

DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR

Nome: Rotinas Administrativas

Curso: Técnico em Serviços Jurídicos EAD

Série: 1º

Carga Horária: 60h

Docente Responsável: Álvaro Cavalcanti de A. Filho

EMENTA

- Redação oficial de documentos
- Gestão de documentos e técnicas de arquivamento
- Relacionamento interpessoal nas organizações
- Atendimento ao público e atendimento ao cliente
- Gestão de pessoas. Rotinas em gestão de pessoas.

OBJETIVOS DE ENSINO

Geral

- Executar as atividades de apoio administrativo, observando a legislação vigente, com responsabilidade e ética profissional;
- Compreender as principais funções administrativas necessárias ao bom funcionamento das organizações.

Específicos

- Executar atividades administrativas com o uso de ferramentas da informática
- Realizar as atividades de rotinas administrativas, com responsabilidade e organização.
- Planejar, aplicar e avaliar a gestão de pessoas nas organizações, analisando os processos inerentes à área
- Realizar o atendimento ao público de forma presencial e virtual, colaborando com os processos nas organizações.
- Promover as relações humanas no ambiente de trabalho, contribuindo para o desenvolvimento da organização

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- ❑ Redação oficial e empresarial. Aspectos gerais da redação oficial. Comunicações Oficiais: Padrões e formatações. Gestão de documentos. Rotinas de documentos. Entrada e saída. Triagem, distribuição e controle. Organização do trabalho. Técnicas de arquivamento. Fluxos de documentos, prazos, protocolos. Atividades de produção de documentos oficiais em padrão oficial.
- ❑ Relacionamento Interpessoal. Relações Interpessoais e Relações de Trabalho. Trabalho em equipe. Gestão de conflitos. Gestão do tempo. Práticas de relacionamentos no ambiente de trabalho.
- ❑ Atendimento ao público. Atendimento aos clientes. Informações sobre produtos e serviços. Registros e encaminhamentos. Atendimento por telefone. Atendimento via internet. Práticas de atendimento ao público.
- ❑ Gestão de pessoas. Cultura e clima organizacional. Processos de gestão de pessoas. Qualidade de vida no trabalho. Práticas em gestão de pessoas.

METODOLOGIA DE ENSINO

- ❑ As aulas serão ministradas a distância, a partir de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), no qual haverá exposição de conteúdo nas mais variadas formas disponíveis pela plataforma, além de encontros presenciais;
- ❑ Para melhor compreensão e aplicação da matéria, será dada ênfase, mediante ferramentas interativas disponíveis no AVA, a atividades práticas e também a pesquisas e trabalhos individuais e em grupo;

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

- ❑ As atividades avaliativas serão realizadas no formato escrito através da plataforma virtual;
- ❑ Serão realizadas avaliações contínuas na plataforma de ensino através de atividades, trabalhos e pesquisas individuais e em grupo, interações no fórum de discussão, além de casos práticos que envolvam todos os conteúdos da disciplina e ainda de outras disciplinas do curso.
- ❑ Os alunos realizarão avaliações presenciais teóricas;

RECURSOS DIDÁTICOS NECESSÁRIOS

Plataforma virtual, professor, aluno, computador de mesa ou notebook, videoaulas, textos, exercícios, fórum de discussão.

BIBLIOGRAFIA

Básica

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Manole.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas.

Complementar

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier.

CHINEM, Rivaldo. **Introdução a Comunicação Empresarial**. São Paulo: Atlas.

COSTA, Rosania de Lima. **Rotinas Trabalhistas: departamento pessoal modelo de A a Z**. São Paulo: CENOFISCO.

MARTINELLI, Dante P; ALMEIDA, Ana Paula de. **Negociação e Soluções de Conflitos**. São Paulo: Atlas.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal**. São Paulo: Olympio.