



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE  
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

DELIBERAÇÃO Nº. 59/2013-CONSEPEX

Natal, 29 de julho de 2013.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE, faz saber que este Conselho, no uso de suas atribuições e da competência delegada pela Resolução nº 96/2013-CONSUP, de 21 de dezembro de 2012, através de sua Câmara de Educação Técnica de Nível Médio, reunida nesta data, com fulcro na Deliberação nº 49/2012-CONSEPEX, de 14 de dezembro de 2012,

**CONSIDERANDO**

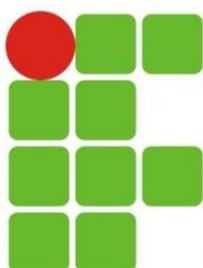
o que consta no Processo nº 23134.010401.2013-81, de 17 de abril de 2013,

**DELIBERA:**

**I – APROVAR**, na forma do anexo, o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, a ser ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, no âmbito do Programa Mulheres Mil.

**II – AUTORIZAR** a criação do curso no âmbito deste Instituto Federal e seu funcionamento no Câmpus João Câmara.

  
**BELCHIOR DE OLIVEIRA ROCHA**  
Presidente



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
RIO GRANDE DO NORTE

*Projeto Pedagógico do Curso  
de Formação Inicial e Continuada  
em*

# *Auxiliar Administrativo*

*na modalidade presencial,  
no âmbito do Programa Mulheres  
Mil*

[www.ifrn.edu.br](http://www.ifrn.edu.br)



*Projeto Pedagógico do Curso  
de Formação Inicial e Continuada em*

*Auxiliar  
Administrativo*

*na modalidade presencial,  
no âmbito do Programa Mulheres Mil*

*Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios*

**Belchior de Oliveira Rocha**  
REITOR

**José Ribamar Silva de Oliveira**  
PRÓ-REITOR DE ENSINO

**Régia Lúcia Lopes**  
PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO

**José Yvan Pereira Leite**  
PRÓ-REITOR DE PESQUISA

Direção Geral  
**Sonia Cristina Ferreira Maia**

Direção Acadêmica  
**Renier Cavalcanti Dantas**

COMISSÃO DE ELABORAÇÃO E SISTEMATIZAÇÃO:

**Wagno Sérgio Pinheiro Félix**  
**Pollyanna de Araújo**  
**Antônio Olavo de Souza**

**Wagno Sérgio Pinheiro Félix**  
COORDENAÇÃO GERAL

**Pollyanna de Araújo Ferreira**  
COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

**Nadja Maria de Lima Costa**  
**Ana Lúcia Pascoal Diniz**  
**Rejane Bezerra Barros**  
REVISÃO PEDAGÓGICA

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO</b>	<b>6</b>
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
<b>4. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO</b>	<b>9</b>
<b>5. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO DO CURSO</b>	<b>9</b>
<b>6. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR DO CURSO</b>	<b>10</b>
6.1. ESTRUTURA CURRICULAR	11
6.2. DIRETRIZES CURRICULARES E PROCEDIMENTOS PEDAGÓGICOS	12
6.3. INDICADORES METODOLÓGICOS	13
<b>7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM</b>	<b>14</b>
<b>8. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS E DE CERTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTOS</b>	<b>15</b>
<b>9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS</b>	<b>16</b>
<b>10. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO</b>	<b>16</b>
<b>11. CERTIFICADOS</b>	<b>17</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>18</b>

## **APRESENTAÇÃO**

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial. A oferta do curso visa a materialização de ações do Programa Mulheres Mil, Educação, Cidadania e Desenvolvimento Sustentável, instituído pela Portaria MEC nº 1.015 de 21 de julho de 2011, que está inserido no Plano Brasil sem Miséria e integra um conjunto de ações que consolidem Políticas Públicas governamentais de inclusão educacional, social e produtiva de mulheres em situação de vulnerabilidade social. Este projeto pedagógico de curso se propõe a contextualizar e a definir as diretrizes pedagógicas para o respectivo curso no âmbito do Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

Consubstancia-se em uma proposta curricular baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa progressista e transformadora, nas bases legais da educação profissional e tecnológica brasileira, explicitadas na LDB nº 9.394/96 e atualizada pela Lei nº 11.741/08, e demais resoluções que normatizam a Educação Profissional brasileira, mais especificamente a que se refere à formação inicial e continuada ou qualificação profissional.

Este curso de Formação Inicial e Continuada em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, aspira “uma formação que permita a mudança de perspectiva de vida por parte do aluno; a compreensão das relações que se estabelecem no mundo do qual ele faz parte; a ampliação de sua leitura de mundo e a participação efetiva nos processos sociais.” (BRASIL, 2009, p. 5). Dessa forma, almeja-se propiciar uma formação humana e integral em que o objetivo profissionalizante não tenha uma finalidade em si, nem seja orientado pelos interesses do mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes (FRIGOTTO, CIAVATTA e RAMOS, 2005).

Este documento apresenta, portanto, os pressupostos teóricos, metodológicos e didático-pedagógicos estruturantes da proposta do curso em consonância com o Projeto Político-Pedagógico Institucional. Em todos os elementos estarão explicitados princípios, categorias e conceitos que materializarão o processo de ensino e de aprendizagem destinados a todos os envolvidos nesta práxis pedagógica.

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO**

O presente documento constitui o projeto pedagógico do Curso de Formação Inicial e Continuada (FIC) em Auxiliar Administrativos, na modalidade presencial, com carga horária de 180 horas.

## **2. JUSTIFICATIVA**

Em seu aspecto global, a formação inicial e continuada é concebida como uma oferta educativa – específica da educação profissional e tecnológica – que favorece a qualificação, a requalificação e o desenvolvimento profissional de trabalhadores nos mais variados níveis de escolaridade e de formação. Centra-se em ações pedagógicas, de natureza teórico-prática, planejadas para atender a demandas socioeducacionais de formação e de qualificação profissional. Nesse sentido, consolida-se em iniciativas que visam formar, qualificar, requalificar e possibilitar tanto atualização quanto aperfeiçoamento profissional a cidadãos em atividade produtiva ou não. Contemple-se, ainda, no rol dessas iniciativas, trazer de volta, ao ambiente formativo, pessoas que foram excluídas dos processos educativos formais e que necessitam dessa ação educativa para dar continuidade aos estudos.

Ancorada no conceito de politecnia e na perspectiva crítico-emancipatória, a formação inicial e continuada, ao se estabelecer no entrecruzamento dos eixos sociedade, cultura, trabalho, educação e cidadania, compromete-se com a elevação da escolaridade, sintonizando formação humana e formação profissional, com vistas à aquisição de conhecimentos científicos, técnicos, tecnológicos e ético-políticos, propícios ao desenvolvimento integral do sujeito.

A partir da década de noventa, com a publicação da atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96), a educação profissional passou por diversas mudanças nos seus direcionamentos filosóficos e pedagógicos, passa a ter um espaço delimitado na própria lei, configurando-se em uma modalidade da educação nacional. Mais recentemente, em 2008, as instituições federais de educação profissional, foram reestruturadas para se configurarem em uma rede nacional de instituições públicas de EPT, denominando-se de Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Portanto, tem sido pauta da agenda de governo como uma política pública dentro de um amplo projeto de expansão e interiorização dessas instituições educativas.

Com a finalidade de qualificar profissionais para atuar de forma autônoma é que o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte ampliou sua atuação em diferentes municípios do Estado, com a oferta de cursos em diferentes áreas profissionais, conforme as necessidades locais, bem como aderiu a diversos Programas gerenciados pela Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica – SETEC/MEC.

Este projeto está vinculado ao Programa Mulheres Mil, em atendimento a chamada pública nº 01/2011 do Ministério de Educação, por intermédio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - SETEC. A oferta de cursos FIC, como uma ação do Programa Mulheres Mil, utiliza uma metodologia denominada “Sistema de Acesso, Permanência e Êxito”, sistematizada a partir da experiência e dos conhecimentos desenvolvidos pelos *Community Colleges* Canadenses em suas experiências de promoção da equidade e nas ações com populações desfavorecidas naquele país ao longo de dez anos. O sistema canadense, denominado Sistema ARAP (Avaliação e Reconhecimento de Aprendizagem Prévia) que consiste, em linhas gerais, em certificar todas as aprendizagens de trabalhadores, sejam aprendizagens formais ou não formais, e proporcionar a qualificação nas áreas necessárias à complementação da qualificação, foi aqui ampliado e inovado. O Sistema de Acesso, Permanência e Êxito contempla instrumentos e mecanismos de acolhimento de populações não tradicionais, que viabilizem o acesso à formação profissional e cidadã, com elevação de escolaridade, a inserção produtiva e a mobilidade no mundo do trabalho, o acompanhamento dos egressos e os impactos gerados na família e na comunidade.

O Programa Mulheres Mil nasceu em 2007 e está estruturado em torno dos eixos Educação, Cidadania e Desenvolvimento Sustentável, com o objetivo de promover a inclusão social e econômica de mulheres desfavorecidas do nordeste e norte brasileiro, permitindo-lhes melhorar o seu potencial de mão-de-obra, suas vidas e as vidas de suas famílias e comunidades e a elevação da escolaridade dessas mulheres por meio do estabelecimento de parcerias entre instituições educativas. A partir da oferta de cursos de formação específicas, que apresentem em seus programas temáticos como direitos e saúde da mulher, relações interpessoais, inclusão digital, entre outros, o projeto trabalha o processo de emancipação dessas mulheres, que, cientes de seus direitos e capacidades, possam se tornar sujeitos ativos na construção de um novo itinerário de vida, galgando espaços cada vez maiores na sociedade e promovendo o desenvolvimento de sua comunidade.

Para acompanhar o nível de competências necessárias à manutenção da sua empregabilidade, as pessoas necessitam buscar conhecimentos atualizados em relação às exigências da sua área de trabalho profissional, seja para ingressarem no primeiro emprego ou para desenvolverem novas habilidades e competências. A demanda pelo Curso de Auxiliar Administrativo surgiu a partir de pesquisa de campo realizada na Região do Mato Grande, o que demonstrou uma prioridade de qualificação profissional nas áreas de Administração e Comércio. Observou-se que muitas são as mulheres que já exercem ações relacionadas a atividades administrativas e que necessitam de qualificação profissional a fim de aprimorar seus conhecimentos técnicos e contribuir para o ingresso no mundo do trabalho, ocupando funções administrativas em associações, cooperativas, comércio, sindicatos, empresas privadas e serviço público.

O curso de Auxiliar Administrativo tem como objetivos educacionais proporcionar o desenvolvimento das habilidades necessárias para desenvolver ações e rotinas administrativas em diferentes instituições públicas ou privadas, por meio de uma formação teórico-prática através de exposições dialogadas e treinamentos práticos em escritórios. Essa formação profissionalizante visa possibilitar meios que contribuam com a geração de renda por meio da aquisição de competências diferenciadas que elevem as possibilidades de empregabilidade no mercado de trabalho.

A finalidade desse curso será contribuir para o desenvolvimento local, através da produção de mão de obra qualificada, bastante necessária a Região do Mato Grande, a qual dispõe de uma atividade comercial bastante significativa, prioritariamente nas zonas urbanas. Com a implantação e expansão dos parques de energia eólica, surgiram diversas empresas nacionais e multinacionais, as quais necessitam de mão de obra qualificada para atender o seu quadro funcional.

O Curso de Auxiliar Administrativo, ofertado através do Programa Mulheres Mil, vem ao encontro das necessidades e expectativas dessas mulheres, permitindo assim, o exercício de atividades vinculadas ao Eixo Gestão e Negócios, o desenvolvimento da sustentabilidade local e a autonomia econômica, através da valorização profissional da mulher, seja da zona urbana como rural nos contextos históricos, sociais, políticos e econômicos.

Nessa perspectiva, o IFRN propõe-se a oferecer o Curso de Formação Inicial e Continuada em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, por entender que estará contribuindo para a elevação da qualidade dos serviços prestados à sociedade, formando o Auxiliar Administrativo, através de um processo de apropriação e de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos, capaz de contribuir com a formação humana integral e com o desenvolvimento socioeconômico da região articulado aos processos de democratização e justiça social.

### **3. OBJETIVOS**

O Curso de Formação Inicial e Continuada em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, no âmbito do Programa Mulheres Mil tem por objetivo criar oportunidades de trabalho, renda e inclusão para mulheres em situações de vulnerabilidade social, proporcionando qualificação profissional e cidadania, de modo a desenvolver habilidades e competências necessárias ao ingresso e a permanência das pessoas no mundo do trabalho.

Atua nos processos administrativos de empresas urbanas e rurais, executando atividades de apoio nas áreas de recursos humanos, finanças, produção, logística e vendas, observando os procedimentos operacionais e a legislação. Os objetivos específicos do curso compreendem:

- entender a importância de conhecer todas as rotinas administrativas de sua área de trabalho;

- conscientizar quanto aos valores das competências sociais e organizacionais para o sucesso profissional das pessoas nas Organizações;
- identificar os documentos inerentes às atividades e rotinas da Administração Geral de uma organização;
- capacitar os discentes quanto aos princípios do Direito do Trabalho e da Legislação Trabalhista e Previdenciárias aplicadas a Segurança do Trabalho;
- desenvolver uma postura ética e cidadã comprometida com a sustentabilidade;
- refletir criticamente sobre os direitos e os cuidados com a saúde da mulher; e
- identificar os modelos de Gestão, baseando-se na evolução das Teorias Administrativas, possibilitando uma visão sistêmica da Organização.

#### **4. REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO**

O curso FIC em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que estejam cursando o ensino médio (ou que tenham concluído todo o ensino fundamental), de acordo com o Guia Pronatec de cursos FIC/Catálogo Nacional de Cursos FIC.

O acesso ao curso deve ser realizado por meio de processo de seleção, conveniado ou aberto ao público, para o primeiro módulo do curso.

#### **5. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO DO CURSO**

O estudante egresso do curso FIC em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, deve ter demonstrado avanços na aquisição de seus conhecimentos básicos, estando preparado para dar continuidade aos seus estudos. Do ponto de vista da qualificação profissional, deve estar qualificado para atuar nas atividades relativas à área do curso para que possa desempenhar, com autonomia, suas atribuições, com possibilidades de (re)inserção positiva no mundo trabalho.

Dessa forma, ao concluir a sua qualificação profissional, o egresso do curso de Auxiliar Administrativo deverá demonstrar um perfil que lhe possibilite:

- conhecer a documentação que circula nos departamentos: de pessoal, da contabilidade e da tesouraria;
- saber preencher documentos como: notas fiscais, recibos de pagamento, controle de entrada e saída de materiais, arquivamento de documentos diversos;
- preencher planilhas, utilizando softwares integralizados da Gestão Administrativa;
- compreender a importância do sigilo da ética profissional na circulação de documentos e informações;

- redigir memorandos/ ofícios e documentos vinculados aos diversos departamentos administrativos de uma empresa;
- desenvolver competências sociais que lhe permitam interagir e se comunicar adequadamente com os diversos públicos e clientes internos e externos;
- atuar de forma proativa na resolução de situações-problemas a fim de contribuir para o desenvolvimento da empresa;
- conhecer a legislação trabalhista e previdenciária no que se referem aos direitos, deveres e responsabilidades de cada colaborador;
- entender a importância da saúde preventiva e dos cuidados pessoais para a promoção da sua qualidade de vida; e
- compreender o seu papel como mulher na sociedade contemporânea, contribuindo para a transformação da sua realidade social, cultural, econômica e profissional.

## 6. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR DO CURSO

A organização curricular deste curso considera a necessidade de proporcionar qualificação profissional em Auxiliar Administrativo. Essa formação está comprometida com a formação humana integral uma vez que propicia, ao educando, uma qualificação laboral relacionando currículo, trabalho e sociedade.

Dessa forma, com base nos referenciais que estabelecem a organização por eixos tecnológicos, os cursos FIC do IFRN estão estruturados em núcleos politécnicos segundo a seguinte concepção:

- **Núcleo fundamental:** compreende conhecimentos de base científica do ensino fundamental ou do ensino médio, indispensáveis ao bom desempenho acadêmico dos ingressantes, em função dos requisitos do curso FIC.
- **Núcleo articulador:** compreende conhecimentos do ensino fundamental e da educação profissional, traduzidos em conteúdos de estreita articulação com o curso, por eixo tecnológico, representando elementos expressivos para a integração curricular. Pode contemplar bases científicas gerais que alicerçam suportes de uso geral tais como tecnologias de informação e comunicação, tecnologias de organização, higiene e segurança no trabalho, noções básicas sobre o sistema da produção social e relações entre tecnologia, natureza, cultura, sociedade e trabalho.
- **Núcleo tecnológico:** compreende conhecimentos de formação específica, de acordo com o campo de conhecimentos do eixo tecnológico, com a atuação profissional e as

regulamentações do exercício da profissão. Deve contemplar outras disciplinas de qualificação profissional não contempladas no núcleo articulador.

A Figura 1 apresenta a representação gráfica do desenho e da organização curricular dos cursos FIC de qualificação profissional, estruturados numa matriz curricular constituída por núcleos politécnicos, com fundamentos nos princípios da politécnica, da interdisciplinaridade e nos demais pressupostos do currículo integrado.



Figura 1 – Representação gráfica do desenho e da organização curricular dos cursos FIC de qualificação profissional

Convém esclarecer que o tempo mínimo de duração previsto, legalmente, para os cursos FIC é estabelecido no Catálogo Nacional de Cursos FIC ou equivalente.

### 6.1. ESTRUTURA CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, está organizada por disciplinas em regime modular, com carga-horária total de 180 horas, totalizando 13 disciplinas com duração de aproximadamente 5 meses. O Quadro 1 descreve a matriz curricular do curso e os Anexos I a III apresentam as ementas e os programas das disciplinas.

As disciplinas que compõem a matriz curricular estão articuladas, fundamentadas na integração curricular numa perspectiva interdisciplinar e orientadas pelos perfis profissionais de conclusão, ensejando ao educando a formação de uma base de conhecimentos científicos e tecnológicos, bem como a aplicação de conhecimentos teórico-práticos específicos de uma área profissional, contribuindo para uma formação técnico-humanística.

Quadro 1 – Matriz curricular do Curso FIC em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial.

DISCIPLINAS	Número de aulas por mês (36h mensais)					Carga-horária total
	1º	2º	3º	4º	5º	Hora
<b>Núcleo Fundamental</b>						
Leitura e Produção de Textos	20	-	-	-	-	20
Matemática Aplicada	16	04	-	-	-	20
<b>Subtotal de carga-horária do núcleo fundamental</b>	<b>36</b>	<b>04</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Núcleo Articulador</b>						
Informática Básica	-	20	-	-	-	20
Segurança do Trabalho	-	10	-	-	-	10
Ética e Cidadania	-	-	10	-	-	10
Empreendedorismo	-	-	-	-	10	10
Direito do trabalho e da Mulher	-	-	-	10	-	10
Saúde da Mulher e Primeiros Socorros	-	-	-	10	-	10
<b>Subtotal de carga-horária do núcleo articulador</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>70</b>
<b>Núcleo Tecnológico</b>						
Introdução à Administração	-	02	10	-	-	12
Processos de Recursos Humanos	-	-	16	-	-	16
Noções de Contabilidade e Finanças	-	-	-	-	12	12
Rotinas Administrativas	-	-	-	06	14	20
Vendas e Qualidade no Atendimento	-	-	-	10	-	10
<b>Subtotal de carga-horária do núcleo tecnológico</b>	<b>0</b>	<b>02</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>70</b>
<b>Total de carga-horária de disciplinas</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>180</b>
<b>TOTAL DE CARGA-HORÁRIA DO CURSO</b>						<b>180</b>

Observação: a hora/aula considerada possui 60 minutos, de acordo com a Resolução n. 023/2012-FNDE. Para a organização da hora/aula com 45 min., deve-se considerar a equivalência de 75% de 60 minutos.

## 6.2. DIRETRIZES CURRICULARES E PROCEDIMENTOS PEDAGÓGICOS

Este projeto pedagógico de curso deve ser o norteador do currículo no Curso FIC de Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial. Caracteriza-se, portanto, como expressão coletiva, devendo ser avaliado periódica e sistematicamente pela comunidade escolar, apoiados por uma comissão avaliadora com competência para a referida prática pedagógica. Qualquer alteração deve ser vista

sempre que se verificar, mediante avaliações sistemáticas anuais, defasagem entre perfil de conclusão do curso, objetivos e organização curricular frente às exigências decorrentes das transformações científicas, tecnológicas, sociais e culturais. Entretanto, as possíveis alterações poderão ser efetivadas mediante solicitação aos conselhos competentes.

Considera-se a aprendizagem como um processo de construção de conhecimento, em que, partindo dos conhecimentos prévios dos alunos, os professores formatam estratégias de ensino de maneira a articular o conhecimento do senso comum e o conhecimento acadêmico, permitindo aos alunos desenvolver suas percepções e convicções acerca dos processos sociais e os do trabalho, construindo-se como cidadãos e profissionais responsáveis.

Assim, a avaliação da aprendizagem assume dimensões mais amplas, ultrapassando a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos.

Nesse sentido, a gestão dos processos pedagógicos deste curso orienta-se pelos seguintes princípios:

- da aprendizagem e dos conhecimentos significativos;
- do respeito ao ser e aos saberes dos estudantes;
- da construção coletiva do conhecimento;
- da vinculação entre educação e trabalho;
- da interdisciplinaridade; e
- da avaliação como processo.

### **6.3. INDICADORES METODOLÓGICOS**

A metodologia é um conjunto de procedimentos empregados para atingir os objetivos propostos. Respeitando-se a autonomia dos docentes na transposição didática dos conhecimentos selecionados nos componentes curriculares, as metodologias de ensino pressupõem procedimentos didático-pedagógicos que auxiliem os alunos nas suas construções intelectuais, procedimentais e atitudinais, tais como:

- elaborar e implementar o planejamento, o registro e a análise das aulas e das atividades realizadas;
- problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;

- elaborar materiais didáticos adequados a serem trabalhados em aulas expositivas dialogadas e atividades em grupo;
- utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- disponibilizar apoio pedagógico para alunos que apresentarem dificuldades, visando à melhoria contínua da aprendizagem;
- diversificar as atividades acadêmicas, utilizando aulas expositivas dialogadas e interativas, desenvolvimento de projetos, aulas experimentais (em laboratórios), visitas técnicas, seminários, debates, atividades individuais e em grupo, exposição de filmes, grupos de estudos e outros,.
- organizar o ambiente educativo de modo a articular múltiplas atividades voltadas às diversas dimensões de formação dos jovens e adultos, favorecendo a transformação das informações em conhecimentos diante das situações reais de vida;

## **7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM**

Na avaliação da aprendizagem, como um processo contínuo e cumulativo, são assumidas as funções diagnóstica, formativa e somativa, de forma integrada ao processo ensino e aprendizagem. Essas funções devem ser observadas como princípios orientadores para a tomada de consciência das dificuldades, conquistas e possibilidades dos estudantes. Nessa perspectiva, a avaliação deve funcionar como instrumento colaborador na verificação da aprendizagem, levando em consideração o predomínio dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos.

A avaliação é concebida, portanto, como um diagnóstico que orienta o (re)planejamento das atividades, que indica os caminhos para os avanços, como também que busca promover a interação social e o desenvolvimento cognitivo, cultural e socioafetivo dos estudantes.

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência obrigatória, que será de 75% (setenta e cinco) do conjunto de todas as disciplinas que compõem a matriz curricular do curso. Refere-se ao percentual mínimo exigido de presença diária do estudante às aulas teóricas e práticas, destinadas ao desenvolvimento de trabalhos escolares, exercícios de aplicação e à realização das demais metodologias do curso.

O aproveitamento escolar é avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas. Para efeitos de certificação, será exigido do estudante o alcance da média 6,0 (seis) em cada disciplina, como média mínima para a obtenção da conclusão do curso.

Em atenção à diversidade, apresentam-se, como sugestão, os seguintes instrumentos de acompanhamento e avaliação da aprendizagem escolar:

- observação processual e registro das atividades;
- avaliações escritas em grupo e individual;
- produção de portfólios;
- relatos escritos e orais;
- relatórios de trabalhos e projetos desenvolvidos; e
- instrumentos específicos que possibilitem a autoavaliação (do docente e do estudante)

Convém salientar que os critérios de verificação do desempenho acadêmico, inclusive para efeitos de RECUPERAÇÃO dos estudantes nos componentes curriculares, são tratados pela Organização Didática do IFRN.

## **8. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS E DE CERTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTOS**

No âmbito deste projeto pedagógico de curso, compreende-se o **aproveitamento de estudos** como a possibilidade de aproveitamento de disciplinas estudadas em outro curso de educação profissional técnica de nível médio; e a **certificação de conhecimentos** como a possibilidade de certificação de saberes adquiridos através de experiências previamente vivenciadas, inclusive fora do ambiente escolar, com o fim de alcançar a dispensa de disciplinas integrantes da matriz curricular do curso, por meio de uma avaliação teórica ou teórica-prática, conforme as características da disciplina.

Os aspectos operacionais do aproveitamento de estudos e da certificação de conhecimentos, adquiridos através de experiências vivenciadas previamente ao início do curso, são tratados pela Organização Didática do IFRN.

## 9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: salas de aula, biblioteca, laboratório de informática, sala dos professores e banheiros.

A biblioteca deverá propiciar condições necessárias para que os educandos dominem a leitura, refletindo-a em sua escrita.

Os docentes e alunos matriculados no curso também poderão solicitar, por empréstimo, títulos cadastrados na Biblioteca. Nessa situação, os usuários estarão submetidos às regras do Sistema de Biblioteca do IFRN.

## 10. PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Os Quadros 2 e 3 descrevem, respectivamente, o pessoal docente e técnico-administrativo necessários ao funcionamento do Curso, tomando por base o desenvolvimento simultâneo de uma turma para cada período do curso, correspondente ao Quadro 1.

Quadro 2 – Pessoal docente necessário ao funcionamento do curso.

Descrição	Qtde.
Professor com licenciatura plena em Matemática	01
Professor com licenciatura plena em Língua Portuguesa	01
Professor com graduação na área de Informática e áreas afins	01
Professor com graduação em Administração e/ou Contabilidade	03
Professor com graduação em Pedagogia e/ou Psicologia	01
Professor com graduação em Enfermagem	01
<b>Total de professores necessários</b>	<b>08</b>

Quadro 3 – Pessoal técnico-administrativo necessário ao funcionamento do curso.

Descrição	Qtde.
<b>Apoio Técnico</b>	
Profissional de nível superior na área de Pedagogia, para assessoria técnica ao coordenador de curso e professores, no que diz respeito às políticas educacionais da instituição, e acompanhamento didático pedagógico do processo de ensino aprendizagem.	01
Profissional técnico de nível médio/intermediário na área de Informática para manter, organizar e definir demandas dos laboratórios de apoio ao Curso.	01
<b>Apoio Administrativo</b>	
Profissional de nível médio para prover a organização e o apoio administrativo da secretaria do Curso.	01
<b>Total de técnicos-administrativos necessários</b>	<b>03</b>

## **11. CERTIFICADOS**

Após a integralização dos componentes curriculares do Curso de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional em Auxiliar Administrativo, na modalidade presencial, NO ÂMBITO DO e observada a obtenção da escolaridade requerida constante no Guia/Catálogo Nacional de Cursos FIC, será conferido ao egresso o Certificado de **Auxiliar Administrativo**.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Institui as Diretrizes e Base para a Educação Nacional. <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/leis-ordinarias/legislacao-1/leis-ordinarias/1996>> acesso em 15 de março de 2011..

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Brasília/DF: 2008.

\_\_\_\_\_. **Decreto Nº 5.154, de 23 de julho de 2004**. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília/DF: 2004.

\_\_\_\_\_. Presidência da Republica. **Decreto Federal nº 5.840 de 13 de julho de 2006**. Institui o PROEJA no Território Nacional. Brasília: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/decretos1/decretos1/2006>> acesso em 15 de março de 2011.

\_\_\_\_\_. Presidência da Republica. Regulamentação da Educação à Distância. **Decreto Federal nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005**. <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/legislacao-1/decretos1/decretos1/2005>> acesso em 15 de março de 2011.

IFRN/Instituto Federal do Rio Grande do Norte. **Projeto Político-Pedagógico do IFRN**: uma construção coletiva. Disponível em: <<http://www.ifrn.edu.br/>>. Natal/RN: IFRN, 2012.

\_\_\_\_\_. **Organização Didática do IFRN**. Disponível em: <<http://www.ifrn.edu.br/>>. Natal/RN: IFRN, 2012.

MTE/Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

SETEC/Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **PROEJA – Formação Inicial e Continuada/ Ensino Fundamental - Documento Base** - Brasília: SETEC/MEC, agosto de 2007.

\_\_\_\_\_. **Documento Orientador para PROEJAFIC em Prisões Federais**. Ofício Circular nº115/2010 - DPEPT/SETEC/MEC. Brasília, 24 de agosto de 2010.

\_\_\_\_\_. **Guia de Cursos FIC**. Disponível em: <<http://pronatecportal.mec.gov.br/arquivos/guia.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2012.

## ANEXO I – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO FUNDAMENTAL

Curso: <b>FIC em Auxiliar Administrativo</b>	Carga-Horária: <b>20h</b>
Disciplina: <b>Leitura e Produção de Textos</b>	

### EMENTA

Códigos de escrita e suas variações, leitura e compreensão de textos, produção textual, gêneros textuais e análise linguística.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Empregar a língua na modalidade oral e escrita adequada às diferentes situações de comunicação.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Apresentação aos códigos da escrita e suas variações;
2. Desenvolvimento da habilidade da escrita cursiva;
3. O desenvolvimento da capacidade de aprendizagem, tendo em vista à aquisição de conhecimentos e habilidades e a formação de atitudes e valores;
4. Leitura, compreensão e produção de texto em diferentes gêneros textuais como meio à promoção da compreensão do ambiente natural e social, do sistema político, da tecnologia, das artes e dos valores em que se fundamenta a sociedade;
5. Gêneros textuais: autobiografia, carta pessoal, poema, carta de leitor;
6. Análise Linguística: pontuação, ortografia, acentuação gráfica, estrutura e formação das palavras;

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas dialogadas, seminários, trabalhos de pesquisa e atividades em grupo e/ ou individuais.

#### Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso

#### Avaliação

A avaliação terá caráter contínuo, levando em consideração a assiduidade, a participação, o compromisso com as atividades realizadas durante a disciplina, assim como, a aplicação de trabalhos e/ou provas escritas e orais.

#### Bibliografia Básica

1. CAGLIARI, L. C. **Alfabetização e lingüística**. São Paulo: Scipione, 1990.
2. COLL, C. **Aprendizagem escolar e construção do conhecimento**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.
3. FARACO, C. A. **Escrita e alfabetização**. São Paulo: Contexto, 1994.
4. FERREIRO, E.; TEBEROSKY, A.; PALÁCIO, M. G. **Os processos de leitura e escrita: novas perspectivas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1987.
5. MACHADO, I. A. **Literatura e redação: os gêneros literários e a tradição oral**. São Paulo: Scipione, 1994.
6. SMOLKA, A. L.; GÓES, C. **A linguagem e o outro no espaço escolar: Vygotsky e a construção do conhecimento**. Campinas: Papirus, 1993.

#### Bibliografia Complementar

1. MACHADO, I. A. **Literatura e redação: os gêneros literários e a tradição oral**. São Paulo: Scipione, 1994.
2. SMOLKA, A. L.; GÓES, C. **A linguagem e o outro no espaço escolar: Vygotsky e a construção do conhecimento**. Campinas: Papirus, 1993.

#### Software(s) de Apoio:

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Matemática Aplicada**

Carga-Horária: **20h**

#### **EMENTA**

Operações com números naturais e decimais, unidades de medidas, espaço e forma, porcentagem e juros, formas geométricas.

#### **PROGRAMA**

##### **Objetivos**

- Revisar os conceitos básicos de matemática do ensino fundamental no que se refere ao domínio das operações com números naturais, unidades de medidas de comprimento, descontos e taxas de juros e gestão financeira de atividades empreendedoras.

##### **Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)**

1. Números naturais e sistema de numeração decimal
2. Números racionais
3. Operações com números naturais (adição, subtração, multiplicação e divisão)
4. Operações com números racionais
5. Unidades de medidas de comprimento e superfície
6. Espaço e forma
7. Porcentagem e juros simples
8. Grandezas e medidas

##### **Procedimentos Metodológicos**

Aulas expositivas dialogadas, seminários, trabalhos de pesquisa e atividades em grupo e/ ou individuais.

##### **Recursos Didáticos**

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso

##### **Avaliação**

A avaliação terá caráter contínuo, levando em consideração a assiduidade, a participação, o compromisso com as atividades realizadas durante a disciplina, assim como, a aplicação de trabalhos e/ou provas escritas e orais.

##### **Bibliografia**

1. BAKER, S. **Filosofia da matemática**. Rio de Janeiro: Zahar, 1969.
2. BRUNER, J. S. **O processo da educação**. Tradução de Lólio Lourenço de Oliveira. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1974.
3. CARRAHER, T. N. **Aprender pensando**. São Paulo: Vozes, 1984.
4. D'AMBROSIO, U. **Da realidade à ação**: reflexões sobre educação e matemática. Campinas: Unicamp, 1986.
- 5.

##### **Bibliografia Complementar**

1. FERNANDEZ, D. **Aspectos metacognitivos na resolução de problemas de matemática**. Revista Educação Matemática, Lisboa, 1988.
2. GARDNER, H. **Estruturas da mente**: a teoria das inteligências múltiplas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

##### **Software(s) de Apoio:**

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

## ANEXO II – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO ARTICULADOR

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Informática Básica**

Carga-Horária: **20h**

### EMENTA

Introdução à Informática Básica, manipulação de área de trabalho, gerenciamento de arquivos e pastas, internet, editor de texto, planilha eletrônica e apresentação eletrônica.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Identificar os componentes de um computador: processador, memória e periféricos; instalar sistema operacional de computadores e seus periféricos e acessórios;
- Operar softwares aplicativos, despertando para o uso da informática na sociedade.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Introdução à informática básica;
2. Área de trabalho;
3. Gerenciando pastas e arquivos;
4. Editor de Texto: digitação e manipulação de texto; Copiar, recortar e colar texto; nomear, salvar e encerrar sessão de trabalho;
5. Internet: acesso a páginas, páginas de pesquisa e métodos de busca; correio eletrônico: mensagem de texto, arquivos anexos (envio e recebimento), limite de tamanho e formato de arquivos;
6. Planilha eletrônica: digitação e manipulação de texto e números; manipulando linhas e colunas; fórmula e funções (soma, subtração, multiplicação e divisão)
7. Apresentação eletrônica: modos de exibição de slides, salvar, fechar e abrir apresentação; fazer uma apresentação, desing da apresentação, formatação de textos, inserção de figuras e efeitos e animação.

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas dialogadas, apresentação de seminários, trabalhos de pesquisa e atividades em grupo e/ ou individuais.

#### Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso

#### Avaliação

A avaliação terá caráter contínuo, levando em consideração a assiduidade, a participação, o compromisso com as atividades realizadas durante a disciplina, assim como, a aplicação de trabalhos e/ou provas escritas e orais.

#### Bibliografia

1. CAPRON, H. L.; JOHNSON, J.A. **Introdução à informática**. São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2004.
2. JORGE, Marcos (coord). **Excel 2000**. Makron Books, 2000.
3. \_\_\_\_\_. **Internet**. Makron Books, 1999.
4. \_\_\_\_\_. **Word 2000**. Makron Books, 1999.
5. TINDOU, R. Q. **Power Point XP**. Escala Ltda, 2000.

#### Bibliografia Complementar

1. Apostilas e estudos dirigidos desenvolvidos por professores da área de Informática do CEFET/RN.
2. TORRES, Gabriel. Hardware: Curso completo.

#### Software(s) de Apoio:

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Segurança do Trabalho**

Carga-Horária: **10h**

#### **EMENTA**

Legislação trabalhista, riscos ambientais, insalubridade/ periculosidade e programas de prevenção.

#### **PROGRAMA**

##### **Objetivos**

- Apresentar aspectos relacionados à prevenção de agravos à saúde do trabalhador;
- Introduzir conceitos, bases legais e programas que fundamentam a área de Saúde e Segurança do Trabalhador - SST.

##### **Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)**

1. Legislação trabalhista;
2. Acidentes de trabalho;
3. Riscos ambientais e mapas de risco;
4. Insalubridade e periculosidade;
5. Programas de prevenção e equipamentos de proteção (EPI / EPC);
6. Noções de Ergonomia;
7. Prevenção e combate a sinistros.

##### **Procedimentos Metodológicos**

Aulas expositivas dialogadas, apresentação de seminários, trabalhos de pesquisa e atividades em grupo e/ ou individuais.

##### **Recursos Didáticos**

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso

##### **Avaliação**

A avaliação terá caráter contínuo, levando em consideração a assiduidade, a participação, o compromisso com as atividades realizadas durante a disciplina, assim como, a aplicação de trabalhos e/ou provas escritas e orais.

##### **Bibliografia**

1. **Legislação em Segurança e Saúde Nno Trabalho** (Lei 6.514/77 e Normas Regulamentadoras aprovadas pela Portaria MTb 3.214/78 e alterações).
2. CAMILLO JÚNIOR, A. B. **Manual de Prevenção e Combate a Incêndios**. 11ª ed. São Paulo: SENAC, 2011.
3. CAMPOS, A. **CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes**: Uma nova abordagem. 18.ed. São Paulo: SENAC, 2011.
4. SALIBA, T. M. **Curso Básico de Segurança e Higiene Ocupacional**. 3.ed. São Paulo: LTR, 2010.

##### **Bibliografia Complementar**

1. CAMPOS, A. **CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes**: Uma nova abordagem. 18.ed. São Paulo: SENAC, 2011.
2. SALIBA, T. M. **Curso Básico de Segurança e Higiene Ocupacional**. 3.ed. São Paulo: LTR, 2010.

##### **Software(s) de Apoio:**

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**

Disciplina: **Ética e Cidadania**

Carga-Horária: **10h**

#### EMENTA

Conceitos de Ética, Cidadania, Política, Democracia, Conduta Social e Moral; Visão Histórica e a aplicação da Ética Social; Cidadania e Educação; Legislações, Direitos, Deveres, Princípios e Valores fundamentais dos Seres Humanos em relação a Ética, a Cidadania e a Responsabilidade Social; Relacionamentos e Conflitos nas Relações em Sociedade; Códigos de Cidadania e de Ética; Ideologias e Poder; Justiça e a falta de Ética.

#### PROGRAMA

##### Objetivos

- Desenvolver com os participantes o pensamento crítico quanto aos princípios, valores e condutas que fundamentam a ética e a cidadania, como pilares fundamentais da vida em sociedade, buscando prepará-los para uma atuação mais efetiva e consciente nas suas relações sociais, na escola, na política, no trabalho e no lazer.

##### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Histórico e definições de Ética, Cidadania, Valores, Política, Poder e Ideologia.
2. A Democracia; Os Princípios Normas, Direitos e Deveres dos Cidadãos; Os Conflitos e as Relações em Sociedade; A Moral e as Condutas Sociais; A Participação, a Cooperação e a Solidariedade Humana.
3. A Autonomia; A Responsabilidade Social Empresarial; Normas de Comportamentos Sociais na Escola, Trabalho, Política e Lazer.
4. As Ideologias; O Pensamento Crítico; Justiça e Igualdade Social; A Falta de Ética e de Comportamento Social dos Políticos e Detentores de Cargos Públicos.

##### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipes, debates, seminários, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua dos discentes, constando de apresentações conceituais de cada assunto, resumos sobre cada tema desenvolvido, assim, será possível encaminhar o processo de ensino-aprendizagem, de forma participativa e integrada. Aulas expositivas, com apoio de: data-show – slides, quadro branco e pincel atômico; vídeo cassete; televisão e filmes;

##### Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso

##### Avaliação

Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante aplicação de estudos de casos, exercícios e apresentação de Seminários. Ao término de cada Encontro, serão aplicadas avaliações, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação de conteúdos. Serão observados alguns critérios, tais como: assiduidade, pontualidade, participação e interesse nas aulas.

##### Bibliografia

1. CHAUI, M. **Convite à filosofia**. São Paulo: Ática, 1995.
2. \_\_\_\_\_. **Introdução à história da filosofia**: dos pré-socráticos a Aristóteles. Vol.1. 2. ed São Paulo: Companhia das Letras, 2002.
3. DESCARTES, R. **Discurso do método**; Meditações etc. São Paulo: Nova Cultural (Os Pensadores), 1996.
4. SANCHEZ, V. **Ética**. 21 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.
5. OLIVEIRA, F. **Bioética**: uma face da cidadania. São Paulo: Moderna, 1997.

##### Bibliografia Complementar

1. ALVES, J. F. **Metrópoles**: Cidadania e Qualidade de Vida. São Paulo; Moderna, 1992.
2. ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo, 2ed. Saraiva, 2005.
3. BEVENIDES, M. V. M. **A cidadania ativa**. São Paulo: Ática, 1991.

4. BOOF, L. **Ética e moral**: a busca dos fundamentos. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.
5. FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. São Paulo, 1996.
6. LIBANEO, J. B. **Ideologia e Cidadania**. São Paulo: Moderna, 1995.
7. MACHADO, N. J. **Cidadania e Educação**. Escritura Editora. São Paulo, 2002.
8. RIOS, T. A. **Ética e Competência**. São Paulo, 1993.
9. RODRIGUES, C. **Ética e cidadania**. São Paulo: Moderna, 1994.
10. SANTOS, C. R. **Ética, Moral e competência dos profissionais da educação**. São Paulo, 2000.
11. NOVAES, A. (org) **Ética**. São Paulo: Companhia das Letras – Secretária Municipal de Cultura, 1992.
12. VALLS, A.L.M. **O que é ética**. São Paulo: BRASILIENSE, 1993.

**Software(s) de Apoio:**

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Empreendedorismo**

Carga-Horária: **10h**

#### EMENTA

Empreendedorismo, empreendimento e empresa; oportunidades de negócios; criatividade e visão empreendedora; formação e desenvolvimento de empreendedores; o perfil do empreendedor de sucesso; planejamento, ferramentas de gestão e avaliação de empreendimentos; órgãos e instituições de apoio à geração de empreendimentos inovadores; elaboração de planos de negócios.

#### PROGRAMA

##### Objetivos

- Fomentar o desenvolvimento de novos empreendedores, sintonizados com as novas tendências do mercado, avaliando a situação do emprego e identificando oportunidades para aplicar os conhecimentos de forma criativa, gerando empreendimentos de alta importância e relevância para a sociedade;
- Instrumentalizar os alunos para a identificação de oportunidades de novos empreendimentos nas diversas áreas do conhecimento;
- Fornecer conhecimentos e ferramentas auxiliares à Gestão desses Empreendimentos;
- Orientar o desenvolvimento de Competências em Gestão de Negócios.

##### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. O processo empreendedor;
2. Ambiente e características de negócios;
3. Formação e desenvolvimento de empreendedores;
4. Criatividade e visão empreendedora;
5. Gestão do empreendimento;
6. Avaliação do empreendimento;
7. Elaboração do plano de negócios.

##### Procedimentos Metodológicos

- Aulas expositivas com apresentação dos conceitos básicos, discussões e debates sobre os tópicos apresentados, apresentação de seminários trabalhos individuais e/ou em grupo.

##### Recursos Didáticos

- Data-show;
- Quadro branco;
- Filmes;

##### Avaliação

- Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante aplicação de estudos de casos, exercícios e apresentação de seminários. Serão aplicadas avaliações, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação de conteúdos, levando em consideração alguns critérios, tais como: assiduidade, pontualidade, participação e interesse nas aulas.

##### Bibliografia Básica

1. DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo**: transformando idéias em negócios. 2.ed. Rio de Janeiro:Campus, 2001.
2. MAXIMINIANO, A. C. A. **Administração para empreendedores**: fundamentos da criação e da gestão de novos negócios. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
3. BATEMAN, T. S.; SNELL, S. A. **Administração**: construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.
- 4.

##### Bibliografia Complementar

1. CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo**: dando asas espírito empreendedor. São Paulo: Saraiva, 2005.
2. DOLABELA, F. **O Segredo de Luísa**. 3.ed. São Paulo: Cultura, 1999.
3. SALIM, C. S. **Construindo plano de negócios**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003

##### Software(s) de Apoio:

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Direito do trabalho e da mulher**

Carga-Horária: **10h**

#### EMENTA

Princípios do direito do trabalho. Relação de trabalho e emprego. Empregador. Jornada de trabalho. Férias. Remuneração. Contrato de trabalho. Trabalho da mulher. Lei Maria da Penha.

#### PROGRAMA

##### Objetivos

- Apresentar conceitos fundamentais de Direito Material do Trabalho e de Teoria Geral de Direito do Trabalho, preparando o estudante para o entendimento e aplicação prática da matéria ao seu cotidiano, bem como das garantias básicas de proteção à mulher.

##### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. Introdução à ciência do direito. Conceito e princípios do direito do trabalho.
2. Espécies de relação de trabalho. Características da relação de emprego. Jornada de trabalho
3. Remuneração. Férias. Contrato de trabalho.
4. Trabalho da mulher. Direitos básicos da mulher

##### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipes, debates, seminários, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua dos discentes, constando de apresentações conceituais de cada assunto, resumos sobre cada tema desenvolvido, assim, será possível encaminhar o processo de ensino-aprendizagem, de forma participativa e integrada.

##### Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso.

##### Avaliação

Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante aplicação de estudos de casos, exercícios e apresentação de Seminários. Ao término de cada Encontro, serão aplicadas avaliações, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação de conteúdos. Serão observados alguns critérios, tais como: assiduidade, pontualidade, participação e interesse nas aulas.

##### Bibliografia

1. BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: atualizada até a Emenda Constitucional nº 70. Brasília, DF, 05 de outubro de 1988. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2012.
2. \_\_\_\_\_. Decreto-lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 09 de agosto de 1943. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm)>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2012.
3. CAIRO JR., J. **Curso do direito do trabalho**. 6º ed. Salvador: Juspodivm, 2011.
5. MARTINS, S. P. **Direito do trabalho**. 13º ed. São Paulo: Atlas, 2004.
6. SANTOS, J. P.; MELLO, S. B. de M. (orgs). **Contratos especiais de trabalho**. São Paulo: LTr, 2010.

##### Bibliografia Complementar

1. BARROS, A. M. de. **Curso do direito do trabalho**. 7.ed. São Paulo: LTr, 2011.
2. CASSAR, V. B. **Direito do trabalho**. 5.ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2011.
3. DELGADO, M. G. **Curso do direito do trabalho**. 10.ed. São Paulo: LTr, 2008.

##### Software(s) de Apoio:

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**

Disciplina: **Saúde da Mulher e Primeiros Socorros**

Carga-Horária: **10h**

## EMENTA

Primeiros Socorros e Saúde da Mulher

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Introduzir os processos de saúde/doença relacionados à anatomia e fisiologia da mulher;
- Capacitar para prestação de primeiros socorros a um acidentado, doente ou vítima de mal súbito;
- Apresentar ações de promoção da saúde e prevenção da doença.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

##### 1. Primeiros Socorros

- 1.1 Avaliação Inicial e Suporte Básico de Vida - SBV;
- 1.2 Queimaduras;
- 1.3 Hemorragia, Ferimentos e Contusões;
- 1.4 Fraturas, Luxações e Entorses;
- 1.5 Corpos Estranhos e Intoxicações;
- 1.6 Situações Especiais (acidentes envolvendo animais, infarto, afogamento, choque elétrico, AMV);
- 1.7 Transporte de Acidentados.

##### 2. Saúde da Mulher

- 2.1 Ciclo Menstrual;
- 2.2 Planejamento Familiar;
- 2.3 Doenças Sexualmente Transmissíveis - DST;
- 2.4 Gestação, Pré-Natal, Parto e Puerpério;
- 2.5 Câncer de Mama;
- 2.6 Câncer de Colo de Útero;
- 2.7 Climatério.

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipes, debates, seminários, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua dos discentes, constando de apresentações conceituais de cada assunto, resumos sobre cada tema desenvolvido, assim, será possível encaminhar o processo de ensino-aprendizagem, de forma participativa e integrada.

#### Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Material didático impresso

#### Avaliação

- Atividades em grupo e individuais;
- Avaliações teóricas;
- Avaliações práticas.

#### Bibliografia

1. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Direitos sexuais, direitos reprodutivos e métodos anticoncepcionais**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009.
2. PINOTTI, J. A. **Saúde da Mulher**. 11 ed. São Paulo: Contexto, 2004.
- 3.

#### Bibliografia Complementar

1. SENAC. **Primeiros Socorros**: Com agir em situações de emergência. 3 ed. Rio de Janeiro: SENAC/ DN/ DFP, 2011.
2. VARELLA, D. **Primeiros Socorros**: Um Guia Prático. São Paulo: Claro Enigma, 2011.

**Software(s) de Apoio:**

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet.

## ANEXO III – PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS DO NÚCLEO TECNOLÓGICO

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Introdução a Administração**

Carga-Horária: **12h**

### EMENTA

Fundamentos da Administração, Planejamento, Tomada de Decisão, Liderança e Procedimentos de Controle.

### PROGRAMA

#### Objetivos

- Adquirir os conhecimentos sobre administração de empresas e suas inúmeras formas de abordagem e desenvolver a capacidade de atuação nos processos administrativos atuais.

#### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. A natureza e os desafios atuais da administração
2. Fundamentos do planejamento
3. Tomada de decisão
4. Fundamentos da organização
5. Fundamentos da direção
6. Liderança nas organizações
7. Fundamentos do controle

#### Procedimentos Metodológicos

Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipes, debates, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua dos discentes, facilitando assim, o processo de ensino-aprendizagem, tudo de forma participativa e integrada, na busca do estabelecimento de uma interação maior na relação teoria-prática.

#### Recursos Didáticos

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e datashow;
- Filmes;
- Material didático impresso.

#### Avaliação

Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante aplicação de estudos de casos e exercícios práticos. Ao término de cada módulo, serão aplicadas avaliações, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação de conteúdos. Serão observados alguns critérios, tais como: assiduidade, participação nas aulas.

#### Referências Básicas

1. CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio De Janeiro: Campus, 2010.
2. \_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. São Paulo: Makron Books, 1999.
- 3.

#### Bibliografia Complementar

1. MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
2. \_\_\_\_\_. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução industrial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
3. OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

#### Software(s) de Apoio:

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**

Disciplina: **Processos de Recursos Humanos**

Carga-Horária: **16h**

#### **EMENTA**

Visão Histórica da Gestão de Pessoas. Visão sistêmica das atividades da Gestão de Pessoas. O sistema de Gestão de Pessoas no contexto Estratégico das Organizações. Políticas e Práticas de Gestão de Pessoas. Recrutamento e Seleção; Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas; Serviço Social e Benefícios; Relações Trabalhistas. Avaliação do Desempenho/Competências; Aprendizagem e Inovação nas Organizações. Os Talentos Humanos e seus Diferenciais Competitivos nas Organizações.

#### **PROGRAMA**

##### **Objetivos**

##### **Objetivo Geral:**

- Visa proporcionar aos participantes do Curso de Auxiliar Administrativo, conhecimentos e competências quanto ao aprendizado dos conceitos, teorias, práticas e políticas relacionadas com os Processos da Gestão de Pessoas nas Organizações e sua aplicabilidade em ambientes dinâmicos e competitivos e em permanente processos de Mudança e Inovação.

##### **Objetivos específicos**

- Conhecer as novas demandas da Gestão de Pessoas nas Organizações, como: participar da construção da cultura e das mudanças; entender a importância da Aprendizagem e da Inovação; identificar os talentos humanos como diferenciais;
- Desenvolver as Competências essenciais ao desenvolvimento das Pessoas nas Organizações;
- Identificar as práticas, processos e políticas de Recrutamento, Seleção; Treinamento e Desenvolvimento; Benefícios e Avaliação das Competências, para facilitar o alcance dos objetivos Estratégicos das Organizações;

##### **Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)**

1. Os novos desafios da Gestão de Pessoas nas Organizações.
2. A Gestão de Pessoas em um ambiente dinâmico e competitivo: Pessoas como Recursos e como Parceiros da Organização.
3. Planejamento Estratégico da Gestão de Pessoas. Mercado de Trabalho e de Recursos Humanos
4. Agregando Pessoas: Recrutamento de Pessoas: Definições; Fontes de Recrutamentos; Principais meios e veículos utilizados no Recrutamento; Tipos e modelos de Anúncios; a Internet; Palestras em Universidades; Consultorias de Gestão de Pessoas; Elaboração de Currículos; Modelos e práticas de Entrevistas. Análise das competências das Pessoas; A busca pelos Talentos Humanos.
5. Seleção: definições, modelos de Seleção; os Testes de Conhecimentos Gerais e Específicos; Testes Psicológicos; Testes práticos e de Simulação; as Dinâmicas de Grupos. As Entrevistas para análise dos Coeficientes da Inteligência Emocional. A busca por Perfis nas redes sociais.
6. Desenvolvendo Pessoas: Definições de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas; as Quatro Fases do Ciclo do Treinamento; o processo do Conhecimento Compartilhado dentro das organizações; a Inovação; As Competências Sociais e Profissionais como formas de sobrevivência e crescimento das Pessoas nas Organizações; os Programas de Trainee; as Disciplinas da Aprendizagem.
7. Aplicando Pessoas: Avaliação do Desempenho Humano; os Sistemas de Avaliações como referenciais de diferenciação e direcionamento do Desempenho das Pessoas nas Organizações; a Avaliação por Competências, Metas e Resultados.
8. O futuro da Gestão de Pessoas – Avaliações da Função de Gestão de Pessoas; A Terceirização das atividades nas Empresas.

##### **Procedimentos Metodológicos**

Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipe, debates, estudo de casos de Empresas de sucesso, leituras e interpretação de textos. Tudo de forma participativa, na procura do estabelecimento da relação teoria-prática.

##### **Recursos Didáticos**

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e data-show;
- Filmes;
- Material didático impresso.

##### **Avaliação**

Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante estudos de casos, exercícios e apresentações de Seminários. Ao término dos diversos módulos, serão aplicadas Avaliações de maneira a verificar o nível de Aprendizagem e fixação dos conteúdos.

#### **Bibliografia Básica**

1. ARAUJO, L. C. G. de. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
2. CHIAVENATO, I. **Gestão com Pessoas**. 10. ed. São Paulo: Campus, 2010.
3. \_\_\_\_\_. **Administração nos Novos Tempos**: 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
4. MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- 5.

#### **Bibliografia Complementar**

1. ALBUQUERQUE, L. G. de. **Gestão de Pessoas: perspectivas estratégicas**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
2. CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Ed. Pioneira, 2003.
3. MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de Recursos Humanos**. 2 ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

#### **Software(s) de Apoio:**

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**

Disciplina: **Noções de Contabilidade e Finanças**

Carga-Horária: **12h**

#### **EMENTA**

Objeto e Objetivo da Contabilidade. Patrimônio. Usuários da informação contábil. Princípios e convenções contábeis. Finanças: Conceito. Entendendo as finanças.

#### **PROGRAMA**

##### **Objetivos**

- Permitir ao aluno a iniciação aos conceitos da ciência contábil. Os conceitos básicos relacionados neste plano, propiciarão ao aluno conhecimentos introdutórios para o embasamento teórico da contabilidade e finanças.

#### **Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)**

##### **1. A CONTABILIDADE**

- Conceito / Objeto / Entidade Contábil / Campo de atuação (Aplicação);
- Objetivos;
- Grupos de pessoas e de interesse (usuários);
- Uso da informação contábil;
- A contabilidade como fonte de informação.

##### **2. O PATRIMÔNIO**

- Patrimônio: Conceito / Bens / Direitos / Obrigações / Representação gráfica do patrimônio / Patrimônio Líquido;

##### **3. FINANÇAS**

- Conceito;
- Aplicação das finanças no dia-a-dia;
- A saúde financeira nos dias atuais.

#### **Procedimentos Metodológicos**

Os conteúdos serão desenvolvidos através de aulas expositivas e dialogadas, estudos de casos (análise e debates) e visitas técnicas. A aprendizagem será avaliada por meio de exercícios de fixação (em sala e extra sala de aula).

#### **Recursos Didáticos**

- Utilização de quadro branco e piloto;
- Recurso de multimídia: caixas de som e data-show;
- Filmes;
- Material didático impresso.

#### **Avaliação**

A avaliação será contínua e mensurada através de exercícios de fixação, participação do aluno, seminários e provas.

#### **Bibliografia Básica**

MARION, José Carlos. **Contabilidde Básica**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

**Bibliografia Complementar**

RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade Básica Fácil**. 27ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

**Software(s) de Apoio:**

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Rotinas Administrativas**

Carga-Horária: **20h**

#### **EMENTA**

O Auxiliar Administrativo na Era da Globalização; As Organizações na Era do Conhecimento; Qualidades e Responsabilidades do Auxiliar de Administração; A História das Empresas e seus segmentos de Negócios; A Administração e os conceitos de Empregador e de Empregado; Realiza as seguintes Rotinas da área de Pessoal; Preparar processos de admissão de empregados; Conferir e registrar documentos de contratos de trabalho; Realizar controles de jornada de trabalho; Efetuar cálculos de folha de pagamento e de encargos sociais; Realiza as seguintes Rotinas da área Administrativa; Entregar e controlar a entrada, saída de documentos e materiais diversos; Emitir Notas Fiscais; Operar equipamentos eletrônicos diversos; Atender telefonemas, preencher documentos e dar recados

#### **PROGRAMA**

##### **Objetivos**

- Desenvolver com os participantes conhecimentos e competências necessárias e fundamentais ao domínio dos principais controles e rotinas administrativas, que lhes possibilitem qualificar-se para uma atuação prática nas diversas áreas funcionais de uma organização, com eficácia e visão diferenciada sobre cada processo

##### **Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)**

1. Conceitos de Administração; de Administrador; de Empresas e segmentos de Negócios;
2. Histórico da Organização das Empresas da Era Industrial a Era do Conhecimento;
3. Competências, Conhecimentos, Responsabilidades e Atitudes valorizadas nas Pessoas, pelas Organizações da Era da Informação;
4. Principais Rotinas e Processos desenvolvidos nas atividades da Administração de Pessoal/Administrativo; Como realizar/calcular; Admissão/Demissão de Empregados; Elaboração de Contratos de trabalho; Controles de jornadas de trabalho; Cálculo de folhas de pagamento e de Encargos Sociais;
5. Como realizar/calcular o Apontamento de horas trabalhadas dos empregados, controlando horas extras, faltas e atrasos;
6. Como devem ser organizadas e mantidas as diversas informações cadastrais dos empregados, para a elaboração de cálculos e informações diversas;
7. Atender e operar telefonia móvel, Projetores, Computador, Hardware e Software, Notebook, Impressoras, Fac-símile, Copiadora;
8. Como Preencher na prática Documentos e Formulários das principais Rotinas das áreas de Pessoal e Administrativa;
9. Atividades práticas de Arquivo; Tipos de Arquivos, Atualização dos Arquivos, Classificação dos Documentos; Tipos de Documentos, Categorias de Arquivamento, Classificação e Métodos de Arquivamentos;
10. Como efetuar os controles de entrada e saída de materiais; preenchimento de Notas Fiscais, de Contracheques, Recibos diversos; de dados informatizados;
11. Como preparar expedientes Administrativos para remessa de documentos internos e externos, além de formas de contatos com clientes, fornecedores, colegas e Superiores.

##### **Procedimentos Metodológicos**

- Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipes, debates, seminários, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua dos discentes, constando de apresentações conceituais de cada assunto, resumos sobre cada tema desenvolvido, assim, será possível encaminhar o processo de ensino-aprendizagem, de forma participativa e integrada.

##### **Recursos Didáticos**

- Data-show;
- Quadro branco;
- Filmes;
- Formulários das principais rotinas administrativas de uma empresa.

##### **Avaliação**

- Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante aplicação de estudos de casos, exercícios e apresentação de seminários. Serão aplicadas avaliações, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação de conteúdos. Serão observados alguns critérios, tais como: assiduidade, pontualidade, participação e interesse nas aulas.

#### Bibliografia Básica

1. APOSTILA Modular. **Departamento de Pessoal Modelo**. São Paulo: SENAC, 2009.
2. \_\_\_\_\_. **Curso de Auxiliar de Pessoal**. Brasília: SEBRAE, 2005.
3. BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**.
4. CAIRO JR., J. **Curso de direito do trabalho**. 4.ed. Salvador: Editora juspodivm, 2010.
5. CHIAVENATO, I. **Gestão com Pessoas**. 10. ed. São Paulo: Campus, 2010.
6. \_\_\_\_\_. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

#### Bibliografia Complementar

1. COSTA, R. de L. **Rotinas Trabalhistas: Departamento Pessoal de A a Z**. 3ª Ed. São Paulo, Confisco Editora, 2011.
2. MARQUES, W. L. **Rotina Trabalhista e suas aplicabilidades**. 1ª Ed. Paraná, 2010.
3. SERSON, J. **Curso de Rotinas Trabalhistas**. 35. ed. S. Paulo: RT, 1995

#### Software(s) de Apoio:

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet

Curso: **FIC em Auxiliar Administrativo**  
Disciplina: **Vendas e Qualidade no Atendimento aos Clientes**

Carga-Horária: **10h**

#### EMENTA

Visa proporcionar aos participantes, conhecimentos sobre as origens e a importância dos processos da Qualidade para a sobrevivência das organizações modernas num momento de competição globalizada, bem como, explicitar as práticas de atendimento, conquista e fidelização dos clientes, fundamentais ao desenvolvimento das organizações hoje, onde pessoas se transformam no talento organizacional mais valioso.

#### PROGRAMA

##### Objetivos

- Visa proporcionar aos participantes, conhecimentos sobre as origens e a importância dos processos da Qualidade para a sobrevivência das organizações modernas num momento de competição globalizada, bem como, explicitar as práticas de atendimento, conquista e fidelização dos clientes, fundamentais ao desenvolvimento das organizações hoje, onde pessoas se transformam no talento organizacional mais valioso.

##### Bases Científico-Tecnológicas (Conteúdos)

1. As realidades da Era do Conhecimento e da Qualidade no Mundo do Trabalho hoje em dia.
2. O Talento Humano como principal valor das Organizações com foco na Qualidade.
3. Origens e históricos dos processos da Qualidade no Mundo; A Qualidade moderna nasceu e se desenvolveu no Japão. A Educação como fator cultural para a Qualidade.
4. Planejamento e Estratégias da Qualidade nas Organizações;
5. Os Pais da Qualidade Japonesa: Deming; Juran; Crosby; Feingebaum; Isikawa;
6. Os processos de Melhoria Contínua nas Empresas.
7. O "Benchmarking", o "Just in Time" e a Reengenharia como Processos da Qualidade moderna.  
Os Focos da Qualidade. Pessoas; Clientes; Processos; Tecnologia;
8. A Qualidade no Atendimento como fator essencial na conquista e fidelização dos Clientes.
9. O atendimento e as ações das Pessoas como elementos diferenciais na satisfação dos clientes.

##### Procedimentos Metodológicos

- Aulas expositivas, trabalhos individuais e de equipes, debates, seminários, leituras e interpretação de textos. Basear-se-á também na participação contínua dos discentes, constando de apresentações conceituais de cada assunto, resumos sobre cada tema desenvolvido, assim, será possível encaminhar o processo de ensino-aprendizagem, de forma participativa e integrada.

##### Recursos Didáticos

- Data-show;
- Quadro branco;
- Filmes;
- Formulários das principais rotinas administrativas de uma empresa.

##### Avaliação

- Será adotado o critério da avaliação contínua, mediante aplicação de estudos de casos e exercícios práticos. Ao término de cada módulo, serão aplicadas avaliações, de maneira a verificar o nível de aprendizado e fixação de conteúdos, levando em consideração alguns critérios, tais como: assiduidade, pontualidade, participação e interesse nas aulas.

##### Bibliografia Básica

1. CHIAVENATO, I. **Gestão com Pessoas**. 10. ed. São Paulo: Campus, 2010.
2. \_\_\_\_\_. **Administração nos Novos Tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
3. \_\_\_\_\_. **Administração: Teoria, Prática e Processo**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
4. FREEMANTLE, D. **Incrível atendimento ao cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

##### Bibliografia Complementar

1. RICHARD, F. G. **A excelência no atendimento a clientes: mantendo seus clientes por toda a vida**. Rio de Janeiro, Qualitymark Editora, 1a ed., 1999.
2. SCHAAF, D. **A nova estratégia do marketing: atendimento ao cliente**. São Paulo: Harbra Editora, 1991.

**Software(s) de Apoio:**

Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Apresentação Eletrônica e Internet