

PLANO DE AULA

Curso:	Serviços Jurídicos	Turno:	Tarde	Ano letivo:	2022
Disciplina:	Atendimento ao Público	Professor:	lúna Carmo	Carga horária:	40 hs

Competências	Habilidades	Habilidades específicas dos itinerários de formação técnica profissional	Integração entre as áreas e/ou componentes	Data	Objetivos de aprendizagem	Objeto de conhecimento
<p>Valorizar e utilizar os conhecimentos historicamente construídos sobre o mundo físico, social, cultural e digital para entender e explicar a realidade, continuar aprendendo e colaborar para a construção de uma sociedade justa, democrática e inclusiva.</p> <p>Gerenciar técnicas de recepção e atendimento ao público (Competência 01)</p> <p>Planejar o ambiente de trabalho, garantindo eficiência aos processos administrativos tanto na esfera pública quanto na privada;</p>	<p>(EMIFCG02)</p> <p>Posicionar-se com base em critérios científicos, éticos e estéticos, utilizando dados, fatos e evidências para respaldar conclusões, opiniões e argumentos, por meio de afirmações claras, ordenadas, coerentes e compreensíveis, sempre respeitando valores universais, como liberdade, democracia, justiça social, pluralidade, solidariedade e sustentabilidade.</p>	<p>(EM13CHS404)</p> <p>Identificar e discutir os múltiplos aspectos do trabalho em diferentes circunstâncias e contextos históricos e/ou geográficos e seus efeitos sobre as gerações, em especial, os jovens e as gerações futuras, levando em consideração, na atualidade, as transformações técnicas, tecnológicas e informacionais</p>	<p>Para o tema integrador (empregabilidade) a disciplina contribui principalmente com o desenvolvimento de temas e situações de aprendiz voltadas para o desenvolvimento de um bom atendimento, tendo vista que essa competência é valorizada nas mais diversas profissões e uma qualidade bastante apreciada pelas empresas.</p>	<p>05/10 (2h aula)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aprender a diferença entre atendimento e tratamento. Conhecer os tipos de atendimento e formas de tratamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento e tratamento
				<p>12/10 FERIADO</p>		
				<p>19/10 FERIADO</p>		
				<p>26/10 (2h aula)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer os princípios básicos do bom atendimento. Compreender os tipos de comportamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Qualidade no atendimento
				<p>02/11 FERIADO</p>		

PLANO DE AULA

Curso:	Serviços Jurídicos	Turno:	Tarde	Ano letivo:	2022
Disciplina:	Atendimento ao Público	Professor:	lúna Carmo	Carga horária:	40 hs

Competências	Habilidades	Habilidades específicas dos itinerários de formação técnica profissional	Integração entre as áreas e/ou componentes	Data	Objetivos de aprendizagem	Objeto de conhecimento
Explorar técnicas de liderança no ambiente organizacional.	(EMIFCG09) Participar ativamente da proposição, implementação e avaliação de solução para problemas socioculturais e/ou ambientais em nível local, regional, nacional e/ou global, corresponsabilizando-se pela realização de ações e projetos voltados ao bem comum.					
				09/11 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Compreender os que é comunicação. Aprender sobre Feedback. 	<ul style="list-style-type: none"> Processo de comunicação
				16/11 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer os princípios da Ergonomia. Descrever sobre saúde ocupacional e doenças ocupacionais. Aprender sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Qualidade de vida no trabalho
				23/11 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer sobre a preparação profissional. Compreender sobre o endomarketing 	<ul style="list-style-type: none"> O ser humano e o trabalho
				30/11 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Compreender sobre autoconhecimento, 	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos comportamentais

PLANO DE AULA

Curso:	Serviços Jurídicos	Turno:	Tarde	Ano letivo:	2022
Disciplina:	Atendimento ao Público	Professor:	lúna Carmo	Carga horária:	40 hs

Competências	Habilidades	Habilidades específicas dos itinerários de formação técnica profissional	Integração entre as áreas e/ou componentes	Data	Objetivos de aprendizagem	Objeto de conhecimento
					princípios e valores. <ul style="list-style-type: none"> Aprender sobre autoavaliação. 	
				07/12 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender sobre relações intra e interpessoal. Conhecer habilidades de relacionamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Relações humanas
				14/12 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer técnicas de liderança e liderança no contexto organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderança organizacional

CARGA HORÁRIA DO PLANO: 16H

Metodologia:

- Entrevistar profissionais da área sobre suas experiências com atendimento ao público;
- Promover debates acerca dos assuntos, sobretudo, em relação à necessidade de aplicação das técnicas de atendimento ao público e de liderança;
- Pesquisar sobre os principais desafios do atendimento ao público no setor público;
- Realizar estudo de casos de situações em que os profissionais podem ser postos no trabalho promovendo saídas alternativas ao conflito;
- Realizar seminários com exposição dos objetos curriculares.

Material de Apoio:

- Lousa interativa touch screen;
- Livros;
- Slides;

PLANO DE AULA

Curso:	Serviços Jurídicos	Turno:	Tarde	Ano letivo:	2022	
Disciplina:	Atendimento ao Público	Professor:	Iúna Carmo	Carga horária:	40 hs	
Competências	Habilidades	Habilidades específicas dos itinerários de formação técnica profissional	Integração entre as áreas e/ou componentes	Data	Objetivos de aprendizagem	Objeto de conhecimento

- Chroma key;
- Alpha

Estratégia de Avaliação:

Conforme PORTARIA SEDUC-SUEB Nº 01 DE 28 DE JANEIRO DE 2019

Referências:

BÁSICA

DANTAS, Edmundo B. Atendimento ao público nas organizações. 7. ed. DF: SENAC. 2018.

DWECK, Carol S. Mindset: a nova psicologia do sucesso. 1. ed. São Paulo: Objetiva, 2017.

COMPLEMENTAR

ALENCAR, T.; RODRIGUES, M.; FIGUEIREDO, F. A Qualidade do atendimento no serviço público. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 36, 2016, João Pessoa. Anais. João Pessoa: ABEPRO. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_324_30026.pdf>. Acesso em 11 nov. 2021.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.