

## 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	
<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</p> <p><b>(Competência 01)</b></p> <p>Planejar o ambiente de trabalho, garantindo eficiência aos processos administrativos tanto na esfera pública quanto na privada;</p>	<p><b>(EMIFCG02)</b></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><b>(EM13CHS404)</b></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 aprendizes 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>	05/10  <b>(2h aula)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender a diferença entre atendimento e tratamento.</li> <li>• Conhecer os tipos de atendimento e formas de tratamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento e tratamento</li> </ul>	
				12/10  <b>FERIADO</b>			
				19/10  <b>FERIADO</b>			
				26/10  <b>(2h aula)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer os princípios básicos do bom atendimento.</li> <li>• Compreender os tipos de comportamentos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade no atendimento</li> </ul>
				02/11  <b>FERIADO</b>			

## PLANO DE AULA

<b>Curso:</b>	Serviços Jurídicos		<b>Turno:</b>	Tarde		<b>Ano letivo:</b>	2022
<b>Disciplina:</b>	Atendimento ao Público		<b>Professor:</b>	Iúna Carmo		<b>Carga horária:</b>	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.	<b>(EMIFCG09)</b>  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.				<b>09/11</b>  <b>(2h aula)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender os que é comunicação.</li> <li>• Aprender sobre Feedback.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo de comunicação</li> </ul>
					<b>16/11</b>  <b>(2h aula)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer os princípios da Ergonomia.</li> <li>• Descrever sobre saúde ocupacional e doenças ocupacionais.</li> <li>• Aprender sobre qualidade de vida no ambiente de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade de vida no trabalho</li> </ul>
					<b>23/11</b>  <b>(2h aula)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer sobre a preparação profissional.</li> <li>• Compreender sobre o endomarketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O ser humano e o trabalho</li> </ul>
					<b>30/11</b>  <b>(2h aula)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender sobre autoconhecimento,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos comportamentais</li> </ul>

## PLANO DE AULA

<b>Curso:</b>	Serviços Jurídicos		<b>Turno:</b>	Tarde		<b>Ano letivo:</b>	2022	
<b>Disciplina:</b>	Atendimento ao Público		<b>Professor:</b>	Iúna Carmo		<b>Carga horária:</b>	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		
				<b>07/12</b> (2h aula)	princípios e valores. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender sobre autoavaliação.</li> </ul>			
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender sobre relações intra e interpessoal.</li> </ul>		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer habilidades de relacionamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relações humanas</li> </ul>		
				<b>14/12</b> (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer técnicas de liderança e liderança no contexto organizacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderança organizacional</li> </ul>		

### 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

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

- 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: ABEPROM. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_226\\_324\\_30026.pdf](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.