas e apresentação de slides.
6. E-mail: criação, formatação, assinatura, gerenciamento de contatos e grupos, marcadores (criação e configuração), filtros (criação e configuração),

spam, phishing, exclusão e sincronização com agenda.

7. Agendas: criação, importação, eventos (criação, configuração e notificação), agendamento de reuniões online, modos de visualização e compartilhamentos.

8. Plataformas de comunicação: tipos, estrutura, ferramentas, configurações.

Habilidades

1. Comunicar-se de maneira assertiva.
2. Pesquisar e organizar dados, documentos e informações.
3. Gerenciar tempo e atividades de trabalho.
4. Identificar aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.

Atitudes/Valores

1. Responsabilidade no conteúdo de comunicação.
2. Iniciativa na proposição de soluções.
3. Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

UC4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho Sigla:

Carga horária mínima: 28h

Carga horária máxima: 28h

Descrição

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023

Temas relacionados diretamente aos elementos da UC 4:

- Comunicação oral e escrita e leitura e compreensão de textos.
- Inclusão digital, letramento digital, ferramentas de produtividade tais como editores de texto, planilhas, apresentações e outros.

Temas aderentes à UC 4, mas sem relação direta com seus elementos:

- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho, de direitos humanos, da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA e da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 - Estatuto da Juventude.
- Abordagem dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU e de temas contemporâneos que afetam a vida humana em escala local, regional e global, preferencialmente na forma transversal e integradora.
- Informações sobre os impactos das novas tecnologias no mundo do trabalho.

Indicadores

1. Interpreta documentos, imagens, gráficos, mensagens de acordo com o estilo e conteúdo temático, de forma crítica e contextualizada.
2. Expressa-se de forma escrita de acordo com o contexto, tema e estilo.

Elementos da Competência

Conhecimentos

1. Modalização textual: indicadores de argumentação, intenções, sentimentos e atitudes do locutor com relação a seu discurso expresso no texto.
2. Concordância e coerência textual: características morfológicas de flexão gramatical, tempos verbais, coerência sintática, coerência semântica, coerência temática, concordância verbal.
3. Leitura crítica: relação entre leitor e texto e entre texto e sociedade por leituras que elucidem a problematização social e o sujeito no mundo do trabalho. Fontes de pesquisa: tipos e acesso, referências, diferença entre citações e plágio.
4. Estrutura de textos: ideia principal, ideias secundárias, fundamentações e argumentações.
5. Estilos de texto: gêneros textuais, imagens e gráficos.
6. Cultura escrita e cidadania: liberdade de expressão, discurso de ódio e redes sociais – responsabilidades e impactos no convívio social; direitos sociais e trabalhistas (definição e impactos na atuação do jovem).
7. A Era Digital e a Comunicação Escrita: influência da internet na escrita, os novos gêneros digitais, a comunicação específica para cada situação.
8. Língua escrita e língua falada: vícios de linguagem, abreviações, ambiguidade.

Habilidades

1. Redigir textos formais.
2. Comunicar-se de maneira assertiva.
3. Pesquisar legislações e documentos sobre Políticas Públicas da Juventude.

Atitudes/Valores

1. Cordialidade e empatia no trato com as pessoas.
2. Atenção às informações recebidas.
3. Responsabilidade no comportamento virtual.
4. Colaboração no processo comunicativo.
5. Flexibilidade no uso da linguagem.
6. Respeito às diversidades culturais.

UC5: Letramento matemático e educação financeira Sigla:

Carga horária mínima: 28h

Carga horária máxima: 28h

Descrição

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023

Temas relacionados diretamente aos elementos da UC5:

- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.
- Educação financeira.
- Cooperativismo e empreendedorismo autogestionário, com enfoque na juventude.

Tema aderente à UC5, mas sem relação direta com seus elementos:

- Inclusão digital, letramento digital, ferramentas de produtividade tais como editores de texto, planilhas, apresentações e outros.
- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho, de direitos humanos, da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA e da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 - Estatuto da Juventude.

Indicadores

1. Realiza cálculos matemáticos básicos de acordo com o tipo de problema.
2. Organiza e controla o orçamento, de acordo com as necessidades e metas financeiras pessoais.

Elementos da Competência**Conhecimentos**

1. Operações Básicas: Adição, subtração, multiplicação, divisão, técnicas de divisibilidade, porcentagem, média aritmética, regra de três.
2. Ordem de Operações: precedência das operações matemáticas.
3. Educação financeira: conceito, facilidade de crédito, tomada de decisão de consumo (diferença entre vontade e necessidade).
4. Controle do orçamento pessoal e familiar: receitas e despesas, objetivos e estratégias de reserva, investimentos e planejamento financeiro e controle de orçamento pessoal.
5. Endividamento: definição, impactos, formas de prevenção, negociação de dívidas, Serasa, Serviço de Proteção ao Crédito - SPC e cadastro positivo.
6. Tipos de crédito: cartão de crédito, compras a prazo, limite da conta corrente.
7. Juros: definição, aplicação prática, impacto no preço final.
8. Proteção e defesa do consumidor: principais órgãos (Procon e Tribunal de pequenas causas), direitos básicos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor - CDC, canais de relacionamento com as empresas (SAC, redes sociais, sites de avaliação de empresas).
9. Empreendedorismo: definição, o papel do empreendedor, as possibilidades de atuação, oportunidades de negócio.
10. Geração de trabalho e renda: possibilidades, regulamentações, inserção social, cultural e inclusão no mercado de trabalho decente.

Habilidades

1. Efetuar cálculos matemáticos básicos.
2. Organizar dados e informações.
3. Elaborar orçamento pessoal.
4. Utilizar gerenciador de finanças pessoais.

Atitudes/Valores

1. Atenção nos cálculos matemáticos.
2. Responsabilidade no ato do consumo.
3. Comprometimento no cumprimento das metas estabelecidas.
4. Responsabilidade no uso dos recursos pessoais e familiares.

UC6: Laboratório Juventudes da Aprendizagem de Qualificação em Serviços**Administrativos Sigla:**

Carga horária mínima: 20h

Carga horária máxima: 20h

Descrição

O Laboratório Juventudes é uma Unidade Curricular de Natureza Diferenciada que, assim como o Projeto Integrador (PI), utiliza a metodologia baseada em projetos e tem ênfase nas marcas formativas. Além disso, se constitui a partir da análise de problemas de cunho social, a serem solucionados pelo aluno por meio de atividades 'mão na massa'.

O Laboratório Juventudes tem como premissa a articulação, de forma integrada, de cinco unidades curriculares, cujas temáticas visam uma formação integral do jovem com foco na vida cidadã.

Sob o aspecto metodológico, essa unidade curricular tem por objetivo propiciar um processo prático de pesquisa e solução de problemas, constituído por: um problema real (numa comunidade eleita pelos jovens), a criação de ideias (processo de ideação), a construção de processos, modelos, pilotos e artefatos (prototipação) que sugiram uma solução inovadora; e, por fim, a síntese e a comunicação do processo. Os recursos e saberes mobilizados durante o projeto a ser realizado terá ênfase na cultura maker e contribuições centradas no STEAM e no design thinking.

Durante a execução da UC, é esperado que os alunos demonstrem habilidades, atitudes e valores pautados pelas Marcas Formativas do Senac, incluindo aquelas próprias da aprendizagem, uma vez que permite o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

O Laboratório Juventudes prevê:

- Articulação das unidades curriculares referentes às temáticas para formação cidadã, com foco no desenvolvimento integral do indivíduo;
- Criação de estratégias e ideias para a solução de um problema real, de cunho social;
- Desenvolvimento de atividades colaborativas realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- Geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- Espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas dos Programas de Aprendizagem Senac:
 - domínio técnico-científico;
 - criatividade e atitude empreendedora;
 - visão crítica;
 - atitude sustentável;
 - colaboração e comunicação;
 - autonomia digital;
 - protagonismo juvenil, social e econômico;

Cabe ressaltar que, ao indicar as marcas formativas específicas dos Programas de Aprendizagem, o Senac reconhece a especificidade deste tipo de formação e de seu público-alvo. A marca “protagonismo juvenil, social e econômico” se articula com os conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023, da seguinte forma:

Protagonismo Juvenil, social e econômico:

- Comunicação oral e escrita e leitura e compreensão de textos.
- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.
- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho, de direitos humanos, da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA e da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 - Estatuto da Juventude.
- Cooperativismo e empreendedorismo autogestionário, com enfoque na juventude.
- Educação financeira.
- Noções e competências para economia verde e azul.
- Informações sobre os impactos das novas tecnologias no mundo do trabalho.
- Inclusão digital, letramento digital, ferramentas de produtividade tais como editores de texto, planilhas, apresentações e outros.
- Abordagem dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU e de temas contemporâneos que afetam a vida humana em escala local, regional e global, preferencialmente na forma transversal e integradora.
- Desenvolvimento de projeto de vida que inclua o processo de orientação profissional.

A partir da articulação das Unidades Curriculares referentes às temáticas para formação integral dos jovens e das contribuições metodológicas do STEAM, os alunos trabalharão com foco na resolução de problemas, utilizando uma abordagem transdisciplinar por meio de processos de ideação e criação de soluções inovadoras. A proposta tem ênfase em aspectos como: i) processo de pesquisa e investigação; ii) processos de criação e experimentação que conectam o conhecimento científico ao desenvolvimento de soluções criativas, centradas no usuário; iii) adoção da Cultura Maker para criação de soluções viáveis; e iv) mobilização e aperfeiçoamento de habilidades socioemocionais como: pensamento crítico, criatividade, colaboração e comunicação, para colaborar com o processo de autorregulação e autoconhecimento dos aprendizes.

As etapas previstas para realização do projeto podem ser descritas a seguir:

1. **DESCOBERTA:** constitui-se na elaboração de estratégias para identificar o desafio. De forma diferenciada do Projeto Integrador, não haverá um tema gerador a priori. Será realizada uma pesquisa de campo para identificar um tema social relevante e real, pertencente a uma comunidade local. Nessa etapa deve ser elaborado um instrumento que possa coletar informações sobre problemas enfrentados por uma comunidade.
2. **INTERPRETAÇÃO:** aprofundamento das inspirações e fontes de informação para identificar e compreender o desafio.
3. **IDEAÇÃO:** é a etapa do processo de elaboração de ideias. Identificado o problema, será o momento de criar e refinar soluções criativas e centradas no cidadão.
4. **PROTOTIPAÇÃO:** a prototipação é um modo de testar a hipótese na prática. A partir da solução escolhida, serão elaborados artefatos, serviços ou, pilotos para demonstrar o processo criativo na prática.
5. **COMUNICAÇÃO:** é o momento de consolidação dos resultados e da síntese do processo, evidenciando a reflexão crítica de toda a vivência. Para tanto, sugere-se realizar um evento para apresentar a solução ao público-alvo. Espera-se uma reflexão que articule o perfil profissional da ocupação (qualificação profissional e aperfeiçoamentos) com uma atuação dinâmica e comprometida na comunidade, de forma a contribuir com soluções factíveis às questões sociais, por meio de uma postura responsável do aluno.

Indicadores

1. Cumpre as atividades previstas no fluxo do projeto, conforme desafio identificado na comunidade pesquisada.
2. Apresenta resultados ou soluções de acordo com as problemáticas identificadas e objetivos do Laboratório Juventudes.
3. Mobiliza as marcas formativas na proposição de estratégias e soluções de acordo com o contexto e os desafios apresentados

UC7: Executar e controlar as rotinas administrativas Sigla:

Carga horária mínima: 84h

Carga horária máxima: 84h

Descrição**Indicadores**

1. Elabora os fluxos das rotinas administrativas, de acordo com a estrutura e as práticas sustentáveis adotadas pela organização.
2. Elabora documentos, conforme normas da língua-padrão e requisitos estabelecidos pela organização.
3. Organiza documentos físicos e digitais de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo adotadas pela organização.
4. Controla prazos, entregas e insumos relacionados aos processos administrativos de acordo com as premissas da área.
5. Atualiza e consulta dados nos sistemas de informação de apoio à gestão, de acordo com as políticas da organização e a legislação de proteção de dados.
6. Coleta e tabula dados e registros das ações para tomada de decisão, conforme orientação institucional.

Elementos da Competência**Conhecimentos**

1. Atuação do profissional nas organizações: responsabilidades do profissional nos diferentes tipos de organização, funções administrativas, hierarquia, direitos e deveres da ocupação, progressão funcional.
2. Ética profissional da área administrativa e código de ética organizacional.
3. Principais áreas funcionais (Gestão de Pessoas, Logística, Finanças, Marketing e Vendas): forma e importância da atuação do setor na organização, atribuições, processos sob sua responsabilidade, documentos relacionados, ferramentas tecnológicas de comunicação e colaboração.
4. Cultura organizacional: conceitos e elementos.
5. Fluxo de informações: organização, formalização do processo, ferramentas para automação do levantamento de informações para mapeamento de processos e levantamento de insumos para gerenciamento de processos.

6. Follow-up: conceito, técnica e aplicação.
7. Ferramentas da qualidade: conceito, características e aplicação de brainstorming; fluxograma; matriz GUT (gravidade, urgência e tendência); planos de ação (5W2H) e Técnica dos 5 Porquês.
8. PDCA (Plan, Do, Check and Act): conceito, características e aplicação.
9. Redação de textos empresariais e oficiais: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis.
10. Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade, tipos de arquivo (físico e eletrônico) e ferramentas para gerenciamento eletrônico de documentos.
11. Levantamento e organização de dados, pesquisas e documentos necessários ao planejamento estratégico.
12. Environmental, Social and Governance (ESG) ou Sustentabilidade Ambiental, Social e Governança: conceitos, importância e práticas sustentáveis e responsáveis.
13. Legislações aplicáveis à segurança e proteção de dados: regras para coleta, tratamento, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais.
14. Inserção de dados, consultas e emissão de relatórios: ferramentas de edição de texto, apresentações, planilhas eletrônicas, armazenamento e compartilhamento de arquivos e sistemas de informação de gestão (ERP).
15. Pesquisa e coleta de dados: tipos de instrumentos e formas de aplicação, fonte (primária, secundária, veracidade e credibilidade das informações), normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas/ABNT (referência e citações), produção autoral, ferramentas para coleta, interpretação e análise de dados.

Habilidades

1. Comunicar-se de maneira assertiva.
2. Administrar os recursos necessários à coleta, tabulação e análise de dados.
3. Redigir textos técnicos, atas e ofícios
4. Interpretar textos técnicos, atas, ofícios, contratos, textos legais e normas.
5. Organizar o arquivamento e protocolo de documentos.
6. Utilizar termos técnicos nas rotinas de trabalho.
7. Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.
8. Operar planilhas eletrônicas, editores de texto, mídias para criação e exibição de apresentações.
9. Operar plataformas de armazenamento e compartilhamento de arquivos.
10. Operar sistemas de gerenciamento de informação de gestão (ERP).

Atitudes/Valores

1. Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
2. Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
3. Sigilo no tratamento de dados e informações.
4. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
5. Atitude propositiva no desenvolvimento do trabalho.
6. Proatividade na movimentação de documentos e disponibilização de informações.
7. Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

8. Cordialidade e empatia no trato com as pessoas.

UC8: Atender às demandas de clientes e demais partes interessadas no negócio

Sigla:

Carga horária mínima: 60h

Carga horária máxima: 60h

Descrição

Indicadores

1. Elabora e atualiza o cadastro de clientes e demais partes interessadas, conforme procedimentos estabelecidos e políticas de segurança e proteção de dados.
2. Fornece informações a clientes e demais partes interessadas, por meio dos diferentes canais, respeitando as políticas internas.
3. Encaminha solicitações recebidas dos diversos setores da organização, conforme processos institucionais.

Elementos da Competência

Conhecimentos

1. Atendimento ao cliente: conceito, evolução histórica, diversidades identitárias e culturais.
2. Tipos de atendimento (presencial, online ou por telefone).
3. Técnicas de atendimento e mediação de conflitos.
4. Técnicas de Rapport: conceito e aplicações no atendimento.
5. Legislações aplicáveis ao relacionamento com o cliente – Código de Defesa do Consumidor (CDC).
6. Atendimento inclusivo: conceitos, diferentes formas de diversidade (raça, etnia, gênero, orientação sexual, idade, habilidades físicas e mentais e religião), estratégias de adaptação ao cliente e linguagem inclusiva.
7. Documentos: contrato comercial, solicitação de serviço, roteiros e scripts de atendimento.
8. Customer Relationship Management (CRM) ou Gestão do Relacionamento com o Cliente: registro histórico de clientes, integração das informações, automação de tarefas.
9. Partes Interessadas no negócio (stakeholders): conceito, classificação, relação com a organização, graus de influência, canais de comunicação, engajamento, feedbacks.
10. Processo de comunicação: conceito, elementos e tipos (verbal, não verbal, formal, informal, institucional, mercadológica, vertical, horizontal, diagonal e digital).
11. Tecnologias da informação e comunicação (TICs): redes sociais, dispositivos, plataformas de comunicação, compartilhamento e armazenamento de dados – conceito e aplicabilidade na comunicação organizacional.
12. Legislações aplicáveis à segurança e proteção de dados: regras para coleta, tratamento, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais.
13. Inteligência emocional no ambiente de trabalho: autoconsciência, autorregulação, automotivação, empatia, relações interpessoais.

Habilidades

1. Comunicar-se de maneira assertiva.
2. Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.
3. Mediar conflitos nas situações de trabalho.
4. Organizar o ambiente de trabalho.
5. Pesquisar e organizar dados e informações com stakeholders.
6. Operar planilhas eletrônicas.
7. Operar editores de texto.
8. Operar mídias para criação e exibição de apresentações.
9. Operar plataformas de armazenamento e compartilhamento de arquivos.

Atitudes/Valores

1. Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
2. Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
3. Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
4. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
5. Proatividade no atendimento e na resolução de problemas.
6. Iniciativa na proposição de novas formas de atendimento.
7. Sigilo no tratamento de dados e informações.
8. Cordialidade e empatia no trato com as pessoas.

UC9: PI de Assistente Administrativo Sigla:

Carga horária mínima: 16h

Carga horária máxima: 16h

Descrição

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

O planejamento e execução do Projeto Integrador propiciam a articulação das competências previstas no perfil profissional de conclusão, pois apresentam ao aluno situações que estimulam o seu desenvolvimento profissional ao ter que decidir, opinar e debater com o grupo a resolução de problemas a partir de um tema gerador, que deve se basear em problemas da realidade da ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa.

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

O Projeto Integrador prevê:

- articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do

perfil profissional de conclusão;

- criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional;
- desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável;
- geração de novas aprendizagens ao longo do processo;
- planejamento integrado entre todos os docentes do curso;
- compromisso dos docentes com o desenvolvimento do Projeto no decorrer das Unidades Curriculares;
- espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
 - domínio técnico-científico;
 - criatividade e atitude empreendedora;
 - visão crítica;
 - atitude sustentável;
 - colaboração e comunicação;
 - protagonismo juvenil, social e econômico;
 - autonomia digital;

Desse modo, considerando que o Projeto integrador articula as competências do curso, esta UC deverá mobilizar todos os referidos conteúdos de formação.

A partir do tema gerador, são necessárias três etapas para a execução do Projeto Integrador:

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

2ª) Desenvolvimento: para o desenvolvimento do Projeto Integrador, é necessário que os alunos organizem e estruturem um plano de trabalho. Esse é o momento em que são elaboradas as estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização. O plano de trabalho deve ser realizado conjuntamente pelos alunos e prever situações que extrapolem o espaço da sala de aula, estimulando a pesquisa em bibliotecas, a visita aos ambientes reais de trabalho, a contribuição de outros docentes e profissionais, além de outras ações para a busca da resolução do problema.

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

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: O impacto dos relacionamentos para a sustentabilidade dos negócios

As transformações econômicas, culturais, sociais e tecnológicas que ocorrem em alta velocidade se tornam um grande desafio para os negócios da organização, inclusive no trato com os stakeholders que estão cada vez mais exigentes.

O tema proposto sugere a identificação de problemas de relacionamento com os stakeholders que podem impactar na condução dos negócios, considerando o segmento de atuação da empresa e o tipo de stakeholder (interno, tais como: acionistas, colaboradores, gestores; ou externos, como: clientes, concorrentes, fornecedores, governo, mídia, ONGs e sindicatos), propondo ações relacionadas à melhoria da comunicação, relacionamento com parceiros, automação de processos e fluxos, aprimoramento de sistemas, atendimento inclusivo, entre outras, mantendo os padrões de qualidade e excelência no atendimento.

Prioritariamente, o tema proposto deve abordar uma questão real do mundo do trabalho. Quando não for possível apresentar um problema de uma empresa real, é indicada a utilização de casos fictícios que retratem as necessidades dos stakeholders e os negócios da organização.

Com a realização de uma das propostas apresentadas, o aluno poderá demonstrar sua atuação profissional pautada pelas marcas formativas do Senac, envolvendo o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

Outros temas geradores podem ser definidos com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

Tema 2: Otimização de fluxos da rotina administrativa: uma necessidade emergente?

A otimização dos fluxos de processos administrativos é uma necessidade emergente nas organizações que primam pela sustentabilidade de seus negócios, cujo foco é a eliminação de processos desnecessários.

Esses processos dispõem recursos preciosos como tempo, dinheiro e energia da equipe e, na contemporaneidade, tem a seu dispor tecnologias emergentes como aquelas que automatizam os processos administrativos, por exemplo: levantamento de informações para mapeamento de processos, gerenciamento eletrônico de documentos, coleta, interpretação e análise de dados, ferramentas de comunicação e colaboração, entre outras.

Nesse sentido, o assistente administrativo, que tem papel fundamental no acompanhamento e controle das rotinas administrativas, terá como proposta este tema, que visa contribuir para o desenvolvimento de ações que permitam melhorias nos processos analisados como desnecessários ou onerosos nas rotinas administrativas a partir da adoção de novas tecnologias ou inovações.

Assim, será importante identificar e observar organizações que possibilitem o acesso e a coleta de dados para análise e desenvolvimento de propostas de melhoria aos pontos identificados como problema. Caso não seja possível realizar o projeto com uma empresa real, o docente poderá trazer casos com situações a serem analisadas pelos alunos.

Os alunos, em grupos, poderão escolher uma ou mais dentre as diversas tecnologias relevantes para a eficiência e produtividade nas tarefas administrativas, realizar pesquisas e apresentar a funcionalidade e o impacto (eficiência, custos, tempo, segurança) nos processos a partir da utilização de tecnologias pertinentes a: colaboração online, gerenciamento de documentos, gerenciamento de tarefas, sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP), videoconferência, análise de dados e segurança da informação.

UC10: Compras e estoque

Carga horária mínima: 32h

Carga horária máxima: 32h

Indicadores

1. Compra e recebe produtos e mercadorias, conforme requisitos e solicitações recebidas e legislação aplicável.

Elementos da Competência

Conhecimentos

1. Planejamento de compras: características de consumo, previsão de demanda e levantamento das necessidades de compras; etapas de compra (pré-compra, compra e pós-compra); modalidades de compras (emergencial, especulativa, antecipada, contratada e de reposição); custo no processo de compras.
2. Recebimento e conferência de produtos e mercadorias: métodos, processos e fluxos.
3. Estoque: classificação de suprimentos e estoques, custos, tipos de gestão (estruturais e equilíbrio de estoque), sistema Just in time, níveis de estoques (estoque mínimo, máximo, médio, lote econômico), giro de estoque, acurácia, curva ABC.

Atitudes/Valores

1. Sigilo no tratamento de dados e informações.
2. Comprometimento com os acordos estabelecidos.

UC11: Administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria

Carga horária mínima: 28h

Carga horária máxima: 28h

Indicadores

1. Seleciona estratégias de controle das contas a pagar e a receber, conforme ciclo operacional e operação comercial.

Elementos da Competência

Conhecimentos

1. Procedimentos de contas a pagar e documentos: fluxo das contas a pagar; fluxo dos pagamentos.
2. Procedimentos de contas a receber e documentos: fluxo das contas a receber; fluxo dos recebimentos; controle de inadimplência.
3. Processos de tesouraria e documentos: conciliação de caixa e bancos; elaboração e controle de fluxo de caixa; orçamento de caixa; planejamento financeiro.
4. Relacionamento com instituições financeiras e reciprocidade bancária: serviços financeiros; sistema de pagamentos; meios de pagamentos.

5. Ciclo operacional e ciclo financeiro de caixa: capital de giro; prazo médio de cobrança; prazo médio de pagamento.

Habilidades

1. Organizar documentos de contas a pagar e contas a receber.
2. Calcular juros simples e compostos.
3. Acompanhar a carteira de recebíveis e inadimplentes.
4. Monitorar os prazos médios da carteira de clientes e de fornecedores.

Atitudes/Valores

1. Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
2. Sigilo no tratamento de dados e informações.

UC12: Prática Profissional da Aprendizagem de Qualificação em Serviços**Administrativos Sigla:**

Carga horária mínima: 400h

Carga horária máxima: 930h

Descrição

Entende-se Prática Profissional da Aprendizagem como atividades profissionais metodicamente organizadas em tarefas de complexidade progressiva, desenvolvidas no ambiente de trabalho (BRASIL, 2000). No entanto, o artigo 25 da Portaria MTE nº 3.872/2023 destaca que

as atividades práticas do programa poderão ser desenvolvidas, total ou parcialmente, em ambiente simulado, quando essenciais à especificidade da ocupação objeto do curso, ou quando o local de trabalho não oferecer condições de segurança e saúde ao aprendiz.

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

A carga horária da Prática Profissional da Aprendizagem é definida de acordo com a legislação e pode variar entre 400 a 930 horas que, somadas às 400 horas teóricas, totalizará como carga horária total do curso 800 a 1.330 horas , conforme definição dos Departamentos Regionais.

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

Indicadores

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

Orientações metodológicas

Orientações metodológicas Gerais

A Aprendizagem Profissional de Qualificação do Senac foi concebida e organizada com base nas principais demandas do mercado de trabalho. A própria estrutura do curso evidencia esse ponto de partida e o seu diferencial: cada Unidade Curricular tem uma contribuição estratégica para o desenvolvimento do perfil profissional e para que o jovem possa se apropriar de seu percurso formativo.

As competências da qualificação profissional, os aperfeiçoamentos, a unidade curricular de desenvolvimento socioemocional e demais UCs que compõem o Programa de Aprendizagem indicam a necessidade de uma abordagem pedagógica contextualizada, em sintonia com a realidade do mercado de trabalho e integrada às práticas e tecnologias educacionais mais inovadoras. Esse novo modelo reforça a formação integral do aprendiz e o papel central dos docentes na articulação e integração dos diferentes saberes envolvidos nesse processo, visando estimular o crescimento cognitivo, social e emocional do aluno.

Após revisitar o Programa de Aprendizagem Senac, caracterizado por oferta de três qualificações profissionais (QPs), e com objetivo de torná-lo mais alinhado tanto às necessidades dos jovens a ingressarem no mundo do trabalho como das empresas contribuintes, é proposta uma nova organização curricular. As mudanças que se apresentam visam possibilitar ao aprendiz, além de uma formação integral, o aprofundamento da formação profissional, explorando o desenvolvimento das habilidades socioemocionais e competências profissionais, contribuir para minimizar lacunas do ensino regular.

A nova proposta está construída sob dois pilares: a) unidades curriculares da ocupação e b) Jornada Juventudes. O primeiro é composto por um curso de qualificação profissional e aperfeiçoamentos associados à essa ocupação. Reforça-se a solidez desse arranjo por propor uma formação mais robusta centrada numa ocupação com possibilidades de aprimoramento no mesmo itinerário formativo. O segundo é denominado Jornada Juventudes, o qual consolida unidades curriculares centradas na formação integral dos alunos e em temas relacionados às Juventudes, que conta com o Laboratório Juventudes, espaço de articulação de projetos a partir da Metodologia STEAM.

Espera-se que à medida que os alunos avançam no itinerário formativo da formação integral, possam mobilizar aprendizados em favor da qualificação profissional em curso.

Reconhecendo a importância do desenvolvimento socioemocional e de temas específicos relacionados às juventudes que colaboram para o trabalho a marca formativa própria da Aprendizagem, no âmbito da Jornada Juventudes, foram inseridas cinco unidades curriculares que visam desenvolver aspectos relacionados ao bem-estar pessoal e social dos jovens, ao letramento em português e digital e à educação financeira para que se possa explorar de forma abrangente o processo de formação do aprendiz. Essas unidades serão consolidadas no Laboratório Juventudes, a partir do qual espera-se que o aluno possa se perceber e refletir sobre suas formas de ser e estar no mundo, auxiliando-o a explorar seus aspectos pessoais e profissionais.

A qualificação profissional é o eixo estruturante do perfil profissional dessa aprendizagem, sendo concebida com base nos pressupostos do Modelo Pedagógico Senac e nas principais demandas do mercado de trabalho. Ao promover o desenvolvimento das competências, o curso permite ao aluno articular conhecimentos, habilidades e atitudes/valores reconhecidas como essenciais pelas organizações do mundo do trabalho, o que amplia suas chances de inserção e permanência no mercado de trabalho.

Já os aperfeiçoamentos são escolhidos com base nas possibilidades de carreira que o curso de qualificação profissional oferece, permitindo ao aprendiz desenvolver competências e objetivos complementares que qualificam ainda mais a sua atuação profissional, além de apresentar ao aluno possibilidades de percursos formativos, incentivando o aumento de escolaridade.

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, entendidas como ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo(a), que articula conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e que permite desenvolvimento contínuo.

Esse Programa de Aprendizagem foi concebido para mobilizar o desenvolvimento de competências socioemocional, de competências, e de outros elementos de apoio e complementação que dão suporte à formação pessoal e profissional. Para tanto, foi configurado um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, colocando o aluno diante de situações de aprendizagem que possibilitem 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 o contexto da ocupação. Além disso, considerando a importância do elemento planejamento de carreira, principalmente no Programa Aprendizagem que prepara o jovem para sua atuação profissional, esse tema foi inserido como elemento da UC1. Não obstante, as demais UCs podem propor melhorias ou aprofundamentos da proposta de planejamento elaborada pelo jovem na UC1. A partir da reflexão sobre si mesmo e sobre a própria trajetória profissional, os alunos podem reconhecer possibilidades de atuação, inclusive 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.

O Projeto Integrador da aprendizagem visa articular as unidades curriculares do curso por meio do desenvolvimento de soluções que atendam à realidade do trabalho e ao contexto do segmento, aprofundando a formação e permitindo ao aluno desenvolver e testar diferentes ideias e soluções. Em especial, destaca-se o trabalho com as marcas formativas, uma vez que os alunos precisam lidar com problemas que apresentam diferentes níveis de complexidade, seja relacionado ao trabalho em equipe, seja em relação à qualidade de suas entregas. Nesse contexto, a complexidade e a natureza das tarefas relacionadas ao desenvolvimento do Projeto Integrador também exigirão interações cada vez mais fortes entre os alunos, aumentando a necessidade de habilidades socioemocionais.

O presente Programa de Aprendizagem contempla dois projetos: o Projeto Integrador (PI) e o Laboratório Juventudes, organizados de forma a articular unidades curriculares. No entanto, enquanto o PI está voltado para articulação de competências relativas à ocupação profissional, o Laboratório Juventudes tem ênfase na formação integral do jovem com foco na vida cidadã e, portanto, irá articular as unidades curriculares cujas temáticas estão

diretamente relacionadas a essa formação. Ambos são baseados na metodologia de projetos e têm especial atenção para o desenvolvimento das marcas formativas.

O Laboratório Juventudes tem como proposta possibilitar aos aprendizes conhecer, vivenciar e atuar como cidadãos cômicos de seus direitos e responsabilidades, em todas as dimensões da vida: intelectual, física, emocional, social e cultural. É importante salientar que, apesar de terem focos diferenciados, considera-se que as metodologias ágeis utilizadas no Laboratório Juventudes, tais como STEAM e o design thinking, poderão ser incorporadas e auxiliar os alunos na resolução dos desafios presentes no Projeto Integrador.

A partir da articulação de cinco unidades curriculares, os aprendizes têm a oportunidade de desenvolver um projeto no Laboratório Juventudes, concebido com o propósito de permitir ao aluno atuar com a 'mão na massa'. Ou seja, contribuir com soluções criativas (modelos, pilotos e artefatos (protótipos) para um problema real de uma comunidade local, mobilizando saberes, práticas e conhecimentos baseados na cultura maker.

Conforme legislação vigente, até 10% da carga horária teórica pode ser feita de maneira flexível por meio de atividades de qualificação complementar, as quais incluem atividades não presenciais, encontros temáticos, visitas culturais, dentre outros. Caberá a cada Departamento Regional especificar as atividades de qualificação complementar que serão realizadas regionalmente no âmbito deste curso.

Orientações Metodológicas específicas por Unidade Curricular

UC 1: Desenvolvimento Socioemocional

À luz da Trilha de Desenvolvimento Socioemocional foi desenvolvida uma única unidade curricular, na qual consta quase a integralidade dos elementos abordados na trilha. Com ênfase em dinâmicas e saberes que pudessem contemplar a proposta formativa original, numa formação robusta, essa unidade curricular está desenhada para oferecer uma articulação fluida e dialógica com o mundo do trabalho. Ressalta-se que outras questões e atividades da trilha original são sugeridas neste documento - nas orientações metodológicas específicas de cada UC da Jornada Juventudes - como forma de maior aproveitamento do desenvolvimento socioemocional. E ainda, de forma exclusiva, foram incorporadas práticas específicas sobre o planejamento de carreira.

A colaboração, a comunicação, o pensamento crítico, a criatividade e a atitude sustentável são processos que auxiliam o aluno a se perceber e a refletir sobre suas formas de ser e estar no mundo. Por meio de vivências, dinâmicas, jogos, simulações e debates, a UC "Desenvolvimento socioemocional" coloca o aluno em contato com habilidades imprescindíveis para a interação social e para o trabalho em equipe. Apesar de estar intimamente relacionada às Marcas Formativas que integram o perfil profissional do aprendiz do Senac, essa unidade curricular permite explorar de forma mais aprofundada cada temática, além de privilegiar o uso de metodologias que favorecem a resolução de problemas de forma colaborativa e criativa.

Para desenvolvimento desta unidade curricular, há dois aspectos a serem considerados: a abordagem vivencial como metodologia pedagógica e a perspectiva de formação profissional do aluno, tendo o mundo do trabalho como contexto de aprendizagem. Para o desenvolvimento socioemocional indicam-se situações de aprendizagem que possam ser mobilizadas no contexto de qualquer ocupação, adaptando a proposta às características e necessidades específicas dos alunos do programa de aprendizagem.

Para auxiliar o docente no planejamento das atividades e na condução com os alunos de cada habilidade prevista nessa Unidade Curricular, foi elaborado o Guia de Orientações para a Prática Docente da Trilha Senac de Desenvolvimento Socioemocional com recomendações pedagógicas que otimizam o desenvolvimento das habilidades socioemocionais.

O docente pode consultar a Matriz Socioemocional Senac , que apresenta as

principais práticas pedagógicas referenciadas na literatura como importantes para o desenvolvimento da Comunicação, da Colaboração, da Criatividade, do Pensamento Crítico e da Atitude Sustentável.

Para mobilizar o elemento Planejamento de Carreira, o docente pode propor atividades que coloquem o aluno em contato com a realidade do mundo do trabalho por meio de entrevistas com profissionais da área, que possam esclarecer o percurso profissional, desde o ingresso no mercado até os tipos de carreira que podem ser seguidas no contexto da ocupação.

Em relação aos conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII das diretrizes relacionadas ao artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023, aderentes aos elementos dessa UC, eles devem ser abordados e contextualizados com os elementos de competência, estabelecendo pontes entre essas temáticas e a vida pessoal, social e profissional do aprendiz. Espera-se que as situações de aprendizagem promovam a troca de experiências, o debate, a pesquisa, a reflexão e a construção de novas perspectivas sobre as juventudes.

Para tanto, seguem sugestões de possíveis aproximações entre os temas obrigatórios e sem relação direta com elementos da UC1, para subsidiar o planejamento docente:

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTP 3.872/2023:

1. Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.

1.1. Elementos da competência para contextualização:

Pensamento crítico: concepção e finalidade; hierarquia das informações; resolução de problemas; etapas de análise de uma situação-problema; causa e consequência; ferramentas para a sistematização de ideias e soluções; análise argumentativa (validade, consistência dos argumentos e falácias.); análise crítica das informações (pensamento crítico na era digital; filtragem e checagem de notícias e informações). Considerando que as habilidades socioemocionais oferecem aos alunos a perspectiva e a flexibilidade necessárias para atuar em alto nível diante dos desafios do trabalho e da vida, recomenda-se que, ao organizar a distribuição das aulas ao longo do curso, a UC Desenvolvimento Socioemocional seja ofertada em paralelo às Unidades Curriculares que desenvolvem as competências do perfil profissional. Esta organização objetiva favorecer o aumento da capacidade dos alunos de integrar conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e de lidar de forma eficiente e ética com as atividades e desafios decorrentes de contextos pessoal, social e profissional. Indica-se, para o desenvolvimento desta UC, técnicas criativas e metodologias ágeis, bem como atividades de tempestade de ideias, rodas de conversa, oficinas de comunicação não violenta, de oratória, atividades manuais, mapa conceitual, estudos dirigidos, simulações, palestras com convidados, produção de vídeos, júri simulados e simpósios, para tomada de decisões e soluções de problemas.

UC 2: Bem-estar pessoal e social dos jovens- 20h

No elemento do conhecimento “Educação Sexual: transformações corporais (físicas e biológicas), hormonais e comportamentais na adolescência; diferença entre sexo, identidade de gênero e orientação sexual; equidade de gênero; gravidez na adolescência; assédio sexual; formas de prevenção de Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), SIDA e hepatites virais” é importante trabalhar aspectos relacionados ao direito à saúde, conforme a Constituição Federal e acesso por meio do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas políticas, considerando a definição da Organização Mundial de Saúde (OMS) para a saúde como um estado de completo de bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades.

Nas temáticas relacionadas à identidade de gênero e orientação sexual, faz-se necessário apresentar o tema aos alunos, incentivando o olhar para diferentes biótipos, orientações sexuais e identidades de gênero, considerando a população LGBTQIA+ e seus direitos, trabalhando diversidade

humana como inerente a sociedade.

Para além de questões próprias da saúde, esta unidade curricular propõe abordar questões da subjetividade dos jovens, transcendendo temáticas de natureza concreta e incidindo em questões como auto percepção, projeção de futuro. Dinâmicas que trabalhem autoestima podem ser acionadas. Atividades sensoriais que desmistifiquem o erro podem ajudar a trabalhar persistência, saindo da zona de conforto – tanto em questões pessoais como profissionais.

Por outro lado, trabalhar a autocrítica, entendida como o processo de análise crítica sobre seus próprios atos, pode ser uma atividade que provoca a reflexão sobre a forma de agir, uma análise dos atos cometidos e da capacidade de se fazer autocorreção – à luz de perceber o erro como possibilidade de aprendizagem. Articular essa abordagem com dinâmicas de pensamento crítico podem ser interessantes para potencializar aspectos positivos da personalidade, das capacidades e potencialidades de cada um.

Nas temáticas de Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), SIDA e hepatites virais, a abordagem deve ser sobre os comportamentos de risco, prevenção às doenças e autocuidado, compreendendo que não existem grupos de risco mais suscetíveis às ISTs e SIDA.

No elemento do conhecimento “Drogas: Tipos e características, efeitos no organismo e consequência do uso recreativo, do uso abusivo e do tráfico; formas de prevenção” é importante apresentar as políticas públicas da área da saúde que acompanham questões relacionadas às drogas com uma abordagem humanista, focada no bem-estar físico e social do indivíduo, as ações de controle das drogas têm possibilidades maiores de sucesso quando se propõe a melhorar a vida daqueles que sofrem com as drogas, entendendo a necessidade de oferecer cuidados de saúde e apoio social, garantindo, e não restringindo, os direitos civis dos usuários de drogas.

As ações realizadas para promover e apoiar a reflexão sobre o tema uso de drogas (lícitas e ilícitas), devem focar no esclarecimento sobre os problemas relacionados ao uso de substâncias psicoativas e suas implicações: familiares, escolares, sociais e afetivas em oficinas e atividades informativas e mobilizadoras sobre a temática.

No elemento do conhecimento “Saúde mental: conceito de saúde mental; situações relacionadas aos sofrimentos psíquicos (conflitos familiares, envolvimento precoce com drogas e álcool, exposição à violência, exposição aos estigmas e aos preconceitos, discriminação social e de gênero etc.); sinais e sintomas (automutilação, insônia, ideação suicida, tristeza ou humor deprimido, afastamento de amigos e familiares, queda brusca no desempenho escolar, irritabilidade e agressividade sem causa aparente etc.) e prevenção” é importante apresentar aos alunos a definição da OMS, que entende a saúde mental como “um termo usado para descrever o nível de qualidade de vida cognitiva ou emocional. A saúde mental pode incluir a capacidade do indivíduo de apreciar a vida e procurar um equilíbrio entre as atividades e os esforços para atingir um nível mental que permita reações positivas frente às adversidades. Admite-se, entretanto, que o conceito de saúde mental é mais amplo que a ausência de transtornos mentais.” Os alunos devem conhecer os fatores de risco e de proteção que interfiram na saúde mental dos indivíduos e desmistificar os cuidados e tratamentos direcionados às pessoas que demandem esse tipo de cuidado.

Para além de questões próprias da saúde, a unidade curricular pode abordar questões da subjetividade dos jovens, transcendendo temáticas de natureza concreta e incidindo em questões como auto percepção, projeção de futuro. Dinâmicas que trabalhem autoestima podem ser acionadas bem como a questão do erro como processo criativo. Atividades sensoriais que desmistifiquem o erro podem ajudar a trabalhar persistência, saindo da zona de conforto – tanto em questões pessoais como profissionais.

Por outro lado, trabalhar a autocrítica, entendida como o processo de análise crítica sobre seus próprios atos, pode ser uma atividade que provoca a reflexão sobre a forma de agir, uma análise dos atos cometidos e da

capacidade de se fazer autocorreção – à luz de perceber o erro como possibilidade de aprendizagem. Articular essa abordagem com dinâmicas de pensamento crítico podem ser interessantes para evidenciar também aspectos positivos da personalidade, capacidades e potencialidades de cada um.

Em relação aos conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII das diretrizes relacionadas ao artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023, aderentes aos elementos dessa UC, eles devem ser abordados e contextualizados com os elementos de competência, estabelecendo pontes entre essas temáticas e a vida pessoal, social e profissional do aprendiz. Espera-se que as situações de aprendizagem promovam a troca de experiências, o debate, a pesquisa, a reflexão e a construção de novas perspectivas sobre as juventudes.

Para tanto, seguem sugestões de possíveis aproximações entre os temas obrigatórios e sem relação direta com os elementos da UC2, para subsidiar o planejamento docente:

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTP 3.872/2023:

1. Comunicação oral e escrita e leitura e compreensão de textos.

1.1. Elementos da competência para contextualização:

Autoconhecimento: reconhecimento das características pessoais, suas influências nas ações futuras e identificação das necessidades pessoais.

Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA): definição e aspectos da proteção integral à criança e ao adolescente.

Para o desenvolvimento desta UC, recomenda-se uso de simulações, análises de situações reais ou fictícias do contexto juvenil, elaboração de painéis, murais, saída a campo, atividades integradoras com outros cursos, outras ações em equipes como: rodas de conversa, oficinas de oratória e comunicação não violenta, fóruns de discussão, produção e uso de maquetes e/ou vídeos. Além disso, indica-se trazer palestrantes ou profissionais das temáticas envolvidas para fóruns, discussão, debates presenciais ou virtuais, entrevistas e outras formas de reflexão e análise das problemáticas abordadas.

UC 3: Recursos Tecnológicos no contexto social e do trabalho

Sugere-se que ao trabalhar sistemas operacionais, correio eletrônico, internet, softwares de escritório, o docente deverá observar a realidade e necessidade dos alunos e isto determinará o uso de software proprietário ou livre.

Ao mobilizar conhecimentos e a utilização das redes sociais o docente deve estar atento as necessidades e curiosidades dos alunos, articulando com questões trazidas na UC de Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho relacionadas a responsabilidade do discurso, com ênfase as redes sociais de maior uso e aceitabilidade de acordo com o perfil da turma.

No elemento de conhecimento “Internet, especificamente nos itens segurança e limites no uso da internet por menores de 18 anos, tipos de crimes cibernéticos e prevenção, cyber bullying, denúncias de crimes e violações contra os Direitos Humanos na Internet”, indica-se acesso ao site https://new.safernet.org.br/home?field_subject_value=Seguran%C3%A7a%20Digital&field_type_value=All&page=3# para preparar a aula, neste site existem jogos que podem ser utilizados para facilitar o processo de ensino e aprendizagem.

Orienta-se que para os conhecimentos relacionados a “Malware” sejam utilizados vídeos, como os do Comitê Gestor de Internet (disponíveis em: <https://www.cgi.br/noticias/indice/videos/>).

Ao mobilizar atividades com softwares de escritório, sugere-se ao docente foco no compartilhamento dos arquivos, utilizando das ferramentas do Microsoft One Drive. Para o trabalho com o elemento “Editor de planilhas” indica-se a criação de uma planilha de gastos mensais/anual, para a que o aluno consiga verificar os

benefícios para o controle de gastos, que contemple: fonte, texto, células, linhas e colunas, mescla de células, quebra de texto, gráfico, soma, auto soma, média, máxima e mínima.

Durante o trabalho com editor de apresentações o docente pode articular com o trabalho colaborativo e compartilhamento (cloud). Sugestões de plataformas Emaze (<https://www.emaze.com/>), Prezi (<https://www.prezi.com/>), Google Slides (<https://docs.google.com/presentation>), Office 365 (PowerPoint online).

Nesse sentido, sugere-se ao docente nortear o processo de ensino e aprendizagem, utilizando atividades realizadas em computadores e smartphones simulando as várias situações com o uso de sistemas operacionais, internet, e-mail, segurança computacional e utilitários de informática. Para os aplicativos de escritório o docente poderá simular os seus usos com base nas necessidades dos aprendizes em sua prática profissional, com atividades como: oficinas em laboratório de informática, jogos de soluções de problemas ou empresariais, gameificação, uso de vídeos, elaboração de portfólio e simulações utilizando os recursos tecnológicos disponíveis.

UC 4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho

A UC “Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho” tem como foco a leitura e interpretação crítica e contextualizada de diferentes tipos de textos e a comunicação escrita. A partir da análise de textos variados e situações do cotidiano os alunos se familiarizam com as regras e a prática da redação formal, identificando o que é preciso saber e o que se deve evitar ao redigir.

No que se refere à redação de textos, é importante propor que os alunos produzam textos do seu dia a dia, em diferentes contextos e situações orientando-os a organizar a estrutura do seu texto com início, meio e fim, usando o registro formal da língua.

Para favorecer a capacidade de leitura e apresentação de conhecimento crítico em relação aos diversos assuntos que circulam em nosso dia a dia, é importante viabilizar o acesso dos alunos a textos que circulam socialmente, explorando a diversidade textual, aproximando-os de textos não escolares, como os textos jornalísticos, científicos, literários, médicos, jurídicos etc.

A partir da leitura desses textos, sugere-se estratégias como debates e simulação para tornar os alunos capazes de fazer uso de informações contidas nos textos, bem como conhecer e analisar criticamente os usos da língua como veículo de valores e preconceitos de classe, credo, gênero ou etnia. Propiciar aos alunos apreender conceitos, apresentar informações novas, comparar pontos de vista, argumentar etc. Propor atividades em que os alunos possam exercitar a argumentação e a escrever defendendo seu ponto de vista com segurança sem desrespeitar opiniões divergentes.

Dinâmicas que mesclam a leitura e escrita de textos com a comunicação no ambiente de trabalho podem ser sugeridas, como preparar uma apresentação para diferentes pessoas de uma empresa, considerando cargos e instâncias distintos. Outra sugestão também pode ser o trabalho com textos famosos de grande repercussão como discursos. Ler, interpretar e exercitar a comunicação pode ser um bom exercício .

Para articular interpretação de texto com o aspecto colaborativo, uma reportagem sobre o processo de construção de uma experiência em equipe pode contribuir não só para orientar a leitura e análise do texto (pontos fortes, fragilidades, oportunidades) como para despertar atitudes colaborativas.

Em especial, deve-se destacar e trazer para debater com os alunos acerca da linha tênue entre liberdade de expressão e discurso de ódio para que possam compreender o que caracteriza um discurso de ódio e quão prejudicial ele pode ser para uma sociedade democrática. Sugere-se que os alunos realizem pesquisas e apresentem algumas visões sobre esse conceito (o que é discurso de ódio, o que caracteriza), exemplos de discurso de ódio e suas repercussões e, por fim, maneiras de combater essa prática, tanto na internet

quanto em meios físicos e nas relações presenciais. Não menos importante é identificar, confrontar e saber agir com respeito às fake news; discutir apresentações de especialistas em TEDs pode ser uma atividade interessante para o trabalho com o universo fake (por exemplo: O universo fake que alimenta as fake news | Alexandre Botão | TEDxPorto - YouTube).

Propõem-se também atividades que permitam aos alunos ler e compreender dados contidos em gráficos e tabelas bem como título, legenda e fonte. Explorar a interpretação desses textos tão presentes no cotidiano, possibilita aos alunos a adequada análise de dados quantitativos e comparativos e compreender o contexto de produção. Deve-se incluir nessas atividades o gênero textual infográfico, muito utilizado pela mídia jornalística, um recurso eficaz, visto que torna o assunto fácil, de forma rápida e dinâmica, de ser compreendido.

Em relação aos conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII das diretrizes relacionadas ao artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023, aderentes aos elementos dessa UC, eles devem ser abordados e contextualizados com os elementos de competência, estabelecendo pontes entre essas temáticas e a vida pessoal, social e profissional do aprendiz. Espera-se que as situações de aprendizagem promovam a troca de experiências, o debate, a pesquisa, a reflexão e a construção de novas perspectivas sobre as juventudes.

Para tanto, seguem sugestões de possíveis aproximações entre os temas obrigatórios e sem relação direta com os elementos da UC4, para subsidiar o planejamento docente:

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTP 3.872/2023:

1. Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho, de direitos humanos, da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA e da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 - Estatuto da Juventude.

1.1. Elementos da competência para contextualização:

Estrutura de textos: ideia principal, ideias secundárias, fundamentações e argumentações.

Cultura escrita e cidadania: liberdade de expressão, discurso de ódio e redes sociais – responsabilidades e impactos no convívio social; direitos sociais e trabalhistas (definição e impactos na atuação do jovem).

2. Abordagem dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas - ONU e de temas contemporâneos que afetam a vida humana em escala local, regional e global, preferencialmente na forma transversal e integradora.

2.1. Elementos da competência para contextualização:

Leitura crítica: relação entre leitor e texto e entre texto e sociedade por leituras que elucidem a problematização social e o sujeito no mundo do trabalho.

Estilos de texto: gêneros textuais, imagens e gráficos.

Cultura escrita e cidadania: liberdade de expressão, discurso de ódio e redes sociais – responsabilidades e impactos no convívio social; direitos sociais e trabalhistas (definição e impactos na atuação do jovem).

A Era Digital e a Comunicação Escrita: influência da internet na escrita, os novos gêneros digitais, a comunicação específica para cada situação.

3. Informações sobre os impactos das novas tecnologias no mundo do trabalho.

3.1. Elementos da competência para contextualização:

A Era Digital e a Comunicação Escrita: influência da internet na escrita, os novos gêneros digitais, a comunicação específica para cada situação.

Nesta UC é importante atividades como: interpretação de textos, legislações, jogos gramaticais, análises de situações reais ou fictícias do contexto juvenil, produção de vídeos, elaboração de portfólios, estudo dirigido. Também podem ser utilizados atividades de comunicação em equipes, simulações, seminários, murais, aplicativos, feiras de livros ou outras ações literárias.

UC 5: Letramento matemático e educação financeira

Essa UC tem como foco o letramento matemático e a educação financeira, voltada à organização e controle das finanças pessoais. Apesar de ser um tema essencial para todas as idades, quanto mais cedo o jovem aprender a lidar com suas finanças, aumentam as possibilidades de um futuro melhor, pois quem controla o que gasta e organiza as finanças, terá resultados mais rápidos na conquista de objetivos e na atenção para não contrair dívidas. Além de contribuir para compreensão e execução das operações básicas da matemática, é esperado o estímulo ao pensamento lógico.

Educação financeira exige disciplina. Nesse sentido, é fundamental que os alunos entendam o que significa educação financeira e sua importância para a vida. Para tanto, recomenda-se traçar um perfil de cada aluno para que reflitam sobre sua vida financeira. Perguntas sugeridas para a reflexão: Qual seu estilo de consumo? Quanto ganha? Tem algum dinheiro guardado? Quanto do seu salário é destinado para despesas fixas e quanto é destinado para as demais despesas e investimentos?

Essa reflexão será importante para torná-los mais conscientes em relação ao dinheiro e como farão uso dos seus recursos no dia a dia. A partir deste perfil, é possível estabelecer um plano de ação para planejar os gastos e começar a poupar.

Em relação a finanças pessoais, o docente deverá abordar a organização e controle dos recursos, estratégias de reservas e metas das finanças pessoais e, através de variados contextos e situações do cotidiano dos alunos, orientá-los a organizar receitas e despesas, planejar e avaliar juros em uma compra, definir meta para reservas pessoais (poupar) e, claro, utilizar controle, que pode ser através de aplicativos encontrados de forma gratuita na internet ou registros em planilhas, de maneira a se familiarizar com o hábito de registrar todas as receitas e gastos necessários para desenvolver o controle das finanças pessoais. Além disso, devem ser dadas dicas sobre como evitar as armadilhas nesse caminho, como começar a investir do zero e, até mesmo, sobre a possibilidade de empreender, esses fatores são importantes para o contexto do aluno.

Em relação aos conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII das diretrizes relacionadas ao artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023, aderentes aos elementos dessa UC, eles devem ser abordados e contextualizados com os elementos de competência, estabelecendo pontes entre essas temáticas e a vida pessoal, social e profissional do aprendiz. Espera-se que as situações de aprendizagem promovam à troca de experiências, o debate, a pesquisa, a reflexão e a construção de novas perspectivas sobre as juventudes.

Para tanto, seguem sugestões de possíveis aproximações entre os temas obrigatórios e sem relação direta com os elementos da UC5, para subsidiar o planejamento docente:

Conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII do artigo 18 da Portaria MTP 3.872/2023:

1. Inclusão digital, letramento digital, ferramentas de produtividade tais como editores de texto, planilhas, apresentações e outros.

1.1. Elementos da competência para contextualização:

Operações Básicas: adição, subtração, multiplicação, divisão, técnicas de divisibilidade, porcentagem, média aritmética, regra de três.

Controle do orçamento pessoal e familiar: receitas e despesas, objetivos e estratégias de reserva, investimentos e planejamento financeiro e controle de orçamento pessoal.

Juros: definição, aplicação prática, impacto no preço final.

2. Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho, de direitos humanos, da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA e da Lei nº 12.852, de 5 de agosto de 2013 - Estatuto da Juventude.

2.1. Elementos da competência para contextualização:

Operações Básicas: Adição, subtração, multiplicação, divisão, técnicas de divisibilidade, porcentagem, média aritmética, regra de três.

Educação financeira: conceito, facilidade de crédito, tomada de decisão de consumo (diferença entre vontade e necessidade).

Controle do orçamento pessoal e familiar: receitas e despesas, objetivos e estratégias de reserva, investimentos e planejamento financeiro e controle de orçamento pessoal.

Geração de trabalho e renda: possibilidades, regulamentações, inserção social, cultural e inclusão no mercado de trabalho decente.

Indica-se nesta UC o uso de jogos matemáticos e de educação financeira, simulação de mercado financeiro, planos de negócios, palestras com convidados, uso de vídeos entre outros desafios, assim como simulações e análise de situações reais ou fictícias voltadas a finanças pessoais ou familiares.

UC 6: Laboratório Juventudes

O Laboratório Juventudes tem um caráter que combina as experiências vivenciais das UCs 1, 2, 3, 4 e 5 organizadas para serem trabalhadas de maneira integrada, cujo propósito é incentivar uma postura protagonista dos jovens não só em relação a sua vida pessoal e profissional como também sua vida social, criando identificação com questões sociais.

Tem por objetivo propiciar um processo prático de pesquisa constituído por: um problema real (numa comunidade eleita pelos jovens), a criação de ideias (processo de ideação), a construção de processos, modelos, pilotos e artefatos (prototipação) que sugiram uma solução inovadora; e, por fim, a síntese e a comunicação do processo.

Para organizar um fluxo de desenvolvimento do Laboratório Juventudes, sugere-se percorrer algumas etapas descritas a seguir. É necessário, portanto, estabelecer o cronograma de trabalho e os prazos para as entregas.

1. **DESCOBERTA:** Os alunos devem ser estimulados a elaborar um instrumento que possa coletar informações sobre problemas enfrentados pelos jovens, por meio de atividades práticas e de pesquisa a serem desenvolvidas em grupo. Recursos tecnológicos como editores de texto e planilhas (UC 3 - Recursos Tecnológicos no contexto social e do trabalho) podem ajudar na elaboração do instrumento bem como a pesquisa de outros instrumentos já testados em coleta de dados. Conteúdos explorados na UC 2 (bem-estar pessoal e social dos jovens) podem trazer luz para questões enfrentadas pelos pares, bem como trabalhar a percepção do outro a partir da identificação de necessidades dos jovens. Seria interessante promover também uma articulação com operações financeiras (UC 5 – Letramento matemático e educação financeira) para simulação de elaboração de orçamento para viabilizar a pesquisa (fotocópias de questionários, transporte, lanche etc.). São esperados que os alunos: a) definam o público e o contexto de atuação; b) conheçam o público por meio da pesquisa (elaboração de instrumentos) e c) explorem contextos – pesquisa e registro de observação quando forem ao campo.

2. **INTERPRETAÇÃO:** Os alunos devem realizar um aprofundamento das inspirações e fontes de informação para a compreensão mais acurada do desafio.

A partir da ênfase na problematização da realidade é que os alunos devem refletir sobre qual problema realmente tem impacto na comunidade e faz sentido em outros contextos reais, cuja solução pode vir a ser replicada. Recomendam-se dinâmicas como os 5 porquês, análise de Pareto, dinâmica de Ishikawa (espinha de peixe) etc. Comunicação, criatividade e colaboração, trabalhadas na UC 1 (desenvolvimento socioemocional) podem ser exploradas nesta fase. São esperados para essa etapa: a) busca por significados e b) exploração de múltiplas perspectivas.

3. **IDEAÇÃO:** os alunos deverão ser incentivados a criar muitas ideias e pensar em soluções viáveis para o desafio. O desenvolvimento socioemocional pode ser retomado e ampliado para a criação e o refinamento das ideias para a solução do problema. A disposição das ideias, classificação e refinamento podem ser articuladas com a UC 4 (leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho), utilizando-se um aplicativo ou o quadro

branco como suporte para organização. Os alunos vão a) gerar ideias e b) refinar e selecionar ideias. Recomendam-se dinâmicas como sete chapéus, reunião de brainstorming, funil de ideias etc.

4. PROTOTIPAÇÃO: A prototipação é um modo de testar a hipótese na prática. Os alunos deverão ter acesso a várias formas de prototipar soluções (artefatos, serviços, pilotos), saber como executar e finalizar.

Aspectos como criatividade e inovação (UC 1 - desenvolvimento socioemocional) devem estar presentes tanto nos produtos/resultados propriamente ditos quanto na forma de apresentação desses resultados, bem como evidenciar processos colaborativos, de negociação, comunicação, pensamento crítico e de atitude sustentável frente às soluções escolhidas.

Podem ser considerados protótipos: a) Piloto (protótipo para serviços, um exemplo funcional a ser ajustado e replicado); b) Caminho do consumidor (desenho das etapas/passos de um processo de compra; UML use case; vídeo); c) Landing page (teste com alternativas A/B de páginas web, para obter feedback); d) Mock-up (exemplos: esboço de telas de como a solução funcionará – sketches ou wireframes; planta de uma casa; Canvas BMGen do modelo de negócios); e) Maquete ou modelo físico (um objeto desenvolvido com prototipagem rápida, exemplo: impressão 3D, LEGO); f) Demo (exemplo: versão funcional de um software, limitado ao uso ou tempo – primeira fase de um jogo); g) Cabeça de série (o primeiro objeto físico para ser avaliado/testado antes de ser produzido em série).

5. COMUNICAÇÃO: consolidação dos resultados e a síntese do processo evidenciando a reflexão crítica de toda a vivência. Recomenda-se a realização de um encontro para apresentar a solução encontrada ao público-alvo. É importante que a comunicação esteja apropriada a esse público. Na ocasião, deverão recolher feedbacks e incorporar à solução apresentada. A articulação com a UC 3 (Recursos tecnológicos no contexto social e do trabalho) e a UC 4 (Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho) podem ser articulados para elaboração da comunicação com suporte de softwares de apresentação de slides, players e editores de vídeo. Nesta etapa os alunos, ao fazerem a comunicação, deverão a) colher feedbacks (internos e externos) e b) integrá-los ao protótipo.

Sugere-se combinar práticas híbridas de ensino, por meio de espaços virtuais de produção individual ou colaborativa, como blogs, redes sociais e ferramentas de hipertexto que possam servir de apoio para o registro e a síntese durante do processo.

Nessa etapa é importante que a elaboração da comunicação do processo leve em consideração uma reflexão sobre como o perfil profissional da ocupação (qualificação profissional e aperfeiçoamentos) em que estão sendo formados, contribui para uma atuação dinâmica e comprometida na comunidade, ajudando a mitigar questões sociais por meio de uma postura crítica e solidária.

O acesso à tecnologia bem como o seu uso crítico e consciente devem ser estimulados durante todo o trabalho, permitindo a vivência dos alunos não só pela dimensão ferramental como também pelo letramento digital, permitindo discussões sobre a relação entre o uso e aplicabilidade da tecnologia, a democratização do acesso e o pensamento sobre vários níveis de abstração (o pensamento computacional).

Ressalta-se que as medidas necessárias para operacionalização das etapas do Laboratório Juventude deverão ser estabelecidas de acordo com as possibilidades e a realidade de cada Departamento Regional.

UC 7: Executar e controlar as rotinas administrativas

Recomenda-se que o docente proponha atividades que ilustrem a evolução histórica da administração de empresas, enfatizando as mudanças significativas ocorridas e aprofundando conhecimentos sobre o mercado de trabalho administrativo. Isso pode incluir discussões e pesquisas sobre inserção no mercado, marketing, apresentação pessoal, áreas de demanda e salários. Para as rotinas administrativas, sugerem-se atividades como simulações em sala de aula ou laboratório de informática, permitindo aos

alunos experimentarem situações típicas da profissão.

Sugere-se que o docente proponha atividades desafiadoras e diversificadas, como a elaboração coletiva de fluxos administrativos. Além disso, estudos de caso e simulações podem ajudar os alunos a aplicar esses saberes em cenários realistas. Propõe-se também atividades nas quais os alunos mapeiem processos administrativos utilizando ferramentas como fluxogramas digitais para representação gráfica das etapas. Sugere-se que os alunos a identifiquem áreas de melhoria nos processos, usando ferramentas de qualidade. Recomenda-se que o docente proporcione momentos de apresentações dos diagramas de fluxo elaborados pelos alunos, bem como o processo mapeado, as melhorias propostas e a relevância dos documentos no contexto administrativo.

O docente deve incluir ferramentas de gestão de projetos e CRM, orientando os alunos na criação de cronogramas, atribuição de tarefas e monitoramento do progresso. Práticas orientadas de coleta e atualização de informações em sistemas de cadastro, como entrevistas fictícias e preenchimento de formulários, também são recomendados. Para estimular a autonomia digital, diversas ferramentas tecnológicas devem ser apresentadas, permitindo aos alunos escolher as mais adequadas. Atividades de simulação de tabulação e análise de dados, utilizando ferramentas como Excel ou Google Sheets, devem ser incluídas, culminando na elaboração de um relatório com as conclusões e recomendações baseadas nos dados analisados.

UC 8: Atender às demandas de clientes e demais partes interessadas no negócio

Recomenda-se que o docente crie cenários realistas para atualizar e organizar bancos de dados de clientes. Os alunos deverão mobilizar saberes para elaborar e atualizar cadastros, considerando a diversidade, as estratégias de adaptação ao cliente e as legislações pertinentes. O uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) deve ser incentivado para melhorar a eficiência do processo. Após a gestão dos cadastros, cada aluno ou equipe pode apresentar os resultados, enfocando estratégias, desafios e soluções, e justificando as escolhas feitas em termos de comunicação, inclusão e conformidade legal.

Além disso, recomenda-se que o docente estruture uma simulação da jornada do cliente, na qual os alunos, organizados em equipes, criem uma jornada fictícia, identificando diferentes pontos de contato e canais de comunicação, como atendimento presencial, telefone, e-mail e redes sociais. As equipes podem ser incentivadas a elaborar políticas internas da organização em cada ponto de contato e explorar tecnologias relevantes. Atividades de role-playing, nas quais os alunos desempenhem os papéis de assistentes administrativos e clientes, podem ser utilizadas para desenvolver habilidades interpessoais, como empatia e escuta ativa. Por fim, sugere-se que o docente desenvolva uma abordagem prática e integrada, estruturando simulações realísticas de encaminhamento de solicitações em um ambiente corporativo. As interações podem ser registradas para análise posterior, enfatizando a reflexão e análise crítica. Ao final das simulações, recomenda-se uma sessão de feedback entre equipes para troca de experiências, reforçando a importância da colaboração no ambiente profissional.

UC 9: Projeto Integrador Assistente Administrativo

O Projeto Integrador Assistente Administrativo visa articular as unidades curriculares da qualificação profissional desse curso, por meio do desenvolvimento de soluções que atendam à realidade do trabalho e ao contexto do segmento, aprofundando a formação e permitindo ao aluno desenvolver e testar diferentes ideias e soluções.

No que concerne às orientações metodológicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador (UCPI), o docente responsável deve se 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.

Após a definição do tema gerador junto aos alunos, é necessário estabelecer um plano de ação com o cronograma de trabalho e os prazos para as entregas.

Recomenda-se que o docente apresente aos alunos o tema gerador da UCPI no início do curso, possibilitando aos mesmos modificar e/ou substituir a proposta inicial. Acredita-se que o papel do docente dessa UC é maximizar os resultados com entregas de valor e ampliar as possibilidades de sucesso do projeto, oferecendo, em parceria com a entidade concedente da prática profissional, orientação e feedbacks constantes ao aprendiz. Recomenda-se ainda que, dentro do possível e da viabilidade operacional do Departamento Regional que esse projeto seja realizado de forma simultânea com o Laboratório Juventudes.

Assim, é fundamental que o docente responsável pelo projeto estabeleça um elo com os demais docentes do curso, incentivando a participação ativa e reforçando as contribuições tanto das UCs relacionadas à qualificação profissional, como outras que possam apoiar o desenvolvimento do PI.

Durante o desenvolvimento do projeto, o docente deve acompanhar as entregas parciais que se fizerem necessárias para entrega final de cada Projeto Integrador, conforme previstas no cronograma, auxiliando os grupos na realização e consolidação das pesquisas. Nessa etapa, pode-se combinar práticas híbridas de ensino, por meio de espaços virtuais de produção individual ou colaborativa, como blogs, redes sociais e ferramentas de hipertexto.

No momento de síntese, procede-se com a apresentação dos resultados obtidos durante o desenvolvimento desse projeto. Aspectos como criatividade e inovação devem estar presentes tanto nos produtos/resultados propriamente ditos quanto na forma de apresentação desses resultados.

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 ao 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 quais fatores podem ter interferido nos resultados.

Por fim, considerando que o Projeto Integrador deve ser um espaço privilegiado para impressão das Marcas Formativas Senac, recomenda-se que, durante a sua execução, os docentes propiciem desafios que exijam dos alunos a demonstração de domínio técnico-científico relacionado ao exercício profissional, a visão crítica sobre a realidade e sobre as próprias ações; colaboração e comunicação nas relações interpessoais; criatividade e atitude empreendedora diante dos desafios pessoais, sociais e profissionais; autonomia digital para se apropriar de ferramentas e participar de forma ativa e responsável do ambiente virtual; e atitudes sustentáveis nos aspectos social, econômico e ambiental, com foco em resultados.

Além disso, devem estimular a autonomia, a criatividade, a inovação e a proatividade nos alunos, ajudando-os nas atividades de pesquisa e sistematização. Para estimular a atitude colaborativa e empreendedora, devem priorizar o trabalho em equipe e a comunicação construtiva e assertiva. Devem ainda fomentar a atitude cidadã sustentável e responsável,

por meio da reflexão sobre o contexto de trabalho relacionado à importância do profissional da área de informática, adotando também normas de saúde e de segurança do trabalho no desempenho de sua função.

Podem ser utilizadas também estratégias como simulações, estudos de caso e debates, de forma que os temas sejam abordados de forma humanizada, trazendo para o âmbito dos projetos as situações da vida cotidiana para reflexão. Esta abordagem possibilita o debate a respeito de questões importantes da vida do jovem, além de constituir oportunidade de contextualização das marcas formativas próprias da aprendizagem e de todos os conteúdos/temas indicados nos incisos X, XI e XII das diretrizes relacionadas ao artigo 18 da Portaria MTE nº 3.872/2023.

O docente pode optar por trabalhar com um tema gerador diferente daqueles sugeridos no Plano de Curso, desde que constitua uma situação-problema e atenda aos indicadores para avaliação. No desenvolvimento do Projeto Integrador, recomenda-se priorizar pesquisas de campo por meio de vivências, práticas, visitas técnicas, entrevistas com pessoas do mercado de trabalho, entre outras atividades. Quando não for possível a vivência em ambiente real de trabalho, sugere-se o uso de estratégias, como resolução de situações-, por meio de recursos como vídeos, reportagens e casos fictícios baseados na realidade. As pesquisas e visitas técnicas realizadas nas demais Unidades Curriculares também servem de subsídio para o desenvolvimento do projeto.

No âmbito da execução dos Projetos Integradores deve ser oportunizado o desenvolvimento do projeto de vida dos aprendizes, incluindo um processo de orientação profissional.

UC 10: Compras e Estoque

A proposta desta UC, mesmo não se comprometendo com o desenvolvimento de competências profissionais integralmente, garante a abordagem de determinados conhecimentos, atitudes e valores que contribuem para o desenvolvimento das competências profissionais no contexto do itinerário formativo do Aprendiz em Serviços administrativos possibilitando ao aluno traçar o caminho da sua formação e do seu desenvolvimento profissional.

Partindo da premissa de que toda empresa, de uma forma ou de outra, precisa comprar, o docente poderá propor que os alunos organizem o processo de compras da empresa que criaram na UC 7 desde a pesquisa e cadastramento de fornecedores, levantamento da demanda de compras, incluindo os documentos (formulários, tabelas e planilhas) envolvidos no processo, até o recebimento e conferência de produtos e mercadorias e o controle do estoque.

Sugere-se a simulação de um processo de compras incluindo cotação, mapa de preço (análise), emissão de pedido e follow up de compras. É possível combinar que metade da turma simule a compra e a outra metade o recebimento, com fornecedor, conferência da mercadoria e toda documentação pertinente (pedido de compra, nota fiscal e romaneio de transporte). Em seguida, os alunos darão continuidade ao processo até que as compras estejam no estoque simulando o lançamento no sistema (cadastramento) e a organização dessas mercadorias por endereçamento e por giro.

Quando possível sugerimos a utilização de um sistema integrado semelhante aos que são encontrados no mercado de trabalho para que os alunos realizem simulações de etapas básicas de um processo de compras.

Sugere-se a realização de pesquisas de campo e entrevistas com profissionais na empresa em que realizam a prática profissional. Além disso, é importante reservar um momento de cada aula para o desenvolvimento do produto, que oportunizará a aprendizagem significativa, na medida em que permite que o aluno defina o fluxo de compra e recebimento de produtos para uma situação específica.

Produto: Fluxo e requisitos de aquisição e recebimento de produto ou categoria de produtos da empresa contratante de um aluno ou grupo de alunos ou da empresa criada pelos grupos.

UC 11: Administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria

A proposta desta UC, mesmo não se comprometendo com o desenvolvimento de competências profissionais integralmente, garante a abordagem de determinados conhecimentos, habilidades, atitudes e valores que contribuem para o desenvolvimento de competências profissionais no contexto do itinerário formativo do Aprendiz em Serviços administrativos possibilitando ao aluno traçar o caminho da sua formação e do seu desenvolvimento profissional.

Sugere-se nesta UC a simulação da organização de contas a pagar e seus documentos partindo das compras realizadas na UC 10, desde o momento em que as notas fiscais são entregues.

O docente poderá apresentar diferentes situações para serem resolvidas pelos alunos, tais como: a) chegada das notas fiscais para serem lançadas no sistema/formulário e a empresa não tem dinheiro e será preciso negociar com o fornecedor; foram pagos boletos antecipados, desconto, como fazer o lançamento; necessidade de verificar a conciliação bancária para efetuar todos os pagamentos; b) chegada dos relatórios de vendas para a organização dos recebimentos e o cliente não pagou, quais os procedimentos de cobrança; lançamento de recebimentos no prazo; recebimentos antecipados, com desconto.

Com base nos lançamentos e controles realizados nas atividades acima descritas, sugere-se que os alunos realizem o controle do fluxo de caixa e calculem o ponto de equilíbrio a fim de obter o diagnóstico e analisar a situação financeira da empresa.

Sugere-se a realização de pesquisas de campo e entrevistas com profissionais na empresa em que realizam a prática profissional.

Recomenda-se o uso de laboratórios de informática, que contem com softwares semelhantes aos que são encontrados no mercado de trabalho. Além disso, é importante reservar um momento de cada aula para o desenvolvimento do produto, que oportunizará a aprendizagem significativa, na medida em que permite que o aluno defina estratégias de controle de contas para uma situação específica.

Produto: Estudo com definição de estratégias de controle de contas a pagar e receber da operação mercantil da empresa contratante de um aluno ou grupo de alunos ou da empresa fictícia criada pelos alunos.

UC 12: Prática Profissional da Aprendizagem de Qualificação em Serviços Administrativos

A jornada do aprendiz compreende as horas destinadas à formação educacional e à prática profissional na empresa, a qual tem por finalidade prepará-lo para desempenhar atividades profissionais e lidar com diferentes situações no mundo do trabalho. Nesse sentido, considerando o papel da instituição formadora durante o processo de qualificação profissional do aprendiz, ela deverá fornecer à empresa o respectivo plano de curso e orientá-la para que ela possa compatibilizar o desenvolvimento da prática às atividades educacionais ministradas.

Além disso, a instituição formadora deve realizar o acompanhamento e avaliação do programa de aprendizagem, mediante registro documental das atividades teóricas e práticas. Assim, ela deverá designar um profissional (docente ou supervisor/coordenador) responsável por acompanhar e realizar o registro das atividades práticas dos aprendizes nas empresas, com vistas a verificar se as atividades propostas pela contratante para o aprendiz colaboram para o desenvolvimento do perfil profissional de conclusão do curso. Também é importante que esse profissional averigue se as características especiais desse tipo de contratação estão sendo cumpridas, de modo a resguardar o propósito essencial dos Programas de Aprendizagem e os direitos dos aprendizes.

Aproveitamento de conhecimentos e de experiências

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

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

Avaliação

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

- Ser diagnóstica: averiguar o conhecimento prévio de cada aluno e seu nível de domínio das competências, indicadores e elementos, elencar as reais necessidades de aprendizado e orientar a abordagem docente.
- Ser formativa: acompanhar todo o processo de aprendizado das competências propostas neste Plano, constatando se o aluno as desenvolveu de forma suficiente para avançar a outra etapa de conhecimentos e realizando adequações, se necessário.
- Ser somativa: atestar o nível de rendimento de cada aluno, se os objetivos de aprendizagem e competências foram desenvolvidos com êxito e verificar se o aluno está apto a receber seu certificado ou diploma.

Nesse plano de curso coexistem dois tipos de avaliação: uma para as unidades curriculares que não desenvolvem competências e outra para aquelas que desenvolvem, tal como sinalizado no quadro abaixo:

Unidades Curriculares Número das UCs

Não desenvolvem competências UC 1, UC 2, UC 3, UC 4, UC 5, UC 10 e UC 11.

Desenvolvem competências UC 7 e UC 8

Avaliação das UCs que não desenvolvem competência:

8.1 Menção por indicador de objetivo

A partir dos indicadores que evidenciam o atendimento do objetivo do curso foram estabelecidas menções durante o processo e ao final do processo, conforme a seguir:

Durante o processo

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

Ao final da Unidade Curricular

- Atendido - A
- Não atendido - NA

Avaliação das UCs que desenvolvem competência:

8.2. Forma de expressão dos resultados da avaliação das UCs Competência

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 Senac reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo.

De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem.

8.2.1. Menção por indicador de competência:

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

Durante o processo

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

Ao final da Unidade Curricular

- Atendido – A
- Não atendido – NA

8.2.2. Menção final por Unidade Curricular para Competências e UCs de Natureza Diferenciada:

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

- Desenvolvida – D
- Não desenvolvida – ND

8.3. Menção para aprovação no curso:

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolveu) em todas as unidades curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada) e A (Atendido) em todas as unidades curriculares que não desenvolvem competências.

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

- Aprovado – AP
- Reprovado – RP

8.4. 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

9.1. Instalações e equipamentos :

- Para oferta presencial:
 - Sala de aula mobiliada com cadeiras móveis e mesas e equipada com computador e recursos audiovisuais (projetor multimídia ou televisão e caixas de som) e quadro branco.
 - Biblioteca com acervo atualizado.
 - Laboratório de informática contendo: computador com processador com dois núcleos ou superior, de 2,66 GHz ou superior; 4GB RAM DDR3 1066MHz ou superior; HD 500GB ou superior. Conexão com a internet. Sistema operacional preferencialmente Windows e suíte de aplicativos de escritório.
 - Espaço exclusivamente dedicado ao atendimento psicossocial dos aprendizes, conforme diretrizes relacionadas no Artigo 10, § 1º, item VI, da Portaria MTE nº 3.872/2023.
- Para oferta a distância:

As configurações de infraestrutura para oferta deste curso a distância serão definidas pelo DR Sede responsável pelo desenvolvimento do título na Rede EaD Senac.

9.2. Recursos didáticos:

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

Perfil do pessoal docente e técnico

Unidades curriculares 1, 2 e 4

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência em projetos sociais ou educacionais e, preferencialmente, formação em psicologia, administração, pedagogia, comunicação ou áreas afins.

Unidade curricular 3

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em recursos tecnológicos de escritório e formação em informática, gestão ou áreas afins.

Unidade curricular 5

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em finanças e formação em matemática, economia, contabilidade, gestão ou áreas afins.

Unidades curriculares 7 e 8

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em rotinas administrativas e formação em Administração, Tecnologia em Processos Gerenciais ou áreas afins. Desejável ter experiência docente.

Unidade curricular 10

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em compras e gestão de estoques e formação em Administração, Logística ou áreas afins, preferencialmente com formação pedagógica. Desejável ter experiência docente.

Unidade curricular 11

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em gestão financeira e formação em Administração, Contabilidade, Finanças ou áreas afins, preferencialmente com formação pedagógica. Desejável ter experiência docente.

Recomenda-se que o responsável pela UC Laboratório Juventudes seja algum docente que esteja atuando nas UCs 1, 2, 3, 4 e/ou 5, com experiência em metodologia STEAM e em projetos sociais. O responsável da UC PI deve ser algum docente que esteja atuando nas UCs relativas à qualificação profissional.

Quando da oferta a distância, o DR Sede responsável pela oferta do curso definirá o perfil do tutor.

Bibliografia

UC 1: Desenvolvimento socioemocional

Carga Horária: 60 horas.

Bibliografia Básica:

RILTON, João. Comunicação Emocional: A arte da empatia. Campinas: Editora Unità, 2020.

KELLEY, Tom; KELLEY, David. Confiança Criativa: Libere sua criatividade e implemente suas ideias. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2019.

CARNEILELI, Walter A. Pensamento Crítico – O poder da lógica e da

argumentação. São Paulo: Editora Rideel, 2019.

Bibliografia Complementar:

BRITO, Lelo. Comunicação, criatividade e inovação. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.

COLEMAN, Daniel. Harvard Bussiness Review: Empatia. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2019.

COUTU, Diane L. Harvard Bussiness Review: Resiliência. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2020.

LANGHI, Celi. Gestão de pessoas e comportamento organizacional. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2017.

SERRÃO, M.; ALMEIDA, A.; CARESTIATO, A. Sustentabilidade: uma questão de todos nós. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2020.

UC2: Bem-estar pessoal e social dos jovens

Carga horária: 20 horas.

Bibliografia básica

TAPAJÓS, R.; TAPAJÓS, M. Relacionamento: você suas relações pessoais. 2. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.

SILVA, P.; DIAS, L.; TRIGO, R. Educação e Diversidade - Justiça social, inclusão e direitos humanos. Curitiba: Ed. Appris, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção em Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Diretrizes nacionais para a atenção integral à saúde de adolescentes e jovens na promoção, proteção e recuperação da saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em:

http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/diretrizes_nacionais_atencao_saude_adoltescentes_jovens_promocao_saude.pdf . Acesso em: 23/10/2020.

Bibliografia complementar

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 16 de novembro de 2020.

BRASIL. Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas (SENAD). Drogas: cartilha sobre maconha, cocaína e inalantes. Brasília: Ministério da Justiça, 2011. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/politicas-sobre-drogas/cartilhas-politicas-sobre-drogas/cartilhasobremaconhacocainainalantes.pdf>. Acesso em: 23/10/2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Atenção psicossocial a crianças e adolescentes no SUS: tecendo redes para garantir direitos. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em:

http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/atencao_psicossocial_crianças_adolescentes_sus.pdf. Acesso em: 23 de out. 2020.

ESTANISLAU, G.; BRESSAN, R. Saúde Mental na Escola: O que os educadores devem saber. São Paulo: Artmed, 2014.

UC3: Recursos tecnológicos no contexto social e do trabalho

Carga Horária: 24 horas

Bibliografia básica

FREITAS, Marcel Luis. Internet. Porto Velho: Ed. Senac Rondônia, 2013.

MARTELLI, R.; ISSA, N. Office 2016 para Aprendizagem Comercial. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2016.

OLIVEIRA, R.; CARRISSIMI, A.; TOSCANI, S. Sistemas Operacionais: Volume 11. 4.ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2010.

Bibliografia complementar

BARROS, Maria Silva Mendonça de. Excel 2019. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2019.

MARCULA, M.; BENINI FILHO, P. Informática: conceitos e aplicações. 4.ed. São Paulo: Érica, 2014.

PIMENTEL, Leonardo. Word 2013. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2019.

SABINO, Roberto. PowerPoint 2019. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2019.

UC4: Leitura e compreensão de textos no contexto social e do trabalho

Carga horária: 28 horas.

Bibliografia básica

KURY, Adriano da Gama. Para falar e escrever melhor o português. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Lexikon, 2012.

KURY, Adriano da Gama. Português básico e essencial. Rio de Janeiro: Editora Lexikon, 2017.

SILVA, P.; DIAS, L.; TRIGO, R. Educação e Diversidade - Justiça social, inclusão e direitos humanos. Curitiba: Ed. Appris. 2015.

Bibliografia complementar

HENRIQUES, Tânia Dutra. Português Contemporâneo. Petrópolis: Editora Vozes, 2014.

LANNA, J.; MARTINS, M. (Comp.). História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010 Disponível em: https://www.al.sp.gov.br/repositorio/bibliotecaDigital/21097_arquivo.pdf. Acesso em: 20 de out. 2020.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro:Ed. WVA. 2010.

UC 5: Letramento matemático e educação financeira

Carga horária: 28 horas

Bibliografia básica

PADILHA, H.; KLIMICK, C.; COUTINHO, L. Educação financeira: como planejar, consumir, poupar e investir. São Paulo: editora Senac São Paulo, 2018.

MARQUES, É.; NETO, J. Gestão Financeira Familiar. Como as empresas fazem. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2016.

OLIVEIRA, Alberto Maziozcki de. Matemática. Curitiba, PR: Editora Intersaberes. 2016.

Bibliografia complementar

BESSA, Sônia. Do consumo ao consumismo: análise dos hábitos e condutas de consumo e endividamento. Curitiba, PR: Editora CRV, 2011.

HASHIMOTO, Marcos. Espírito empreendedor nas organizações: aumentando a competitividade através do intra-empreendedorismo. São Paulo: Saraiva 2013.

ZENTGRAF, Roberto. Estou endividado, e agora? São Paulo: Soul Editora, 2016.

UC7: Executar e controlar as rotinas administrativas

Carga Horária: 84 horas

Bibliografia básica

NETO, R. C. Administração da teoria à prática para o sucesso. Editora Senac São Paulo, SP. 2021. E-book. Disponível em:

https://books.google.com.br/books/about/Comunica%C3%A7%C3%A3o_empresarial.html?id=m-rJDwAAQBAJ&redir_esc=y . Acesso em: 05 dez. 2023.

OLIVEIRA, R. S.; SOUZA, M. F. Arquivo e protocolo: métodos e técnicas para a administração eficiente de documentos. São Paulo: Editora Senac, 2023.

PEREIRA, L. M.; LIMA, E. S. Controle de processos administrativos: estratégias para prazos e entregas. São Paulo: Editora Évora, 2023.

Bibliografia complementar

ARAÚJO, Luis César G. de; GARCIA, Renato. Gestão de processos: pensar, agir e aprender. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2021.

GONÇALVES, H. R. Proteção de dados: legislação e boas práticas. São Paulo: Editora Senac, 2020.

MACHADO, M. D.; Silva, L.S. Comunicação empresarial. Editora Senac São Paulo, 2020.

SOUZA, C. A. Gestão da Informação: O uso estratégico da informação no ambiente empresarial. São Paulo: Editora Saraiva, 2021.

UC8: Atender às demandas de clientes e demais partes interessadas no negócio

Carga Horária: 60 horas

Bibliografia básica

MARTINS, F. P. Legislação do consumidor: interpretando o código de defesa

do consumidor (CDC). São Paulo: Editora Atlas, 2023.

PEREIRA, A. C. Comunicação organizacional: teoria e prática. São Paulo: Editora Atlas, 2023.

SANTOS, A. B. Atendimento ao cliente: estratégias e técnicas para encantar e fidelizar. São Paulo: Editora Senac, 2022.

Bibliografia complementar

BAHIESENSE, Raquel; MEDEIROS, Alexandre. Falar bem para atender melhor. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2021. Indriunas, L. Diversidade, ESG e relacionamento com stakeholders. Editora Senac São Paulo, SP. 2023

OLIVEIRA, L. M. Atendimento inclusivo: adaptações e estratégias para diversidade no relacionamento com o cliente. São Paulo: Editora Senac, 2020.

ROCHA, M. S. Gestão do relacionamento com o cliente (CRM): práticas e ferramentas. São Paulo: Editora Senac, 2022.

SILVA, R. C. Mediação de conflitos: uma abordagem prática no atendimento ao cliente. São Paulo: Editora Senac, 2021.

UC10: Compras e Estoque

Carga Horária: 32 horas

Bibliografia básica

GOMES, C. R. Estoques e compras: introdução às práticas de gestão estratégica de compras e suprimentos. Santa Cruz do Rio Pardo: Viena, 2012.

PAOLESCHI, B. Almoxarifado e gestão de estoques: do recebimento, guarda e expedição à distribuição do estoque. São Paulo: Erica, 2013.

TADEU, H. F. B. (org.). Gestão de Estoques: fundamentos, modelos matemáticos e melhores práticas aplicadas. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

Bibliografia complementar

Não há.

UC11: Administração de contas a pagar, contas a receber e tesouraria

Carga Horária: 28 horas

Bibliografia básica

CASTRO, R. de C. M. L. de. Administração financeira. São Paulo: Senac, 2019.

LOPES, W. Contabilidade e gestão financeira. São Paulo: Senac São Paulo, 2018.

SOUZA, M. B.; TORQUATO, R. Básico em tesouraria: rotinas e procedimentos operacionais. 2.ed. São Paulo: Senac, 2019.

Bibliografia complementar

Não há.

Certificação

Àquele que concluir com aprovação todas a(s) unidade(s) curricular(es) que compõem esta ação, será conferido o respectivo Certificado de Qualificação Profissional em Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços Administrativos, com validade nacional.

Autorização de execução

Centro de Educação Profissional Ministro Ernane Galvêas

Vigência: 02/08/2024 até 02/08/2028

Recursos financeiros:

- Comercial
- PSG

Centro de Educação Profissional Ministro Bernardo Cabral

Vigência: 02/08/2024 até 02/08/2028

Recursos financeiros:

- Comercial
- PSG

Unidade de Idiomas Senac Paulo do Vale Pereira Filho

Vigência: 02/08/2024 até 02/08/2028

Recursos financeiros:

- PSG
- Comercial

Unidade Pedagógica de Saúde Lupércio Lima Ferreira

Vigência: 02/08/2024 até 02/08/2028

Recursos financeiros:

- Comercial
- PSG