

Plano de Aula

Aprendizagem em Gestão, Qualidade, Atendimento e Serviços 6h		
Etapa Inicial		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
4	Organização, planejamento e controle do processo de trabalho	Cultura organizacional. Missão, valores e visão. Clima organizacional: fluxograma das organizações. Metas e objetivos no ambiente corporativo. Identidade profissional: Percepção e impressão; Imagem profissional; Assertividade; Resiliência. Importância da hierarquia. Relações interpessoais no ambiente de trabalho. Atitudes e comportamentos adequados na empresa: planejamento, proatividade, compartilhamento de ideias, comprometimento, flexibilidade. Trabalho em equipe. Relação entre trabalho e aprendizagem profissional. Gestão e administração do tempo. Gestão de documentos: fluxo, seleção. Gestão de arquivos.
2	Saúde e segurança no trabalho	Estudos sobre segurança no ambiente de trabalho. Programa de alimentação do trabalhador. Acidente de trabalho. Classificação de incêndios. CIPA. Equipamentos de segurança individuais e coletivos – EPI e EPC. Sinalização de segurança – NR 26. Prevenção de doenças ocupacionais: Ergonomia - NR 17. Dicas ergonômicas. Periculosidade e insalubridade- NR 24. Ginástica laboral.
2	Matemática básica e suas relações	A importância do conhecimento matemático aplicado ao dia a dia, como um agente de crescimento pessoal e social. A relação entre soma e multiplicação; conceitos (oficina de agrupamentos). A relação entre subtração e divisão; conceitos (oficina de agrupamentos). A relação das frações, razões e proporções, com a divisão e os agrupamentos. Relacionar os conjuntos com os componentes matemáticos e sociais.
2	Matemática básica com aplicações em resoluções de problemas	Equação de 1º grau: definição; termos da equação; formas de resolução; tomada de decisão e equilíbrio. Equação de 2º grau: definição; termos da equação; formas de resoluções; tomada de decisão e pontos de máximos e mínimos. Regra de três composta, com utilização de calculadora.
2	Direitos trabalhistas e previdenciários	Lei de aprendizagem: Direitos e deveres. ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente). A exploração do trabalho infantil. Direitos trabalhistas: Contrato de trabalho. Jornada de trabalho. Responsabilidades de empregadores e empregados. Salário. Descanso remunerado. Benefícios, FGTS, adicional noturno, décimo terceiro, férias, PIS. Direitos Previdenciários: Direitos e deveres: contribuições previdenciárias. Aposentadoria (INSS). Auxílio doença. Tipos de licenças: maternidade, paternidade, casamento, óbito.
Básica		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
2	Comunicação no mundo digital	Comunicação na cibercultura. Intranet. Skype. Hangout. Redes sociais: características da comunicação empresarial. Atendimento ao cliente: as respostas das postagens. <i>Cyberbullying</i> .

4	Comunicação Oral e Escrita, leitura e compreensão de textos	Elementos da Comunicação. A oralidade em diversas situações de Comunicação. A língua oral formal no ambiente de trabalho. Elementos básicos para a escrita: pontuação, acentuação, concordâncias nominal e verbal, crase. Instrumentos para a escrita: noção de frase, paragrafação, coesão e coerência. Produção de textos corporativos. Leitura e compreensão de textos. A importância da leitura no meio corporativo e social: estratégias para se consolidar como leitor fluente. Variações linguísticas e adequação da linguagem. Discurso e suas condições de produção e recepção. Gêneros textuais e suas particularidades de uso. A importância da leitura: leitura e compreensão de textos. Produção de textos corporativos. Estratégias para se consolidar como leitor fluente: a importância da leitura no meio corporativo e social. Estratégias para leitura instrumental.
2	Comunicação Organizacional	Comunicação formal e informal. Comunicação na empresa: gestores, pares etc. Produção de textos objetivos e claros, com foco na comunicação empresarial. O e-mail no ambiente de trabalho. Comunicação corporal. Apresentações orais no ambiente empresarial. Atendimento ao público.
2	Direitos humanos, orientação sexual, etnia, idade, credo religioso e opinião pública	Direitos Humanos. Planos Nacionais de Direitos Humanos. Diversidade cultural e o mundo do trabalho. Políticas públicas para a Diversidade. Conceitos de etnia, credo religioso, idade, opinião pública. Práticas contra a discriminação e preconceito.
2	Diversidade cultural brasileira relacionada ao mundo do trabalho	Conceito de Cultura. Conceitos de diversidade cultural, trabalho e cidadania. Inclusão social: Respeito e aceitação. Multiculturalismo: Realidade local cultural e lazer. Juventude e diversidade. Protagonismo juvenil e cidadania. Voluntariado nas organizações. Preservação do mobiliário urbano, infraestrutura e patrimônio cultural e ambiental: localismo, universalismo, ver e olhar, folclore.
2	Educação fiscal	Economia no Brasil. Receita Pública. Impostos: municipais, estaduais e federais. Imposto de renda, IPTU, IPVA, ICMS, IOF, ITBI. Taxas e contribuições. Tributos. Nota fiscal (comprovantes, meio físico e eletrônico).
2	Educação para o consumo	Relações e condições de consumo. Relação consumo e meio ambiente. Consumo consciente e logística reversa. Educação Financeira e Planejamento orçamentário. Como administrar bem seu salário. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor.
2	Empreendedorismo Juvenil e mercado de trabalho	Criatividade e inovação. Transformação pelo trabalho. Mercado de trabalho: profissões convencionais e do futuro. Economia de mercado. Plano de negócios.
2	Ferramentas matemáticas para o mercado financeiro	Porcentagem, com uso de calculadora: taxa de variação; proporção; razão centesimal; aplicabilidade financeira e bancária. Potenciação, com uso de calculadora: definição; exponenciação; propriedades; potência de base 10; notação científica. Cálculo fatorial; aplicabilidade financeira, bancária e científica. Juros simples, com uso de calculadora: conceito; capital inicial; taxa de juros; tempo de aplicação; aplicabilidade financeira e bancária.
2	Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude	Projeto de vida e carreira. Vocação, profissão e ocupação. Visão de futuro. Globalização e mercado de trabalho. Empregabilidade. Educação empreendedora. Empreendedorismo pessoal, profissional e social. Organização de um negócio e tipo de trabalho: assalariado, cooperado, terceirização, temporário. Perfil empreendedor e formas alternativas de geração de trabalho e renda. Como gerar renda para atingir minhas metas. Lei da oferta e procura.

6	Inclusão Digital	Introdução ao Windows. Introdução ao Word. Word e outros editores de texto. E-mail. Internet. Netiqueta e segurança da informação. Navegação segura. Introdução ao Excel: construção de Planilhas. Fórmulas. Gráficos. Recursos audiovisuais no ambiente corporativo. Introdução ao Power Point. Powerpoint: potencialidades. Prezi, Sway e outras ferramentas de apresentação audiovisual.
2	Informações sobre o mercado e o mundo do trabalho; trabalho em equipe	Orientação profissional; Novas profissões. Elaboração de Currículo. Cadeia produtiva. Competências e habilidades para atuação no mercado de trabalho: Proatividade, flexibilidade, inovação, negociação, organização, visão sistêmica, relacionamento interpessoal. <i>Networking</i> . Comunicação na empresa: gestores, pares etc. Atendimento ao público. Noções de liderança. <i>Feedback</i> . Trabalho colaborativo e em equipe: como compartilhar ideias. Noções de inteligência emocional e gestão de conflitos.
2	Preservação do equilíbrio do meio ambiente	Conceitos de educação Ambiental. Responsabilidade Socioambiental e Sustentabilidade. As participações individuais e coletivas na preservação do equilíbrio do meio ambiente: possibilidades e ações (desmatamento, preservação das nascentes de água, reciclagem, gerenciamento de resíduos, controle de resíduos de cozinha, gordura e óleo). Gestão Ambiental: energias limpas. Ecologia urbana. Biodiversidade. Efeito estufa.
4	Raciocínio Lógico-matemático; interpretação e análise de dados estatísticos	Juros compostos. Tabelas de redução, amortização e acréscimos. Raciocínio lógico. Estatística e globalização: a influência da estatística no mundo; a manipulação com o objetivo de manobra de massas. Construção de tabelas e gráficos: dados brutos, construção de tabelas e plotagem dos gráficos. Interpretação e análise estatística: tomada de decisão por meio de análise e cálculos oriundos de tabelas e visualização gráfica.
2	Saúde: saúde sexual, direitos sexuais e reprodutivos; relações de gênero	Identidade, relações de gênero e orientação sexual: o machismo e o assédio no ambiente de trabalho. O respeito ao nome social. Sexualidade e gravidez precoce. Contracepção. DST. Saúde na juventude.
2	Segurança pública	Políticas públicas. Políticas juvenis. O papel do Estado e da sociedade na política de segurança pública. Estatuto da Juventude. Vulnerabilidade Social. Documentos pessoais. Cidadania e direitos do cidadão. Órgãos de proteção civil e social: Polícias Federal, Civil, Militar e Comunitária. Atendimento prioritário. Educação no trânsito: Denatran e Detran.
2	Uso indevido de álcool, tabaco e outras drogas	Adolescência e as drogas na atualidade; Drogas. Causas e consequências. Drogas ilícitas. Drogas lícitas: Tabaco. Drogas lícitas: Álcool. Prevenção e formas de evitar o uso de álcool.
Específica		
Quantidade de encontros	Módulos	Conteúdos
2	Administração	Introdução à administração: Teoria geral da administração. Gestão Empresarial e o papel do administrador. As diferentes frentes no mercado administrativo.
2	Administração e tomada de decisão	Administração participativa: definição; liderança e motivação; colaboradores; modelos de administração; estratégias de participação e avaliação crítica. Administração estratégica: técnicas de gestão e avaliação; ferramentas; execução e análise do meio; diretrizes organizacionais; estratégias organizacionais; controle e benefícios da administração estratégica. Análise de cenário e tomada de decisão.
2	Estrutura organizacional	Estrutura organizacional: Tipos de organograma – Hierarquia nas organizações. Tipos de organizações. Tipos de empresas. Cargos e salários. Administração Participativa.

2	Gestão de Produção	Conceitos e Definições de Produção. Matéria-prima/ Bens de Produção e Insumos/ Fluxograma de Produção. Ferramentas para os processos de qualidade: definição; diagrama de Pareto; diagramas de causa-efeito (espinha de peixe ou diagrama de Ishikawa); histograma, folhas de verificação; gráficos de dispersão; cartas de controle; fluxograma; PDCA; FMEA; 6 sigma e 5w2h.
2	Gestão e qualidade de estoque	Introdução a gestão e qualidade de estoque. Almoarifado. Tipos e Controle de estoque. Armazenagem e Distribuição. Compras e Faturamento.
2	Controle patrimonial	Controles internos patrimoniais. Recursos e bens patrimoniais. Ferramentas de controle patrimonial.
2	Qualidade no atendimento	Gestão de relacionamento com o cliente (CRM). Gestão empresarial, negociação e tipos de clientes. Clientes internos, externos e fornecedores. Ferramenta de controle de qualidade em serviços.
2	Gestão de qualidade	Gestão da qualidade de produtos e serviços. As normas de qualidade no atendimento. Compreendendo o CDC (Código de defesa do consumidor) e auditorias de qualidade.
2	Gestão e processos documentais	Gestão de documentos e tecnologia. Expedientes e processos: definição; critérios; controle de processos e expedientes; trâmites, identificação e registro de processos; arquivamento. Procedimento de arquivo.
2	Sistema Financeiro e Serviços Bancários	Mercado financeiro e sistema financeiro. Introdução a contabilidade. Serviços bancários: internos e externos.
2	Planejamento financeiro	Planejamento financeiro, organização orçamentária e crédito. Gestão de custos. Imposto de Renda Pessoa Física e Jurídica: consciência e documentações.
2	Economia de Mercado e Serviços	Conceito de estrutura e economia de mercado. Segmento de serviços. Características do segmento de serviços.
2	Formação de Mercado	Análise dos 4 P's. Cálculo do Preço de Venda: ICMS, ISS, IPS, IRRF – Tributos. Órgãos Intervenientes no Comércio: Procon / Órgãos Esp. de determinados serviços.
2	Marketing	Conceito e tipos de Marketing. Pesquisa de mercado e estudo do público-alvo. Percepção de território. Publicidade, propaganda e Merchandising.
2	Inovações e apelo visual mercadológicos	Tendências e Inovações na Área Comercial. Internet e Pequenos Negócios. Gestão visual de lojas: Técnicas de Exposição de Produtos/ Cores/ Estilo de Vitrine/ Etapas de Montagem de Vitrine. Indicadores de Desempenho: BPM e outros Indicadores.
2	Logística	Conceitos e definições de logística. Atividades e Processos Logísticos: Estratégias. Gestão da Cadeia de Suprimentos.
2	Gestão de projetos	Conceito e definição de projeto. Análise da viabilidade e estrutura de projetos. Planejamento de projetos.
2	Recursos Humanos	Seleção e treinamento: processo de formação de equipe. Desenvolvimento profissional e planejamento acadêmico. Gestão de desempenho. Pilares da Família.
2	Postura Organizacional	Ética, hierarquia, relação de poder e código de conduta. Marketing pessoal, Entrevista e Apresentações. As relações de trabalho e o Jovem Aprendiz.

Etapa	Nº de Encontros	CH
Básica (Inicial)	12	72h
Básica	42	252h
Específica	38	228h

Total	92	552h
-------	----	------