

CAPÍTULO 3

PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

1ª SÉRIE

PERFIL PROFISSIONAL DA QUALIFICAÇÃO

Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR ADMINISTRATIVO

O **AUXILIAR ADMINISTRATIVO** é o profissional que presta apoio nas rotinas administrativas a diversas áreas por meio do controle de documentos, emissão de relatórios, planilhas e demais registros. Auxilia no processo de recrutamento e seleção de pessoal. Assessora no desenvolvimento de ações de marketing. Realiza atendimento a diferentes públicos de interesse da organização.

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- ❖ Auxiliar na elaboração do planejamento empresarial.
- ❖ Monitorar ações de melhoria com base em pesquisas e indicadores.
- ❖ Prestar atendimento aos diferentes públicos de interesse da organização.
- ❖ Trabalhar de acordo com normas e legislações pertinentes à área de atuação da empresa.
- ❖ Elaborar organogramas, fluxogramas e demais ferramentas, visando à otimização de processos.
- ❖ Auxiliar na análise do mercado consumidor quanto à expectativa de demanda do produto ou serviço.

ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS

- ❖ Estabelecer metas estratégicas.
- ❖ Sugerir melhorias incrementais nos processos.
- ❖ Procurar oportunidades e nichos de ação inovadora.
- ❖ Demonstrar capacidade de argumentação e persuasão.
- ❖ Aplicar métodos de benchmarking para melhoria de resultados.
- ❖ Demonstrar capacidade para sistematizar processos de abertura de empresas.
- ❖ Organizar procedimentos de maneira diversa ao usual visando melhor eficiência.

ÁREA DE ATIVIDADES

A – REALIZAR ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- Coletar dados estatísticos.
- Coletar dados e assinaturas.
- Organizar ambiente de trabalho.
- Atualizar informações cadastrais.
- Preencher formulários e/ou cadastros.
- Efetuar cálculos e lançamentos financeiros.
- Registrar a entrada e saída de documentos.
- Organizar documentos (triar, classificar, distribuir e arquivar).
- Redigir atas, correspondências, notificações, outros documentos.
- Participar na elaboração de organogramas, fluxogramas e cronogramas.

B - ATUAR NA ÁREA DE *MARKETING*

- Participar de eventos corporativos.
- Auxiliar na elaboração do plano de *marketing*.
- Participar da implementação do plano de *marketing*.
- Atuar em programas e ações de fidelização dos clientes.
- Auxiliar na elaboração e aplicação de pesquisas de mercado.

C – EXECUTAR ROTINAS DE APOIO AO DEPARTAMENTO PESSOAL

- Atualizar dados dos funcionários.
- Orientar funcionários sobre direitos e deveres.
- Auxiliar na elaboração da folha de pagamento.
- Executar rotinas de admissão e demissão de pessoal.
- Auxiliar nos procedimentos de recrutamento e seleção.
- Controlar recepção e distribuição de benefícios sociais dos colaboradores.
- Realizar controle de frequência, afastamentos, férias e horas extras de colaboradores.

D – UTILIZAR AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTAS DE TRABALHO

- Elaborar apresentações.
- Preparar planilhas e relatórios.

- Aplicar técnicas de arquivamento digital de documentos.
- Utilizar equipamentos e *softwares* para a comunicação empresarial.
- Utilizar os recursos da informática no planejamento e gerenciamento das rotinas administrativas.
- Utilizar correio eletrônico para comunicação com clientes internos e externos, fornecedores e demais parceiros.

E – ATENDER DIFERENTES PÚBLICOS DA ORGANIZAÇÃO

- Esclarecer dúvidas dos diferentes públicos.
- Prestar informações sobre produtos e serviços.
- Registrar sugestões / reclamações dos clientes.
- Identificar natureza das solicitações dos clientes.
- Encaminhar demandas aos setores/departamentos responsáveis.
- Registrar incidência de reclamações como indicadores de desempenho.

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

CAPÍTULO 4 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

4.1. Estrutura Seriada

O currículo do **ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO - PEI 9 (Parceria com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo)** Lei Federal nº 9394, de 20-12-1996; Resolução CNE/CEB nº 1, de 5-12-2014, Resolução CNE/CEB nº 6, de 20-9-2012, Resolução SE nº 78, de 7-11-2008, Decreto Federal nº 5154, de 23-7-2004, alterado pelo Decreto nº 8.268, de 18-6-2014, Parecer CNE/CEB nº 39/2004, Parecer 11, de 12-6-2008; Deliberação CEE 162/2018, alterada pela Deliberação CEE 168/2019, Plano de Curso aprovado pela Portaria do Coordenador do Ensino Médio e Técnico – 1830, de 17-1-2020, publicada no Diário Oficial de 18-1-2020 – Poder Executivo – Seção I – página 92; assim como as competências profissionais identificadas pelo Ceeteps, com a participação da comunidade escolar e de representantes do mundo do trabalho.

A organização curricular do **ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO - PEI 9 (Parceria com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo)** está de acordo com o Eixo Tecnológico “Gestão e Negócios” e estruturada em séries articuladas, com terminalidade correspondente à qualificação profissional de nível técnico identificada no mercado de trabalho.

Com a integração do Ensino Médio e Técnico, o currículo do **ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO - PEI 9 (Parceria com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo)**, estruturado na forma de oferecimento Integrada ao Ensino Médio é constituído por:

- Componentes curriculares da Formação Geral (Ensino Médio);
- Componentes curriculares da Formação Técnica e Profissional (Ensino Técnico).

As funções e as competências referentes aos componentes curriculares da Formação Geral (Base Nacional Comum Curricular) são direcionadas para:

- formação da identidade pessoal e social;
- fruição das artes, da literatura, da ciência e das tecnologias;

- inclusão como cidadão participativo nas comunidades em que atuará;
- desenvolvimento do aluno em seus aspectos físico, intelectual, emocional e moral;
- incorporação dos bens do patrimônio cultural da humanidade em seu acervo cultural pessoal;
- preparo para escolher uma profissão e atuar de maneira produtiva e solidária junto à sociedade.

O currículo da Base Nacional Comum Curricular do Ensino Médio foi organizado visando ao desenvolvimento de competências e de habilidades de cada componente curricular (disciplina) em suas áreas de conhecimento.

Os conhecimentos de cada uma das áreas em seus componentes curriculares deverão priorizar o desenvolvimento das competências e das habilidades profissionais, bem como valores e atitudes pertinentes à formação cidadã e profissional.

Para tanto, foram selecionados temas abrangentes que dialogam com várias estratégias de organização curricular, acrescidos de orientações e observações com a finalidade de possibilitar aos educadores uma abordagem interdisciplinar e significativa das áreas de conhecimento, bem como das especificidades técnicas da Habilitação Profissional.

4.2. Itinerário Formativo

O **ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO - PEI 9 (Parceria com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo)** é composto por três séries anuais articuladas, com terminalidade correspondente à ocupação (ou conjunto de cargos/ocupações) identificada no mercado de trabalho.

O aluno que cursar a **1ª SÉRIE** concluirá a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**.

O aluno que cursar a **2ª SÉRIE** concluirá a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de **ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**.

Ao completar as três séries, com aproveitamento em todos os componentes curriculares, o aluno receberá o Diploma de **ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO - PEI 9 (Parceria com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo)** que lhe dará o direito de exercer a profissão de Técnico (Habitação Profissional) e o prosseguimento de estudos (Ensino Médio) em nível de Educação Superior.



Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza/SP

4.3. Matriz Curricular

MATRIZ CURRICULAR – ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL (PARCERIA COM A SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO) – PEI 9							
Eixo Tecnológico		GESTÃO E NEGÓCIOS					
Habilitação Profissional		TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO (Programa de Ensino Integral)			Plano de Curso	-	
Lei Federal 9394, de 20-12-1996; Lei 13415, de 16-2-2017; Resolução CNE/CEB 1, de 5-12-2014; Resolução CNE/CEB 6, de 20-9-2012; Resolução CNE/CEB 3, de 21-11-2018; Resolução SE 78, de 7-11-2008; Decreto Federal 5154, de 23-7-2004; Decreto 8.268, de 18-6-2014; Parecer CNE/CEB 39/2004; Parecer CNE/CEB 11, de 12-6-2008; Deliberação CEE 162/2018, alterada pela Deliberação CEE 168/2019.							
	Áreas do Conhecimento	Componentes Curriculares	Carga Horária em Horas-aula				Carga Horária em Horas
			1ª SÉRIE	2ª SÉRIE	3ª SÉRIE	Total	
Formação Geral Básica	Linguagens	Língua Portuguesa e Literatura	120	160	120	400	300
		Arte	80	-	80	160	120
		Educação Física	80	-	80	160	120
		Língua Estrangeira Moderna – Inglês	80	-	80	160	120
	Matemática	Matemática	120	160	120	400	300
		Biologia	80	80	-	160	120
	Ciências da Natureza	Física	80	80	-	160	120
		Química	80	80	-	160	120
		Filosofia	80	80	-	160	120
	Ciências Humanas e Sociais	Geografia	80	80	-	160	120
		História	80	80	-	160	120
		Sociologia	80	80	-	160	120
Total da Formação Geral Básica*		1040	880	480	2400	1800	
Itinerário Formativo	Eletivas		-	80	80	160	120
	Orientação de Estudos		80	120	160	360	270
	Práticas Experimentais		120	160	160	440	330
	Projeto de Vida		80	80	80	240	180
	Tecnologia e Inovação		40	40	40	120	90
	Total do Itinerário Formativo*		320	480	520	1320	990
Itinerário Formativo – Formação Técnica e Profissional	Aplicativos Informatizados		80	-	-	80	60
	Desenvolvimento das Ações de Marketing e dos Processos Comerciais		80	-	-	80	60
	Legislação Empresarial		80	-	-	80	60
	Planejamento e Organização de Rotinas Administrativas		80	-	-	80	60
	Projeto Integrador I e II		40	80	-	120	90
	Custos, Processos e Operações Contábeis		-	120	-	120	90
	Estudos de Economia, Mercado e de Comércio Internacional		-	80	-	80	60
	Planejamento e Organização de Rotinas de Departamento Pessoal		-	80	-	80	60
	Administração da Produção e Serviços		-	-	80	80	60
	Administração de Recursos Humanos		-	-	80	80	60
	Administração Financeira e Orçamentária		-	-	80	80	60
	Desenvolvimento de Modelos de Negócios		-	-	80	80	60
	Estudos da Administração Pública		-	-	80	80	60
	Ética e Cidadania Organizacional		-	-	40	40	30
	Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Administração		-	-	120	120	90
	Processos Logísticos Empresariais		-	-	80	80	60
Tecnologia da Informação em Administração		-	-	80	80	60	
Total do Itinerário Formativo - Formação Técnica e Profissional**		360	360	720	1440	1080	
TOTAL GERAL DO CURSO			1720	1720	1720	5160	3870
Aulas semanais (aulas por dia)			43 (8,6)	43 (8,6)	43 (8,6)		
Componentes curriculares da Formação Técnica e Profissional com aulas integralmente práticas (100% da carga horária prática – em laboratório)	1ª Série	Desenvolvimento das Ações de Marketing e dos Processos Comerciais: Aplicativos Informatizados; Projeto Integrador I.					
	2ª Série	Planejamento e Organização de Rotinas de Departamento Pessoal; Projeto Integrador II.					
	3ª Série	Desenvolvimento de Modelos de Negócios; Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Administração (divisão de classes em turmas); Tecnologia da Informação em Administração.					
Certificados e Diploma	1ª Série	Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR ADMINISTRATIVO					
	1ª + 2ª Séries	Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE ADMINISTRATIVO					
	1ª + 2ª + 3ª Séries	Habilitação Profissional de TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO					
Observações	(*) A carga horária e a distribuição dos componentes curriculares da Formação Geral Básica e Itinerário Formativo, nesta Matriz Curricular, são determinadas pela Secretaria de Estado da Educação de São Paulo, e sua execução é por intermédio de plano de curso próprio. (**) Os componentes curriculares do Itinerário Formativo - Formação Técnica e Profissional são estruturados nos termos dos Art. 26 e 35-A da Lei nº 9394 de 20/12/1996, e têm sua organização e aplicação sob responsabilidade do Centro Paula Souza. Horas-aula de 45 minutos.						

4.4. Formação Geral Básica e Formação Técnica e Profissional

1ª SÉRIE – Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR ADMINISTRATIVO

I.5 APLICATIVOS INFORMATIZADOS	
Função: Operação de computadores e de sistemas operacionais Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Organizar a rotina administrativa, utilizando a informática como ferramenta de trabalho.	
Valores e Atitudes	
Estimular a organização. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional. 2. Selecionar plataformas para publicação de conteúdo na <i>internet</i> e gerenciamento de dados e informações.	1.1 Identificar sistemas operacionais, <i>softwares</i> e aplicativos úteis para a área. 1.2 Operar sistemas operacionais básicos. 1.3 Utilizar aplicativos de informática gerais e específicos para desenvolvimento das atividades na área. 1.4 Pesquisar novas ferramentas e aplicativos de informática para a área. 2.1 Utilizar plataformas de desenvolvimento de <i>websites</i> , <i>blogs</i> e redes sociais, para publicação de conteúdo na <i>internet</i> . 2.2 Identificar e utilizar ferramentas de armazenamento de dados na nuvem.
Orientações	
Este componente sugere o trabalho interdisciplinar com os demais componentes; atuará como suporte para o desenvolvimento de atividades: ciclo de criação, mapa da administração, agenda eletrônica, técnicas de arquivamento, entre outras atividades propostas para o atendimento do perfil profissional.	
Bases Tecnológicas	
Fundamentos de sistemas operacionais <ul style="list-style-type: none"> • Tipos; • Características; • Funções básicas. Fundamentos de aplicativos de escritório <ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas de processamento e edição de textos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ formatação básica; ✓ organogramas; ✓ desenhos; ✓ figuras; ✓ mala direta; 	

- ✓ etiquetas.
- Ferramentas para elaboração e gerenciamento de planilhas eletrônicas:
 - ✓ formatação;
 - ✓ fórmulas;
 - ✓ funções;
 - ✓ gráficos.
- Ferramentas de apresentações:
 - ✓ elaboração de *slides* e técnicas de apresentação.

Conceitos básicos de gerenciamento eletrônico das informações, atividades e arquivos

- Armazenamento em nuvem:
 - ✓ sincronização, *backup* e restauração de arquivos;
 - ✓ segurança de dados.
- Aplicativos de produtividade em nuvem:
 - ✓ *webmail*;
 - ✓ agenda;
 - ✓ localização;
 - ✓ pesquisa;
 - ✓ notícias;
 - ✓ fotos/vídeos;
 - ✓ outros.

Noções básicas de redes de comunicação de dados

- Conceitos básicos de redes;
- *Softwares*, equipamentos e acessórios.

Técnicas de pesquisa avançada na *web*

- Pesquisa através de parâmetros;
- Validação de informações através de ferramentas disponíveis na *internet*.

Conhecimentos básicos para publicação de informações na *internet*

- Elementos para construção de um *site* ou *blog*;
- Técnicas para publicação de informações em redes sociais:
 - ✓ privacidade e segurança;
 - ✓ produtividade em redes sociais;
 - ✓ ferramentas de análise de resultados.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	00	Prática em Laboratório	80	Total	80 Horas-aula
----------------	----	-------------------------------	----	--------------	----------------------

Possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item 4.9 do Plano de Curso.

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o *site*: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

I.2 DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES DE <i>MARKETING</i> E DOS PROCESSOS COMERCIAIS	
Função: Planejamento de ações e estratégias mercadológicas	
Classificação: Planejamento	
Atribuições e Responsabilidades	
Prestar atendimento aos diferentes públicos de interesse da organização. Auxiliar na análise do mercado consumidor quanto à expectativa de demanda do produto ou serviço.	
Atribuições Empreendedoras	
Estabelecer metas estratégicas. Procurar oportunidades e nichos de ação inovadora. Aplicar métodos de <i>benchmarking</i> para melhoria de resultados.	
Valores e Atitudes	
Incentivar a criatividade. Estimular a comunicação nas relações interpessoais. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Correlacionar os conceitos de <i>Marketing</i> ao planejamento estratégico da organização.	1.1 Identificar os conceitos de <i>Marketing</i> . 1.2 Identificar o <i>Mix</i> de <i>Marketing</i> e suas características. 1.3 Selecionar ferramentas e instrumentos adequados ao planejamento organizacional.
2. Analisar os componentes mercadológicos e sua aplicabilidade.	2.1 Identificar as características dos ambientes de marketing. 2.2 Identificar as variáveis que compõem o ambiente de <i>marketing</i> . 2.3 Identificar as necessidades e os desejos dos clientes. 2.4 Aplicar segmentação de mercado.
3. Elaborar o Planejamento de <i>Marketing</i> .	3.1 Aplicar pesquisa de mercado de acordo com os objetivos da organização. 3.2 Executar pesquisas de mercado para elaboração do planejamento de <i>marketing</i> . 3.3 Organizar dados de pesquisa de mercado, utilizando ferramentas de sistema de informação de <i>marketing</i> . 3.4 Consolidar os dados da pesquisa. 3.5 Identificar as variáveis de mercado para elaboração do planejamento de <i>marketing</i> . 3.6 Identificar oportunidade nos ambientes estratégicos.
4. Desenvolver proposta comercial de acordo com as demandas da organização.	4.1 Aplicar técnicas de vendas no processo de negociação com clientes. 4.2 Elaborar proposta comercial e apresentar aos clientes. 4.3 Formalizar contratos. 4.4 Emitir pedidos.

4.5 Organizar banco de dados dos clientes pós-venda.

Orientações

Este componente sugere atividades práticas como pesquisa de mercado realizada a partir de visita técnica a diferentes organizações, tais como empresas e comércio diverso (*shopping center*, centros comerciais, lojas e mercados de bairro, comércio popular, entre outros), assim como em variados setores (fábricas, escritórios, clínicas, outros) para observação direta do comportamento do consumidor e das características do *mix* de *marketing*, possibilitando uma melhor compreensão das ações mercadológicas.

Sugere-se ainda, o desenvolvimento de propostas comerciais, respeitando as características de negociação para cada segmento, a partir da observação prática dos diferentes mercados.

Bases Tecnológicas

Introdução ao *Marketing*

- Conceito;
- Origem e evolução;
- Estrutura de um departamento de *Marketing*.

Mix de *marketing* – 4Ps

- Produto;
- Preço;
- Praça;
- Promoção.

Ambiente de *marketing*

- Análise do micro e macro ambiente;
- Noções de variáveis controláveis e incontroláveis.

Tipos de mercado

- Mercado consumidor;
- Mercado concorrente;
- Mercado fornecedor.

Necessidades, desejos e demandas

Pesquisa de mercado

- Tipos de pesquisa
 - ✓ pesquisa qualitativa.
 - ✓ pesquisa quantitativa.
- Tipos de coleta de dados
 - ✓ dados primários.
 - ✓ dados secundários.
- Desenvolvimento da pesquisa
 - ✓ objetivo (s) da pesquisa;
 - ✓ definição dos problemas;
 - ✓ desenvolvimento do Plano de Pesquisa (Tipo e formas de questionários);
 - ✓ análise das informações;
 - ✓ aplicação da análise de *SWOT* e da matriz *BCG*.

Princípios do Sistema de Informação de *Marketing* (SIM)

- Avaliação das necessidades de informação;
- Desenvolvimento da informação:

- ✓ registros internos;
- ✓ inteligência de *marketing*;
- ✓ pesquisa de *marketing*;
- ✓ análise de apoio às decisões de *marketing*.
- Distribuição das informações.

Estrutura do Plano de *Marketing*

- Visão geral;
- Análise de mercado;
- Análise competitiva;
- Análise do produto e do negócio;
- Metas e objetivos;
- Estratégias – 4 Os;
- Posicionamento;
- Plano de ação e implementação.

Conceito de negociação

Processo de vendas

- Prospecção;
- Abordagem;
- Avaliação de necessidades.

Atributos necessários ao negociador

- Habilidades pessoais;
- Planejamento e organização;
- Treinamento e disciplina;
- Visão;
- Determinação;
- Inovação;
- Flexibilidade e adaptabilidade;
- Capacidade de estabelecer parcerias;
- Senso de urgência.

Técnicas de negociação

- Tipos de negociação;
- Estilos de negociação;
- Processo negocial;
- Preparação;
- Abertura;
- Exploração;
- Apresentação;
- Fechamento de negócio.

Controle dos negócios efetuados

- Cadastramento de transações;
- Pesquisa de satisfação do cliente;
- Atendimento pós-venda.

Varejo híbrido

- Características e especificidades.

Carga horária (horas-aula)					
Teórica	00	Prática em Laboratório	80	Total	80 Horas-aula
Possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item 4.9 do Plano de Curso.					
Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, está prevista divisão de classes em turmas.					
Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: https://crt.cps.sp.gov.br/index.php					

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

I.3 LEGISLAÇÃO EMPRESARIAL	
Função: Legislação empresarial	
Classificação: Planejamento	
Atribuições e Responsabilidades	
Trabalhar de acordo com normas e legislações pertinentes à área de atuação da empresa.	
Atribuições Empreendedoras	
Demonstrar capacidade para sistematizar processos de abertura de empresas.	
Valores e Atitudes	
Comprometer-se com a igualdade de direitos. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Distinguir tipos de empresas constituídas no Brasil, em níveis público e privado.	1.1 Identificar a tipologia empresarial pública e privada. 1.2 Identificar os tipos de contratos que regulamentam as relações comerciais. 1.3 Selecionar o tipo de contrato adequado à relação comercial estabelecida. 1.4 Cumprir os dispositivos legais previstos em contratos comerciais.
2. Analisar os tributos específicos correlacionados ao modelo de negócio da empresa.	2.1 Identificar os tributos incidentes no modelo de negócio da organização. 2.2 Atender às obrigações tributárias conforme a legislação.
Orientações	
Este componente sugere a simulação de abertura de empresa (tipo de atividade, tipo de empresa, quadro societário, sistema de financiamento, definição de nome, capital social, registro em órgãos, outros).	
Bases Tecnológicas	
Atividade empresarial <ul style="list-style-type: none"> • Empresário individual; • Sociedade empresarial; • Microempresa e empresa de pequeno porte; • Microempreendedor individual – MEI; • Empresas sem fins lucrativos. Tipos de contratos empresariais <ul style="list-style-type: none"> • Compra e venda; • Consignação; • Representação comercial; • Distribuição; • Seguro; • Fiança mercantil; • Franquia; • <i>Leasing</i>. Registro de Empresa <ul style="list-style-type: none"> • Órgãos do registro de empresa. 	

Nome empresarial

- Natureza e espécies;
- Formação, alteração e proteção ao nome.

Constituição das sociedades contratuais

- Requisitos de validade do contrato social;
- Forma do contrato social;
- Alteração do contrato social:
 - ✓ transformação;
 - ✓ incorporação;
 - ✓ fusão;
 - ✓ cisão.

Regimes tributários

- Lucro Real;
- Lucro Presumido;
- Lucro Arbitrado;
- Simples Nacional;
MEI – Micro.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	80	Prática em Laboratório	00	Total	80 Horas-aula
----------------	----	-------------------------------	----	--------------	----------------------

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

Grupo de Formulação e Análise Curriculares - Centro Paula Souza / SP

I.4 PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS	
Função: Organização das rotinas administrativas	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Auxiliar na elaboração do planejamento empresarial. Elaborar organogramas, fluxogramas e demais ferramentas, visando à otimização de processos.	
Atribuições Empreendedoras	
Sugerir melhorias incrementais nos processos. Organizar procedimentos de maneira diversa ao usual visando melhor eficiência.	
Valores e Atitudes	
Incentivar comportamentos éticos. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Contextualizar os princípios da Administração e sua aplicabilidade nas organizações.	1.1 Identificar os conceitos e princípios da Administração de acordo com as necessidades e objetivos organizacionais. 1.2 Caracterizar as estratégias competitivas. 1.3 Selecionar a abordagem administrativa adequada aos objetivos organizacionais.
2. Correlacionar os níveis de planejamento aos objetivos da organização.	2.1 Identificar a cultura, filosofia e valores das organizações. 2.2 Identificar os diversos níveis de planejamento e os elementos que os compõem. 2.3 Elaborar formulários para acompanhamento de rotinas administrativas.
3. Analisar técnicas de atendimento ao cliente interno e externo.	3.1 Identificar postura profissional adequada ao desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais. 3.2 Prestar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com os programas de qualidade.
4. Analisar rotinas e procedimentos administrativos.	4.1 Identificar no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível. 4.2 Identificar ferramentas diversas que possam auxiliar na gestão do tempo para o desenvolvimento das tarefas administrativas. 4.3 Organizar, registrar e encaminhar correspondências. 4.4 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados de acordo com a demanda da organização. 4.5 Organizar agendas manual e eletrônica. 4.6 Conservar os equipamentos e utilizar recursos de maneira sustentável.
Orientações	
Este componente oferece um conhecimento geral da área, o que permite compreender a organização dos departamentos. Tem o objetivo de descrever rotinas e situações cotidianas da organização dos	

espaços, procedimentos e planejamento das atividades, bem como aplicar técnicas de organização do trabalho para otimização dos recursos e dos processos administrativos; para tanto sugere-se que sejam desenvolvidas visitas técnicas a Instituições a fim de possibilitar a observação de variados modelos de organização e atendimento a diferentes públicos.

Filmes e vídeos que ilustrem os processos administrativos nos mais diversos ramos de atividades contribuem para o entendimento e proposições de métodos mais eficazes.

Dinâmicas e oficinas que exijam a criação ou desenvolvimento de produtos estimulam a criatividade e a busca de formas mais assertivas para realizar um trabalho.

Sugere-se a utilização do “Ciclo de Criação” como proposição da relação entre as teorias e novos caminhos para atual gestão de empresas e negócios.

Sugere-se também a elaboração do “Mapa da Administração” ou “Linha do Tempo”, uma linha histórica das principais teorias. Exemplo: Teorias de 1900 a 2010.

Bases Tecnológicas

Introdução às Teorias da Administração

- Revolução Industrial;
- Administração Científica;
- Teoria clássica / administrativa;
- Teoria da Burocracia;
- Teoria das Relações Humanas;
- Teoria de Sistemas;
- Teoria das Contingências;
- Funções da administração.

Estratégias competitivas genéricas de *Michael Porter*

- Liderança no custo total;
- Enfoque;
- Diferenciação.

Estrutura Organizacional

- Conceito;
- Departamentalização;
- Centralização e descentralização;
- Tipos de estrutura:
 - ✓ funcional;
 - ✓ divisional;
 - ✓ matricial.
- Organograma.

Principais áreas das organizações e suas responsabilidades

- Recursos Humanos;
- Produção;
- *Marketing*;
- Financeira.

Planejamento empresarial

- Declarações Institucionais:
 - ✓ Missão;

- ✓ Visão;
- ✓ Valores e Princípios.
- Planejamento estratégico:
 - ✓ determinação dos objetivos empresariais.
- Planejamento tático:
 - ✓ processo decisório e implementação.
- Planejamento operacional:
 - ✓ tipos de planos;
 - ✓ fluxogramas;
 - ✓ cronogramas.

Perfil profissional e pessoal do Técnico em Administração

- Responsabilidades;
- Comportamento;
- Atitudes do profissional em Administração.

Atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo

- Programas de qualidade / atendimento ao cliente.

Gestão de documentos

- Técnicas para confecção de formulários e impressos;
- Técnicas de triagem, organização e registro - fluxo documental;
- Técnicas de arquivamento;
- Técnicas em agendas: manual e eletrônica.

Planejamento e organização do ambiente de trabalho

- Leiaute;
- Fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho;
- 5S
 - ✓ Organização (*SEIRI*);
 - ✓ Ordem (*SEITON*);
 - ✓ Limpeza (*SEISO*);
 - ✓ Padronização (*SEIKETSU*);
 - ✓ Disciplina (*SHITSUKE*).

Administração do tempo

- Conceitos;
- Aplicação.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	80	Prática em Laboratório	00	Total	80 Horas-aula
----------------	-----------	-------------------------------	-----------	--------------	----------------------

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o [site: https://crt.cps.sp.gov.br/index.php](https://crt.cps.sp.gov.br/index.php)

I.5 PROJETO INTEGRADOR I	
Função: Planejamento e execução de projetos	
Classificação: Planejamento	
Atribuições e Responsabilidades	
Monitorar ações de melhoria com base em pesquisas e indicadores.	
Atribuições Empreendedoras	
Demonstrar capacidade de argumentação e persuasão.	
Valores e Atitudes	
Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Analisar os aspectos estruturais do projeto no processo de identificação das demandas ou situações-problema presentes na área de atuação. 2. Estruturar o projeto, relacionando-o ao tema proposto.	1.1 Identificar necessidades ou situações-problema no ambiente proposto. 1.2 Identificar possibilidades de interrelação entre os componentes curriculares. 1.3 Indicar os aspectos estruturais para a elaboração de projeto. 1.4 Definir as etapas do projeto. 2.1 Enumerar as hipóteses para o desenvolvimento do projeto. 2.2 Pesquisar dados e informações acerca do tema escolhido. 2.3 Selecionar informações relevantes para a elaboração do projeto. 2.4 Relacionar as hipóteses aos resultados obtidos na pesquisa. 2.5 Apresentar a proposta para o projeto.
Orientações	
O contexto de pesquisa e intervenção amplia-se no espaço (mundo) e no tempo (história), e complementa-se com o autoconhecimento e desenvolvimento de projetos de vida e de sociedade. Os aspectos mais relevantes envolvem carreira profissional, encaminhamentos de vida e perspectivas de engajamento em ações que envolvam a sociedade, em curto, médio ou longo prazos; o projeto deve integrar os conhecimentos dos componentes curriculares da primeira série. É necessário que o aluno seja estimulado a pesquisar sobre a realidade que o cerca, de modo a propor soluções em situações-problema envolvendo realidades do cotidiano, ampliando-se para o mundo do trabalho, conforme o nível de maturidade dos educandos.	
Bases Tecnológicas	
Projeto - estrutura e características <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação geral; • Introdução / escopo; • Equipe; • Justificativa/ contexto; • Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ geral; ✓ específicos. 	

- Resultados esperados;
- Revisão Bibliográfica;
- Público-alvo;
- Estratégia
 - ✓ atividades previstas;
 - ✓ etapas de execução;
 - ✓ plano operacional.
- Metodologia;
- Análise de risco;
- Análise de viabilidade:
 - ✓ financeira;
 - ✓ técnica;
 - ✓ econômica;
 - ✓ política;
 - ✓ social;
 - ✓ ambiental.
- Cronograma de execução;
- Controle e avaliação;
- Documentação/ registro.

Estruturação do projeto

- Experimentação e reconhecimento:
 - ✓ Investigação do espaço proposto para estudo;
 - ✓ Enumeração das hipóteses:
 - identificar problemas ou variáveis de investigação:
 - organização escolar (participação na gestão escolar; programas de aprendizagem; criação de jornal, *blog*, 5S; entre outros);
 - contexto familiar: ocupação principal dos familiares, divisão de tarefas no contexto familiar, histórico das profissões no contexto familiar, entre outras;
 - aspectos físicos e culturais do entorno escola-moradia (manifestações culturais e esportivas; campanhas voltadas à saúde a à alimentação, entre outros);
- Exercício:
 - ✓ alternativas de organização:
 - propostas de condução do trabalho;
 - diário de bordo (manual ou eletrônico).
 - ✓ divisão:
 - formação de grupos de trabalho.
 - ✓ relações das hipóteses/temas propostos, considerando componentes curriculares técnicos e da BNCC;
 - ✓ condições e oportunidades de trabalho.
- Prototipação
 - ✓ desenvolvimento de propostas das ações transformadoras:
 - soluções para os problemas levantados.
 - ✓ Organização dos trabalhos de pesquisa em formato-padrão estabelecido com a turma:
 - *portfólio*;
 - painel de ideias;
 - relatórios;
 - maquetes ou protótipos;
 - revista;
 - entre outros.

Carga horária (horas-aula)					
Teórica	00	Prática em Laboratório	40	Total	40 Horas-aula
Possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item 4.9 do Plano de Curso.					
Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, está prevista divisão de classes em turmas.					
Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: https://crt.cps.sp.gov.br/index.php					

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP