

PLANO DE AULA

Curso:	Serviços Jurídicos	Turno:	Manhã	Ano letivo:	2023
Disciplina:	Atendimento ao público	Professor:	Lúna Carmo Ribeiro Gonçalves	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>Explorar técnicas de liderança no ambiente organizacional.</p>	<p>EM13CHS404 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>EMIFCG02 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>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.</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>	15/02 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender sobre pessoas aliadas, bullying e a empatia relacionados aos marcadores sociais 	Empatia e Respeito
				22/02	FERIADO	FERIADO
				01/03 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer e aplicar a ética no atendimento Estabelecer a cultura pautada na transparência e honestidade 	Ética no atendimento jurídico
				08/03 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender sobre o posicionamento da empresa diante de um problema Oferecer soluções para tranquilizar o cliente em alguma adversidade 	O profissional de atendimento
				15/03 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender sobre como se comportar e se portar diante de um cliente 	Apresentação pessoal no atendimento ao público
				22/03 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Gerar satisfação para o cliente e lucratividade para a empresa 	Gerenciamento do relacionamento com o cliente
				29/03 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender como fortalecer a fidelidade do cliente, bem como a garantia de 	Reclamações: como lidar?

PLANO DE AULA

Curso:	Serviços Jurídicos	Turno:	Manhã	Ano letivo:	2023
Disciplina:	Atendimento ao público	Professor:	Lúna Carmo Ribeiro Gonçalves	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
					qualidade do produto e/ou serviço.	
				05/04 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Entender as dificuldades e aspirações da clientela, mapeando o que é mais importante para essas pessoas ou empresas. 	Pesquisa de satisfação: conhecendo o meu atendimento
				12/04 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender a prevenir danos judiciais, auxiliando diferentes setores de uma empresa a organizarem suas atividades em conformidade com a lei vigente. 	Atendimento Jurídico
				19/04 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender os princípios básicos do bom atendimento 	Qualidade no atendimento ao cliente
				26/04 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Aprender sobre a regularização das relações de consumo. Conhecer a proteção do consumidor a prejuízos quando na aquisição de produtos e/ou serviços 	Código de defesa do consumidor

PLANO DE AULA

Curso:	Serviços Jurídicos	Turno:	Manhã	Ano letivo:	2023
Disciplina:	Atendimento ao público	Professor:	Lúna Carmo Ribeiro Gonçalves	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
				27/04 (2h aula) Aula antecipada para o horário de disciplinas finalizadas.	<ul style="list-style-type: none"> Aprender como alcançar a produtividade e manter forte relação de trabalho com o cliente interno e externo 	A importância da comunicação com o cliente
				03/05 (2h aula)	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer possibilidades de uma comunicação mais clara, humanizada e objetiva com os clientes. 	Técnicas de atendimento ao público

CARGA HORÁRIA DO PLANO: 24 h

Metodologia:

- Dialogar com 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:	Manhã	Ano letivo:	2023
Disciplina:	Atendimento ao público	Professor:	Lúna Carmo Ribeiro Gonçalves	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.