



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA E
TECNOLOGIA
SUBSECRETARIA DE PROJETOS ESPECIAIS.
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E ENSINO SUPERIOR
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE
CEILÂNDIA
QNN-14 ÁREA ESPECIAL – GUARIROBA – CEILÂNDIA
FONE: 3901- 6893 – SITE: www.cepceilandia.df.gov.br**



| | |
|----------------------|--|
| NOME DA INSTITUIÇÃO: | CENTRO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE CEILÂNDIA |
| CNPJ: | |
| ÁREA DO PLANO: | GESTÃO E NEGÓCIOS |

| PLANO DE CURSO PARA: | |
|----------------------|--|
| 1. HABILITAÇÃO: | TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO |
| CARGA HORÁRIA: | 950 HORAS – EQUIVALÊNCIA: 1.140 HORAS-AULA (MÍNIMO DETERMINADO PELA RESOLUÇÃO CNE/CEB 04/99: 800 HORAS). |
| ESTÁGIO: | OPCIONAL |
| 2. QULIFICAÇÃO: | AUXILIAR ADMINISTRATIVO |
| CARGA HORÁRIA: | 316 HORAS E 40 MINUTOS – EQUIVALÊNCIA: 380 HORAS-AULA. |
| ESTÁGIO: | OPCIONAL |

| | |
|------------------|--|
| 3. QUALIFICAÇÃO: | ASSISTENTE GERENCIAL |
| CARGA HORÁRIA: | 633 HORAS E 20 MINUTOS – EQUIVALÊNCIA: 760 HORAS-AULA. |
| ESTÁGIO: | OPCIONAL |

Direção do Centro de Educação Profissional de Ceilândia

Diretora

FÁTIMA LÚCIA FIRMINO DO NASCIMENTO

Licenciatura em Letras

Vice-Diretor

JOUBERT ALMADA CORREA

Bacharel em Ciências Contábeis

Assistente Administrativo

JOELMA BOMFIM DA CRUZ

Bacharel em Administração de Sistemas de Informações

Assistente Pedagógico

MÁRCIA ANDRÉIA NOGUEIRA JALES

Tecnólogo em Processamento de Dados

Secretária Escolar

MARIA DE FÁTIMA FERREIRA DA COSTA

Técnico em Secretaria Escolar

Coordenador do Projeto

ESTÉLIO LINHARES FAUSTINO

Bacharel em Administração

Colaboradores

ANTONIO CARLOS PONTES

Bacharel em Direito

BENILDO MORAIS SANTOS

Bacharel em Ciências Contábeis

EXPEDITO ALVES DE ARAÚJO

Licenciado em Administração

GILVAN JOSÉ VIEIRA

Licenciado em Psicologia

GISELE VIEIRA CORREA

Bacharel em Ciências Contábeis

GUIDBORGONGNE C. N. DA CUNHA

Bacharel em Ciências Econômicas

JORGE LUIZ VASCONCELLOS PITANGA

Bacharel em Direito

JOSÉ ANTONIO DO NASCIMENTO NETO

Bacharel em Administração

LUIZ GONÇALO DIAS FERREIRA

Licenciado em Administração

MARGARETE MARIA N. DE SOUZA

Licenciado em Psicologia

MARIANE G. B. DE SANT'ANNA

Bacharel em Administração de Sistemas de Informações

MOACIR ALVES DA CONCEIÇÃO

Bacharel em Ciências Contábeis

MOIZÉS FERREIRA BORBA

Bacharel em Ciências Contábeis

PEDRO JACKSON GUTHIER DA C. FILHO

Bacharel em Ciências Contábeis

RAUL TABAJARA DE OLIVEIRA

Tecnólogo de Computação

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. Justificativa e Objetivos | 4 |
| 2. Requisitos de Acesso | 6 |
| 3. Perfil Profissional de Conclusão | 6 |
| 4. Organização Curricular | 8 |
| 4.1 – Estrutura Modular..... | 8 |
| 4.2 – Matriz Curricular | 8 |
| 4.3 – Itinerário Formativo..... | 10 |
| 4.3.1 – Módulo I..... | 11 |
| 4.3.2 – Módulo II..... | 29 |
| 4.3.3 – Módulo III | 54 |
| 4.4 – Prática Profissional..... | 71 |
| 4.5 – Estágio Supervisionado | 71 |
| 5. Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores | 72 |
| 6. Critérios de Avaliação..... | 72 |
| 7. Instalações e Equipamentos | 74 |
| 8. Pessoal Docente e Técnico | 74 |
| 9. Certificados e Diplomas..... | 75 |

1. Justificativa e Objetivos

1.1 - Justificativa

A área de gestão encerra atividades presentes na vida do cidadão, seja no lar, nos negócios ou mesmo nos serviços públicos.

É comum encontrar-se famílias de rendas idênticas, umas em situações de falência pessoal, outras com as finanças controladas e um patrimônio adequado.

No serviço público acontece algo parecido. Municípios e Estados gastadores, com as finanças descontroladas e os cidadãos, especialmente os mais carentes, amargando a má oferta de serviços prioritários como educação, saúde e segurança, enquanto alguns outros apresentam boas condições de governabilidade, com investimentos nas áreas essenciais, despertando a satisfação dos seus habitantes.

Diz-se que tudo é uma questão de gestão. Os maus gestores subtraem. Os bons gestores adicionam.

Até a década de 1950, todo e qualquer empreendimento de grande porte feito no Brasil tinha, quase sempre, a participação das empresas multinacionais (estrangeiras, claro). Damos como exemplos a construção das estradas de ferro, a implantação da iluminação elétrica e a instalação da telefonia.

No final da década de 1950 foi iniciada a construção de Brasília, até então o maior empreendimento na área de construção civil realizado no país por gestores brasileiros.

Ainda na década de 1960, quando se falava no Brasil em empresa multinacional, ela era, invariavelmente, estrangeira. Parecia que o brasileiro não tinha “vocação gestora”.

As empresas brasileiras, geridas empiricamente por pessoas de uma mesma família (empresas familiares), sem conhecimento científico de administração, promovia apenas o essencial. Dava para o gasto.

Aos poucos foram surgindo os Administradores profissionais, Bacharéis em Administração, alguns pós-graduados fora do país, e o panorama empresarial foi mudando, as empresas se modernizando, crescendo, se agigantando como, por exemplo, o Grupo Pão de Açúcar.

Hoje os negócios brasileiros correm mundo e os nossos gestores são conhecidos e reconhecidos como bons administradores.

A região centro-oeste, particularmente o Distrito Federal, desde a mudança da capital do país para Brasília, experimenta um crescimento constante, especialmente a partir da segunda metade da década de 1990, com ênfase no comércio e serviços. O Distrito Federal abriga hoje filiais das principais empresas desses setores da economia. O governo local incentiva à abertura de micro e pequenas empresas através de programas diversos, à frente o Pro-DF. Breve, teremos em desenvolvimento o pólo digital, com a expectativa de oferta de milhares de empregos diretos e indiretos.

Crescer é imperativo. Sempre com responsabilidade, claro.

O crescimento exige bons profissionais e para se ter bons profissionais faz-se necessária uma educação de qualidade, que forme o cidadão do mundo, responsável por si, pela sua família, pela sua empresa, pela sua pátria, pelo seu planeta.

Profissional, cujo perfil lhe impulsione a aceitar mudanças; a provocar mudanças.

Profissional, cuja preparação lhe dê subsídios para assumir riscos e desenvolver capacidades de ir a busca de aperfeiçoamentos, especializações, novos horizontes de aprendizagem. Aprender continuamente.

Citamos os Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico editados pelo Ministério da Educação para a área de Gestão e Negócios (página 9), que diz:

“A área profissional de Gestão, por sua própria natureza de atividade-meio, está presente em todas as atividades econômicas.

Pode-se dizer, de forma genérica, que as atividades de Gestão estão direcionadas à oferta de apoio administrativo e logístico a todas as atividades produtivas, qualquer que seja o setor econômico no qual elas se desenvolvam. Assim, é possível identificar a necessidade de se planejar de forma organizada e sistemática tanto o apoio às atividades agropecuárias e extrativistas como às atividades industriais ou de comercialização e de prestação de serviços.

Essa característica faz com que os especialistas em Gestão possam ser encontrados em praticamente todas as organizações, públicas ou privadas, de todos os portes e qualquer que seja seu ramo de atividade.”

O mundo precisa de bons gestores e no Brasil, o Distrito Federal, tendo em vista a sua dinâmica de crescimento, requer na composição administrativa do público e do privado, jovens dinâmicos, bem preparados para auxiliar na gestão dos negócios.

Por tudo isto, o Centro de Educação Profissional de Ceilândia que tem como missão formar cidadãos e cidadãs preparados para assumir riscos; a visão de preparar profissionais que aceitem e promovam mudanças; e os valores de educar com ênfase na ética, na criatividade, no respeito ao outro e ao meio ambiente; apresenta a proposta de criação do Curso Técnico de Nível Médio em Administração.

2. – Objetivo

O Curso Técnico de Nível Médio em Administração objetiva formar profissionais que possam atuar em atividades administrativas nas empresas de todos os portes e ramos de atividades, no serviço público ou no trabalho autônomo, com mobilidade permanente entre diferentes tipos de ocupações.

A organização curricular e o desenvolvimento do trabalho docente devem estar orientados para:

- formar profissionais, teoricamente fundamentados com domínio de técnicas de planejamento, gestão, avaliação e controle, para inserção no contexto dos serviços administrativos das organizações;
- formar técnicos conscientes de suas responsabilidades ética e social, que se comprometam com a aplicação de tecnologias politicamente corretas, prezando a qualidade de vida e promovendo o bem estar da comunidade;
- capacitar profissionais na área administrativa a fim de que possam atender a demanda de mercado;

- despertar no profissional os princípios do empreendedorismo e a responsabilidade na execução das tarefas, seja como empregado ou como empregador;
- formar o profissional competitivo e voltado para a atualização permanente.

2. Requisitos de Acesso

São requisitos de acesso, conforme a legislação em vigor e as normas prescritas pela Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia:

- estar cursando ou que tenha concluído o ensino médio, com equivalência para os alunos da Educação de Jovens e Adultos, EJA;
- ser submetido ao processo classificatório através de provas que, a priori, compreenderão questões objetivas de língua portuguesa e de matemática, aplicadas pela Comissão Permanente do Processo Classificatório, COPEC, após inscrição efetuada segundo as normas do edital;
- outro tipo de processo desde que especificado no Projeto Pedagógico da Escola.

3. Perfil Profissional de Conclusão

– Habilitação: Técnico de Nível Médio em Administração

O **Técnico em Administração** é o profissional generalista, capacitado a coordenar equipes de trabalho no desenvolvimento das rotinas administrativas das organizações públicas e privadas. Ao concluir o curso deve ter alcançado as seguintes competências gerais:

- identificar e interpretar as diretrizes do planejamento estratégico, do planejamento tático e do plano diretor aplicáveis à gestão organizacional;
- identificar as estruturas orçamentárias e societárias das organizações e relacioná-las com os processos de gestão específicos;
- interpretar resultados de estudos de mercado, econômicos ou tecnológicos, utilizando-os no processo de gestão;
- utilizar os instrumentos de planejamento, bem como executar, controlar e avaliar os procedimentos dos ciclos:
 - de pessoal;
 - de recursos materiais;
 - tributário;
 - financeiro;
 - contábil;
 - do patrimônio;
 - dos seguros;
 - da produção;
 - dos sistemas de informações.

– Qualificação: Auxiliar Administrativo

O **Auxiliar Administrativo** é o profissional capacitado a executar serviços de apoio na área administrativa, segundo as competências adquiridas ao final do Módulo I:

- desenvolver um bom relacionamento interpessoal;
- conhecer os direitos e deveres do cidadão;
- dominar as técnicas de redação oficial;
- aplicar os conhecimentos da matemática no que se refere a operações financeiras, preparação e leitura de dados e gráficos estatísticos;
- utilizar os recursos da informática no desenvolvimento das tarefas.
- conhecer a organização empresarial básica.

– Qualificação: Assistente Gerencial

O **Assistente Gerencial** é o profissional capacitado para assessorar a gerência em suas atividades administrativas, tendo desenvolvido, ao final do Módulo II, as seguintes competências:

- identificar características e metodologias de pesquisas de mercado e interpretar seus fundamentos e processos;
- desenvolver atividades da área de recursos humanos;
- auxiliar a gerência na organização e liderança das equipes;
- conhecer e interpretar dados contábeis e financeiros;
- acompanhar as rotinas de compras, armazenamento e vendas de mercadorias;
- desenvolver planos de comunicação com os clientes.

4. Organização Curricular

4.1 – Estrutura Modular

O currículo foi organizado de modo a garantir o desenvolvimento de competências fixadas pela Resolução CNE/CEB 04/99, além daquelas que foram identificadas pela comunidade escolar.

A organização curricular para a Habilitação de Técnico de Nível Médio em Administração está estruturada em módulos articulados, com terminalidade correspondente a qualificações profissionais identificadas no mercado de trabalho.

As áreas modulares, assim constituídas, representam importante instrumento de flexibilização e abertura do currículo para o itinerário profissional, pois que, adaptando-se às distintas realidades regionais, permitem a inovação permanente e mantêm a unidade e a equivalência dos processos formativos.

A estrutura curricular que resulta das diferentes áreas modulares estabelece as condições básicas para a organização dos tipos de itinerários formativos que, articulados, conduzem à obtenção de certificações profissionais.

Os módulos são organizações de conhecimentos e saberes provenientes de distintos campos disciplinares e, por meio de atividades formativas, integram a teoria e a prática em função das capacidades profissionais que se propõem desenvolver.

Cada módulo apresenta componentes curriculares organizados por temas, representando funções e setores de instituições públicas e privadas.

Para cada tema são propostos os seguintes critérios de organização curricular:

- um conjunto de competências (formação teórica), que servirão de base para seleção de conteúdos por parte da equipe docente;
- um conjunto de habilidades e estratégias formativas que os docentes propõem como atividades (formação prática), para a organização dos processos de ensino-aprendizagem;
- as bases tecnológicas que auxiliarão os docentes no desenvolvimento da aplicação dos conhecimentos científicos que dão suporte às competências da área de gestão;
- uma estimativa de carga horária:
 - estipulada em horas e sua equivalência em horas-aula.

4.2 – Matriz Curricular

| | |
|---|--------------------|
| Carga Horária Mínima (Resolução 04/99 CNE/CEB) | 800 horas |
| Carga Horária Proposta | 950 horas |
| Carga Horária Equivalente em hora-aula | 1.140 horas |

Módulo I – Qualificação Profissional de Auxiliar de Escritório

| Temas | Carga Horária | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|-----------------|
| | Horas-Aula | | | |
| | Competências (Teoria) | Habilidades (Prática) | Total h/a | Total HORAS |
| Cidadania Organizacional | 20 | 18 | 38 | 31h 40m |
| Comportamento Organizacional | 20 | 18 | 38 | 31h 40m |
| Redação Oficial | 20 | 18 | 38 | 31h 40m |
| Matemática Aplicada | 40 | 36 | 76 | 63h 20m |
| Organização Empresarial Básica | 40 | 36 | 76 | 63h 20m |
| Informática | 60 | 54 | 114 | 95h |
| TOTAIS | 200 | 180 | 380 | 316h 40m |

Módulo II – Qualificação Profissional de Assistente Administrativo

| Temas | Carga Horária | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------|-----------------|
| | Horas-Aula | | | |
| | Competências (Teoria) | Habilidades (Prática) | Total H/A | Total HORAS |
| Gestão Estratégica | 20 | 18 | 38 | 31h 40m |
| Gestão Patrimonial | 40 | 36 | 76 | 63h 20m |
| Gestão de Pessoas | 60 | 54 | 114 | 95h |
| Gestão Tributária Contábil e Financeira | 80 | 72 | 152 | 126h 40m |
| Totais | 200 | 180 | 380 | 316h 40m |

Módulo III – Habilitação Profissional de Técnico em Administração

| Temas | Carga Horária | | | |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|-----------------|
| | Horas-Aula | | | Total HORAS |
| | Competências (Teoria) | Habilidades (Prática) | Total | |
| Gestão Ambiental | 20 | 18 | 38 | 31h 40m |
| Gestão Mercadológica | 40 | 36 | 76 | 63h 20m |
| Gestão Pública | 60 | 54 | 114 | 95h |
| Elaboração de Projetos | 80 | 72 | 152 | 126h 40m |
| Totais | 200 | 180 | 380 | 316h 40m |

4.3 – Itinerário Formativo

O curso Técnico de Nível Médio em Administração é composto por três módulos.

O módulo I desenvolverá um conjunto de experiências, objetivando a construção de competências e habilidades que constituirão o conhecimento preliminar para as operações de gestão com foco na formação do cidadão e no desenvolvimento da capacidade de empreender. Ao cursar o módulo I o aluno receberá a Qualificação Profissional de Auxiliar Administrativo.

O módulo II aborda os processos de produção na área de gestão com as funções de planejamento organizacional, planejamento dos processos, operação dos ciclos de gestão e controle e avaliação dos ciclos de gestão, identificadas nos referenciais curriculares.

O aluno que cursar os módulos I e II concluirá a Qualificação Profissional de Assistente Gerencial.

O módulo III completa o curso, apresentando estudos e desenvolvimento de projetos ambientais, mercadológicos e de administração pública.

Ao completar os três módulos, o aluno receberá o Diploma de Técnico em Administração, desde que tenha concluído, também, o Ensino Médio.

4.3.1 – Módulo I

TEMA: CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Envolve o conhecimento do conjunto dos direitos e deveres que otimizam o exercício da cidadania; pressupõe também a preparação para utilização do aparato normativo que o Estado oferece, no desenvolvimento das atividades empresariais e na satisfação dos consumidores.

FUNÇÃO 1 – DIREITO E LEGISLAÇÃO

SUBFUNÇÃO 1.1 – NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL

Competências

- Classificar a Hierarquia das normas jurídicas.
- Conhecer a Constituição no que se refere a conceito, classificação e história.
- Diagnosticar a Constituição Federal de 1988 e os Princípios Fundamentais, conhecendo assim os seguintes elementos constitucionais:
 - o Estado;
 - os Elementos do Estado;
 - Poder Constituinte;
 - dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos;
 - Nacionalidade;
 - Direitos Políticos.
- Identificar as cláusulas pétreas.
- Identificar os princípios que orientam a Administração Pública.

Habilidades

- Aplicar os conhecimentos básicos referentes às Constituições já adotadas pelo Brasil, sabendo classificá-las, quanto á sua forma, origem e consistência.
- Definir as principais garantias individuais e coletivas, aplicando-se na vida cotidiana, os limites protegidos pela carta Magna, exercendo de tal forma a cidadania em sua total concepção.
- Aplicar e reconhecer os direitos e garantias individuais e coletivas.

- Definir os elementos do Estado, quanto sua forma de governo.
- Definir os critérios adotados da aferição de nacionalidade.
- Disseminar os instrumentos de participação popular.
- Conhecer os instrumentos de participação popular.
- Discorrer sobre a ordem constitucional regente das cláusulas pétreas.
- Discorrer sobre os princípios norteadores da Administração Pública.

Bases Tecnológicas

- Constituição Federal de 1988.
- Emendas constitucionais.

FUNÇÃO 1- DIREITO E LEGISLAÇÃO

SUBFUNÇÃO 1.2 – NOÇÕES DE DIREITO CIVIL

Competências

- Identificar o conceito básico de norma jurídica, fontes do direito e seus principais ramos.
- Definir o direito civil e o código civil, bem como os sujeitos inerentes à relação processual e suas capacidades.
- Distinguir os direitos da Personalidade.
- Conhecer os principais atos cambiários.
- Identificar todos os tipos de títulos de crédito.

Habilidades

- Aplicar na prática as fontes e as subdivisões do direito, ou seja, classificar os ramos do direito e suas ações.
- Definir os sujeitos das relações processuais, sabendo a competência e os limites de cada um.
- Definir os atos cambiários e seus personagens.
- Preparar todos os tipos de documentos comerciais.

Bases Tecnológicas

- Decreto 4.657 de 1942 Lic.C.
- Lei 10.406 de 2002 Cód. Civil.
- Legislação complementar.

FUNÇÃO 1- DIREITO E LEGISLAÇÃO

SUBFUNÇÃO 1.3 – NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

Competências

- Conhecer os Princípios Administrativos.
- Conhecer o Ato Administrativo e seus requisitos.
- Explicitar as hipóteses de provimento e vacância dos cargos públicos, inclusive sobre estágio probatório.
- Conhecer as modalidades de licitação.

Habilidades

- Analisar os Princípios Administrativos:
 - da legalidade;
 - da moralidade;
 - da impessoalidade;
 - da publicidade;
 - da eficiência;
 - da isonomia; ~
 - da supremacia do interesse público;
 - da presunção de legitimidade;
 - da auto-executoriedade;
 - da autotutela;
 - da hierarquia;
 - da indisponibilidade do interesse público;
 - da razoabilidade;
 - da motivação.
- Classificar o ato administrativo quanto ao mérito e seus tipos de invalidação e convalidação.
- Discorrer sobre as formas de cargos públicos, inclusive vacância.
- Discorrer sobre o processo de compras através de licitação.

Bases Tecnológicas

- Constituição Federal.
- Lei 8112/90.
- Lei 8666/93.
- Legislação complementar.

FUNÇÃO 1- DIREITO E LEGISLAÇÃO **SUBFUNÇÃO 1.4 – DIREITO DO CONSUMIDOR**

Competências

- Conhecer:
 - o conceito de consumidor;
 - o conceito de fornecedor;
 - os direitos básicos do consumidor;

- os deveres atribuídos ao fornecedor;
- as cláusulas contratuais tuteladas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Habilidades

- Definir consumidor e fornecedor.
- Apresentar, através de pesquisa junto ao PROCON, fatos que tenham resultado em reclamações de consumidores e suas conseqüências.

Bases Tecnológicas

Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90).
Pesquisa de campo.

FUNÇÃO 1- DIREITO E LEGISLAÇÃO SUBFUNÇÃO 1.5 – LEGISLAÇÃO TRABALHISTA

Competências

- Analisar os princípios básicos do Direito, bem como as prerrogativas Constitucionais inerentes às garantias individuais e Coletivas (Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivas, art. 5º Constituição Federal).
- Diagnosticar o conhecimento sobre as principais regras impostas pela legislação pertinente ao contrato de trabalho, mais especificamente sobre cada dever e direito dos empregados e empregadores.
- Dimensionar a capacidade das pessoas jurídicas e físicas, determinando seu início e fim, bem como suas diversas classificações.
- Distinguir todos os documentos necessários, na formulação do contrato de trabalho, bem como aqueles necessários para sua rescisão, especificando os prazos a serem cumpridos pelas partes.
- Especificar os elementos da Tutela do Trabalho;
- Pesquisar noções de tutela preventiva inerente às prerrogativas constitucionais. (Dos Direitos Sociais art. 7º da Constituição Federal).
- Pesquisar noções de tutela preventiva inerente as prerrogativas previstas na Consolidação das Leis Trabalhistas e demais preceitos do ordenamento jurídico brasileiro.
- Analisar e aplicar os preceitos legais na rescisão do contrato de trabalho, bem como computar os reflexos de todos os adicionais.
- Sistematizar os procedimentos que podem ser adotados na Justiça Especializada Trabalhista.

Habilidades

- Aplicar na prática os conceitos e as determinações legais impostas às partes do contrato de trabalho, identificando as possíveis falhas no decorrer deste processo, tais como: exigência de cumprimento do tempo de experiência para assinar a CTPS.
- Definir a capacidade das pessoas identificando os ditames do limite de cada uma.
- Executar procedimento de preenchimento de todos os documentos necessários à admissão e demissão do empregado: CTPS, Cadastro de empregado, Livro de empregados, guia de recolhimentos diversos, CAT, TRCT etc.
- Aplicar o conhecimento adquirido referente à tutela do trabalho respeitando sempre as diversidades de categorias, bem como as peculiaridades a elas inerentes, tais como jornada de trabalho, adicionais de periculosidade ou insalubridade.
- Aplicar e reconhecer os direitos e garantias individuais e coletivas;
- Distinguir a aplicação das normas legais inerentes à relação empregado X empregador estão de acordo com a Legislação Trabalhista vigente, aplicando assim todo o conhecimento da legislação à vida profissional, reconhecendo seus direitos e deveres, dentro da relação laboral.
- Manusear a Constituição Federal e a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) através do índice remissivo temático.

Bases tecnológicas

- Constituição Federal.
- CLT Consolidação das Leis Trabalhistas.
- Legislação complementar.

TEMA: COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Envolve um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas; para tanto, pressupõe a formação pessoal para a autonomia moral, a empatia na comunicação, o exercício ético no direito à liberdade e ao trabalho, bem como a preparação para a escolha e a tomada de decisão.

FUNÇÃO: 1 – RELAÇÕES INTERPESSOAIS

SUBFUNÇÃO 1.1 – RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO

Competências

- Conhecer os princípios e os objetivos das Relações Humanas.
- Saber o significado de auto-estima:
 - entender o conceito de metas e planejamento;
 - identificar as técnicas de “marketing” pessoal.

- Identificar comunicação, seus elementos e suas formas.
- Caracterizar líder e liderança.
- Entender o significado de potencial criativo.
- Conhecer os pré-requisitos para a empregabilidade.

Habilidades

- Aplicar os princípios das Relações Humanas para melhorar a convivência do grupo.
- Elevar a auto-estima através do conhecimento de si mesmo e do outro.
- Conhecer o significado e a importância da auto-estima trabalhada através do entendimento de si mesmo e do outro.
- Identificar etapas do processo de inteligência emocional para entendimento de sua própria constituição e do outro.
- Selecionar as metas que se quer alcançar, utilizando esboço de um planejamento de vida (plano de metas).
- Analisar comportamentos que definam o “marketing” pessoal:
 - Treinar tais comportamentos.
- Distinguir os fatores que interferem positivamente e negativamente na comunicação.
- Ouvir e falar adequadamente na comunicação com o outro.
- Identificar os tipos de líderes, suas características, vantagens e desvantagens.
- Treinar comportamentos característicos de líderes.
- Utilizar a criatividade em entrevistas e seleção, no trabalho, na vida de forma geral, na resolução de problemas e decisões.
- Utilizar a criatividade na resolução de problemas.
- Identificar os elementos que constituem a empregabilidade.
- Aprender a manter a própria empregabilidade.

Bases Tecnológicas

- O fator humano nas organizações.
- O grupo.
- O indivíduo.
- Como participar de um grupo de trabalho.
- Como dirigir um grupo de pessoas.
- Relações humanas entre os grupos.
- As comunicações.
- Liderança de reuniões.
- Os problemas das Relações Humanas.
- Tensões e evolução.
- Soluções aos problemas.

FUNÇÃO: 1 – RELAÇÕES INTERPESSOAIS

SUBFUNÇÃO 1.2 – CULTURA DA ORGANIZAÇÃO

Competências

- Definir recrutamento.
- Planejar e organizar a seleção de pessoas:
 - analisar a seleção com um processo de comparação;
 - analisar a seleção como um processo de decisão e escolha.
- Identificar as características pessoais do candidato.
- Conhecer as bases para a seleção de pessoas.
- Identificar conflitos no âmbito de trabalho.
- Caracterizar a gravidade dos conflitos.
- Analisar diferentes abordagens quanto à gestão de conflitos.
- Conhecer estilos de gestão de conflitos.
- Reconhecer efeitos positivos e negativos dos conflitos.
- Definir os conceitos de competência e habilidade.
- Identificar as novas competências exigidas pelas empresas.
- Conhecer o comportamento organizacional como influência à motivação.
- Definir motivação.
- Caracterizar as principais teorias motivacionais.
- Identificar a importância da atuação do líder na construção de “empowerment”.
- Analisar as diferenças entre equipes e grupos.
- Conhecer modelos para o desenvolvimento de equipes.
- Identificar habilidades para o trabalho em equipe.
- Compreender a importância da mudança.
- Conhecer as etapas da mudança.
- Entender a função da ética e a interferência desta nas organizações empresariais.

Habilidades

- Identificar necessidades e etapas do recrutamento.
- Diferenciar recrutamento interno e externo.
- Elaborar seleção de pessoal em diversas áreas de atuação, utilizando os vários modelos existentes.
- Estabelecer relação entre as características do candidato e a vaga na empresa.
- Treinar entrevistas de seleção.
- Promover discussão sobre os conflitos no ambiente empresarial.
- Diferenciar os estilos de gestão de conflitos, distinguindo os efeitos positivos e negativos destes.

- Identificar a importância de competências e habilidades, reconhecendo as mais exigidas pelas empresas.
- Analisar o comportamento organizacional e avaliar suas conseqüências.
- Construir o conceito de motivação.
- Identificar as principais teorias motivacionais.
- Reconhecer o “empowerment” como grande aliado para o bom desenvolvimento de equipes.
- Diferenciar equipes de grupos.
- Caracterizar os diversos modelos para o desenvolvimento de equipes.
- Analisar as habilidades para o trabalho em equipe.
- Conhecer as mudanças como fator de amadurecimento e crescimento na empresa.
- Identificar as etapas da mudança.
- Reconhecer a importância da ética nas relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Bases Tecnológicas

- Cultura organizacional.
- Clima organizacional.
- Ciclo motivacional.
- “Empowerment”.
- Habilidades e competências da equipe.
- Desenvolvimento de equipes.
- Gestão da mudança.
- Ética e responsabilidade social.

TEMA: REDAÇÃO EMPRESARIAL E PÚBLICA

Diz respeito ao conhecimento dos recursos da linguagem escrita na produção de documentos técnicos voltados para a comunicação oficial, tanto da administração pública quanto da empresarial.

FUNÇÃO: 1 – REDAÇÃO OFICIAL

SUBFUNÇÃO 1.1 – DOCUMENTOS DE COMUNICAÇÃO

Competências

- Operacionalizar os recursos da linguagem escrita voltada para a produção de textos técnicos, aplicando os conhecimentos da Língua Padrão na elaboração de documentos comerciais e oficiais.
- Dominar as técnicas de redação oficial.

Habilidades

- Usar linguagem adequada para cada tipo de texto oficial e comercial.
- Produzir e compreender textos oficiais e comerciais.
- Redigir e digitar documentos diversos:
 - atas, cartas, ofícios, portarias, ordens de serviço, comunicações internas, pedidos, relatórios, etc.

Bases Tecnológicas

- Manuais de Redação.
- Recursos da informática.

TEMA: MATEMÁTICA APLICADA

Envolve o conhecimento da aplicação da Matemática Financeira que tem base nos conceitos de fluxo monetário (caracterizado por pagamentos e recebimentos), na escala de tempo e na equivalência financeira. Diz respeito ainda, ao conhecimento da Estatística, disciplina que fornece métodos para a coleta, organização e utilização de dados estatísticos, essenciais à tomada de decisões nas administrações públicas e privadas.

FUNÇÃO: 1 – MATEMÁTICA SUBFUNÇÃO 1.1 – MATEMÁTICA FINANCEIRA

Competências

- Dominar o uso da Matemática Financeira.
- Interpretar a política de crédito e cobrança.
- Analisar políticas de Juros.
- Identificar aplicação de juros.
- Identificar aplicação de empréstimos e financiamentos.

Habilidades

- Executar cálculos matemáticos.
- Implementar sistemas de crédito e cobrança.
- Calcular juros simples e compostos.
- Aplicar cálculos em contratos referentes a descontos.
- Calcular e aplicar sistemas de empréstimos e financiamentos.

Bases Tecnológicas

- Estudo da Matemática Financeira.
- Sistemas de crédito e cobrança:
 - juros simples
 - juros compostos
 - descontos racionais
 - descontos comerciais
 - equivalência de capitais
 - juros compostos
 - empréstimos (sistemas de amortização)

FUNÇÃO: 1 – MATEMÁTICA

SUBFUNÇÃO 1.2 – ESTATÍSTICA

Competências

- Dominar o uso da Estatística.
- Analisar e interpretar dados estatísticos através de tabelas.
- Analisar e interpretar gráficos estatísticos.
- Perceber a linguagem gráfica e utilizá-la significativamente.

Habilidades

- Executar cálculos para análise e diagnósticos de dados estatísticos.
- Identificar, prognosticar, ingerir e realizar padrões estatísticos em situações do cotidiano, apresentando em gráficos e tabelas.

Bases Tecnológicas

- Estudo da Estatística.

TEMA: ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL BÁSICA

Envolve informações que vão orientar para o mundo dos negócios; pressupõe o conhecimento sobre a criação de uma empresa, fundamentado em conceitos de empreendedorismo e mercado, elaboração do plano de negócios, e gestão empresarial.

FUNÇÃO: 1 – GESTÃO DA PEQUENA EMPRESA

SUBFUNÇÃO 1.1 – COMO PLANEJAR E REGISTRAR A EMPRESA

Competências

- Conhecer as características básicas do empreendedorismo.
- Identificar as oportunidades de negócios.

- Conhecer o conceito de empresa.
- Conhecer o conceito de mercado.
- Conhecer os riscos do negócio
- Identificar as finalidades do plano de negócio.
- Conhecer as formas de constituição das empresas.
- Conhecer as etapas do processo de registro:
 - definição da natureza jurídica da empresa;
 - regime tributário;
 - registro da empresa;
 - como registrar sua marca.

Habilidades

- Desenvolver espírito empreendedor na execução dos trabalhos.
- Selecionar oportunidades de negócio.
- Analisar o conceito de empresa.
- Estabelecer regras de prevenção contra os riscos do negócio.
- Elaborar o plano de negócio.
- Definir a natureza jurídica da empresa.
- Estabelecer o regime tributário.
- Pesquisar sobre a operacionalidade da empresa no local escolhido para sede.
- Efetuar consulta sobre o nome da empresa.
- Providenciar licença sanitária caso a empresa seja ligada à área de alimentação, estética, fisicultura, medicamentos e similares.
- Providenciar alvará de localização e funcionamento.
- Providenciar vistoria das condições de segurança e proteção contra incêndio.
- Registrar o Ato Constitutivo na Junta Comercial ou Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas.
- Fazer a inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.
- Fazer inscrição no Instituto Nacional de Previdência Social – INPS.
- Fazer inscrição no Ministério do Trabalho e Emprego.
- Fazer inscrição no sindicato patronal.
- Fazer inscrição nos órgãos de arrecadação e fiscalização.
- Obter autorização para impressão de Notas Fiscais.
- Adquirir os livros fiscais com os seus respectivos lavrados pelos órgãos competentes:
Receita Federal e Receita Estadual.
- Registrar sua marca, observando:
 - pesquisa ou busca prévia de marca;
 - pedido de registro;
 - acompanhamento;
 - apresentação de oposição se houver;
 - recebimento do certificado;

- comprovação da utilização da marca.

Bases Tecnológicas

- Empreendedorismo.
- Conhecimento sobre empresa e mercado.
- Roteiro para o plano de negócio.
- Roteiro para registro de empresa.
- Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.
- Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.
- Código de Defesa do Consumidor.
- Código Civil.

FUNÇÃO: 1 – GESTÃO DA PEQUENA EMPRESA

SUBFUNÇÃO 1.2 – A ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

Competências

- Organizar uma pequena empresa, seguindo os princípios da Administração.
- Observar o ciclo do negócio.
- Comprar bem para ter sucesso.
- Escolher fornecedores e prestadores de serviço qualificados.
- Controlar estoques.
- Vender para lucrar.
- Estar preparado para a gestão do negócio, observando os fatores determinantes da área de gestão:
 - planejar;
 - organizar;
 - liderar;
 - controlar.
- Conhecer o Mercado.

Habilidades

- Cumprir todas as etapas de organização da empresa.
- Calcular o período de tempo de cada desembolso em função do recebimento da venda e do volume financeiro.
- Planejar as compras, observando:
 - o que comprar;
 - de quem comprar;
 - quanto comprar;
 - como comprar;
 - quando comprar.

- Conhecer a capacidade de atendimento de fornecedores e prestadores de serviço, especialmente no que se refere a:
 - pontualidade;
 - preços e condições de pagamento;
 - cumprimento de acordos;
 - disposições e reservas para atendimento de emergência.
 - Conhecer os estoques da empresa, analisando os seguintes itens:
 - valor dos estoques em sua totalidade e atualidade;
 - quantidade e valor do estoque médio mensal;
 - produtos mais vendidos e sua representação em relação ao valor total dos estoques;
 - produtos que representam a maior parcela nos estoques;
 - perdas por furto, danos, obsolescência, prazos de validade e armazenamento inadequado.
- Estabelecer sistema de controle de estoque que leve em consideração as seguintes fases:
 - recebimento;
 - codificação e etiquetagem;
 - controle dos níveis de estoque;
 - seleção e classificação dos itens;
 - registro de movimentação de estoque;
 - planejamento.
- Selecionar os clientes para evitar futuros problemas na relação creditícia.
- Planejar:
 - analisando a situação da empresa;
 - estabelecendo objetivos a serem seguidos;
 - decidindo antecipadamente as ações necessárias para alcançar os objetivos.
- Organizar, reunindo os recursos necessários para:
 - realizar as atividades-fim;
 - realizar as atividades-meio;
 - agrupar e coordenar a força de trabalho;
 - desenvolver os processos pertinentes.
- Liderar, criando um ambiente de trabalho favorável para se alcançar o desempenho adequado.
- Controlar, monitorando o progresso da empresa em direção aos seus objetivos, implantando ações corretivas se necessário.
- Estabelecer canais de acesso ao consumidor para reclamações e sugestões.
- Treinar colaboradores.
- Implantar gestão de qualidade na produção de bens e na prestação de serviços.
- Estabelecer um sistema de qualidade que possa abranger os seguintes níveis:
 - estratégico – por meio de um Manual de Qualidade;

- tático – um número mínimo de procedimentos que devem documentar como a organização faz o que se propõe;
- operacional – a maneira como cada membro da organização deve trabalhar.
- Controlar atividades básicas do negócio, tais como:
 - fluxo de caixa;
 - faturamento;
 - pedidos;
 - contas a receber;
 - contas a pagar;
 - despesas diversas;
 - compras;
 - conta corrente bancária;
 - tributos e encargos.

Bases Tecnológicas

- Registro da empresa.
- Registro da marca.
- Organização de Pequenas Empresas.
- Gestão de negócio.
- Legislação trabalhista, tributária e empresarial.
- Rotinas trabalhistas, financeiras e contábeis.
- Métodos e técnicas administrativas.
- Direito do consumidor.
- Legislação ambiental.

TEMA: INFORMÁTICA

Envolve o conhecimento para operação do aplicativo integrado conhecido por pacote Office que contém sistema operacional, editor de textos, planilhas eletrônicas, editor de apresentação e comunicação via Internet; pressupõe também conhecimento para operar programas de informática voltados à gestão do público e do privado, inclusive aplicativos específicos.

FUNÇÃO: 1 – INFORMÁTICA BÁSICA

SUBFUNÇÃO 1.1 – INTRODUÇÃO À COMPUTAÇÃO

Competências

- Conhecer os recursos da informática aplicados às rotinas administrativas.
- Selecionar programas de aplicação a partir da avaliação das necessidades do usuário.
- Identificar, selecionar e classificar os diferentes tipos de softwares segundo as necessidades do usuário.

- Identificar, Analisar e classificar os componentes de um Sistema de Informação.
- Selecionar e Classificar os sistemas Operacionais segundo as necessidades do usuário.
- Identificar e manusear componentes do sistema operacional voltado ao uso de microcomputadores.
- Compreender a arquitetura de Microcomputadores.

Habilidades

- Executar os trabalhos contidos nas rotinas administrativas, através dos recursos da informática.
- Identificar e utilizar adequadamente os principais programas e aplicativos na resolução de problemas, analisando seu funcionamento.
- Conscientizar quanto aos direitos e obrigações relacionados à Escola, integrando direção, professores e alunos.
- Reconhecer a integração entre as partes que compõem um Sistema de Informação tanto quanto a nível interno bem com o externo,
- Propor soluções a partir da definição de requisitos exigidos pelo usuário.
- Operar os Sistemas Operacionais.
- Realizar operações de criação, manipulação e caracterização de arquivos (abrir, fechar, novo documento, salvar, salvar como, copiar, colar, recortar, configurar página, verificar ortografia, excluir, renomear e propriedades).

Bases Tecnológicas

- Utilização dos equipamentos informatizados.
- Gerenciamento de arquivos.
- Operação e configuração de programas de computadores.

FUNÇÃO: 1 – INFORMÁTICA BÁSICA **SUBFUNÇÃO 1.2 – EDITOR DE TEXTO**

Competências

- Caracterizar um Editor de texto bem como conhecer suas principais funções e relacioná-las com as respectivas vantagens.
- Identificar a área de trabalho do Word e caracterizar operações de manipulação de arquivos.
- Compreender as funções das barras de Menus e Ferramentas do Word.
- Fundamentar operações de formatação genérica e específica em um texto.
- Caracterizar formatação dinâmica e avançada na editoração de textos.
- Identificar formas de inserção e manipulação de textos, tabelas e imagens a fim de criar documentos.

Habilidades

- Elaborar e produzir documentos comerciais e oficiais com formatação a partir de normas técnicas (Currículo, Ofício, Ata, Circular, Aviso e Projetos).
- Formatar fontes, parágrafos, alinhamentos, cabeçalhos, rodapés, numeração de páginas, capitulação, caixas de textos, bordas, sombreamentos, estilo, notas, tabelas, figuras, objetos, personalização, gráficos, quebras, símbolos e marcadores.

Bases Tecnológicas

- Utilização dos equipamentos informatizados.
- Gerenciamento de arquivos.
- Operação e configuração de programas de computadores:
 - Processadores de Texto(formatação básica – organogramas – desenho –figuras – mala direta – etiquetas – índices – hyperlinks)

FUNÇÃO: 1 – INFORMÁTICA BÁSICA **SUBFUNÇÃO 1.3 – PLANILHAS ELETRÔNICAS**

Competências

- Caracterizar uma planilha eletrônica bem como conhecer suas principais funções e relacioná-las com as respectivas vantagens.
- Identificar a área de trabalho do Excel e caracterizar operações da manipulação de arquivos.
- Compreender as funções da barras de Ferramentas e Menus do Excel.
- Fundamentar operações de formatação genérica e específica em uma planilha.
- Caracterizar formatação dinâmica e avançada na editoração de planilhas.
- Dimensionar a expressão de uma planilha em forma gráfica no aspecto de visualização de dados.
- Inserir e manipular dados em uma planilha.

Habilidades

- Realizar operações de criação, manipulação e caracterização de planilhas (abrir, fechar, nova, salvar, salvar como, copiar, colar, recortar, verificar ortografia, configurar página, excluir, renomear e propriedades).
- Definir e elaborar planilhas eletrônicas com finalidade de executar cálculos, fórmulas, gráficos e filtros.

- Formatar células, fontes, alinhamentos, cabeçalhos, rodapés, numeração de páginas, caixa de texto, bordas, sombreados, estilo, notas, figuras, objetos, quebras, auditoria, personalização, funções, organograma, proteção de planilhas e gráficos.

Bases Tecnológicas

- Utilização dos equipamentos informatizados.
- Gerenciamento de arquivos.
- Operação e configuração de programas de computadores:
 - Planilha eletrônica(Formatação – fórmulas – funções – gráficos).

FUNÇÃO: 1 – INFORMÁTICA BÁSICA **SUBFUNÇÃO 1.4 – EDITOR DE APRESENTAÇÃO**

Competências

- Caracterizar o PowerPoint como um editor de apresentação bem como conhecer suas principais funções e relacioná-las com as respectivas vantagens,
- Identificar a área de trabalho do PowerPoint e caracterizar operações de manipulação de arquivos(slides).
- Compreender as funções das barras de Ferramentas e Menus do PowerPoint.
- Fundamentar operações de formatação genérica e específica de um slide.
- Caracterizar formatação dinâmica e avançada na editoração de slides.
- Dimensionar a apresentação visual e sonora de um slide em forma gráfica e textual com recursos de animação.
- Escolher estrutura de apresentação dos slides: layout, cores.
- Inserir e formatar textos, figuras gráficos, etc.

Habilidades

- Realizar operações de criação, manipulação e caracterização de slides (abrir, fechar, novo slide, salvar, salvar como, copiar, colar, recortar, verificar ortografia, configurar página, excluir, renomear e propriedades).
- Formatar numero de slide, fontes, alinhamentos, cabeçalhos, rodapés, numeração de páginas, caixa de texto, bordas, sombreados, estilo, notas, figuras, objetos, quebras, auditoria, personalização e gráficos.
- Inserir animação para objetos e slides.
- Exibir animação e apresentação em segundo plano.

Bases Tecnológicas

- Utilização dos equipamentos informatizados.

- Gerenciamento de arquivos.
- Operação e configuração de programas de computadores:
 - Editor de Apresentação(formatação básica – organogramas – desenho –figuras – hyperlinks)

FUNÇÃO: 1 – INFORMÁTICA BÁSICA

SUBFUNÇÃO 1.5 – FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

Competências

- Classificar as redes de computadores segundo sua estrutura lógica e emitir parecer técnico sobre a conveniência da utilização de cada tipo.
- Caracterizar um ambiente Web relacionando-o com as diversas plataformas do contexto tecnológico contemporâneo, destacando suas funções e vantagens.
- Especificar os recursos e ferramentas exigidas para provimento e funcionamento de um ambiente WEB.
- Analisar os tipos de serviços disponíveis na Internet.
- Identificar e manipular os tipos de browsers mais utilizados(Netscape, IE, Mozilla).
- Compreender as funções das barras de Menus e de Ferramentas do browser.
- Identificar normas de conduta ética que regem a utilização da Internet.

Habilidades

- Utilizar as barras de ferramentas e menus no auxílio a navegação.
- Manipular endereços eletrônicos.
- Navegar pela rede.
- Realizar operações de Acesso e Pesquisa em diversos Sítios.
- Respeitar os direitos autorais.

Bases Tecnológicas

- Utilização dos equipamentos informatizados.
- Gerenciamento de arquivos.
- Operação e configuração de programas de computadores:
 - Internet Explorer.

4.3.2 – Módulo II

TEMA: GESTÃO ESTRATÉGICA

Envolve a leitura e interpretação das diretrizes, dados e informações contidas no planejamento estratégico, no planejamento tático e nos planos diretores das organizações; pressupõe ainda a capacidade de identificar a natureza e as características de cada um desses documentos e a relação existente entre eles.

FUNÇÃO 1 – PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL

SUBFUNÇÃO 1.1 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E TÁTICO

Competências

- Identificar e avaliar tipos e modelos de planejamento, buscando atualização e inovação.
- Correlacionar planejamento estratégico, planejamento tático e plano diretor.
- Definir objetivos dos planejamentos estratégico, tático e plano diretor.
- Definir o padrão e a natureza das informações a serem levantadas nos diversos tipos de planejamento.
- Avaliar e organizar informações, estruturando-as de forma a suprir o processo de planejamento.
- Conhecer os fundamentos, os objetivos, a estrutura, a organização e o funcionamento da gestão.

Habilidades

- Organizar dados e informações para o planejamento estratégico, tático e plano diretor.
- Elaborar organogramas gerais e funcionogramas, visando à definição dos parâmetros das delegações de funções e os limites de responsabilidades.
- Utilizar processos de seleção de procedimentos para implantação do sistema de planejamento.
- Definir processos analíticos e indicadores de desempenho a serem acompanhados.
- Aplicar procedimentos necessários para operacionalização das atividades planejadas.
- Elaborar manuais e rotinas de trabalho, definindo os métodos particulares de execução a serem aplicados.
- Selecionar indicadores de desempenho para o planejamento.
- Elaborar sistemas analíticos de acompanhamento de desempenho.
- Aplicar técnicas de suporte aos sistemas burocráticos e operacionais no tocante à formalização e documentação do planejamento.
- Organizar plano de distribuição de trabalho, acompanhar a qualidade da execução e observar prazos na elaboração do planejamento.
- Definir linhas de comando, rotinas de controle de fases e etapas das atividades específicas no plano diretor.
- Utilizar aplicativos de informática nos diversos tipos de planejamento.

Bases Tecnológicas

- Conceito de políticas.
- Teoria e princípios do planejamento:
 - planejamento estratégico;
 - planejamento tático;
 - plano diretor.
- Metodologia para elaboração do planejamento.
- Sistemas de organogramas, fluxogramas e demais representações gráficas dos processos de delegações e atribuições de funções.
- Processos de agendamento e sistemas de modelagem de cronogramas.
- Sistemas de relatórios de acompanhamento de execução.
- Sistemas de coleta de informações para planejamento.
- Sistemas e procedimentos de controles internos administrativos e gerenciais.
- Sistemas de acompanhamento de desempenho quantitativo e financeiro.
- Sistemas de organização e coleta de informações financeiras e operacionais.
- Sistemas e métodos de organização de cronogramas.
- Noções de risco de gerenciamento.
- Sistemas de custos de processos administrativos e tecnológicos.

FUNÇÃO 1 – PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL

SUBFUNÇÃO 1.2 – SISTEMAS ORÇAMENTÁRIOS E SOCIETÁRIOS

Competências

- Identificar as características das estruturas societárias e de suas obrigações com os sócios acionistas, Banco Central e outros órgãos.
- Interpretar informações sobre os registros legais societários para apoio ao planejamento.
- Identificar as bases do sistema orçamentário, seu objetivo e sua utilização com controle de atividades.
- Identificar métodos de montagem do orçamento financeiro, de pessoal, administrativo, de materiais, patrimonial, de produção, de comercialização e demais metodologias para contabilização de orçamento.
- Interpretar dados numéricos e factuais sobre atividades econômicas, obedecendo às instruções definidas em escala superior, e classificá-las por natureza específica, para permitir sua inclusão, de forma adequada e eficaz, em plano orçamentário.

Habilidades

- Manipular livros societários, estatutos, contratos sociais e demais comprovações da estrutura societária, levantando os dados fundamentais quanto à forma societária, valores, quotas, beneficiários, etc.
- Organizar coleta de informações quantitativas e financeiras para apoio ao planejamento.
- Elaborar proposta de planejamento societário, de acordo com as decisões dos controladores da empresa.
- Executar cálculos, baseando-se em dados numéricos obtidos nas fontes externas ou internas da empresa, possibilitando a determinação de montantes a serem utilizados nos sistemas orçamentários.
- Elaborar gráficos e tabelas referentes a dados orçamentários.
- Estabelecer fontes de captura de dados numéricos ou factuais de atividades passadas para serem utilizados como referência futura para cálculo do orçamento.
- Montar planilhas de despesas, de pessoal, de investimentos, de vendas, de receitas e demais dados, de maneira a permitir organizá-los para extrapolar as tendências e estimar posições futuras.
- Utilizar orçamento como peça de controle.
- Contabilizar o orçamento de conformidade com as regras estipuladas.
- Elaborar relatórios de acompanhamento do orçamento.

Bases Tecnológicas

- Legislação societária.
- Políticas de distribuição de lucros e dividendos.
- Organograma societário.
- Legislação tributária de benefícios fiscais.
- Política de regulamentação de capitais, Bolsas de Valores, CVM, Banco Central, etc.
- Legislação de remessa de lucros.
- Acordos de tributação.
- Técnicas orçamentárias.
- Metodologia para elaboração de orçamentos financeiros, quantitativos e outros.
- Processos e fórmulas matemáticas para estruturar cálculos orçamentários.
- Legislação e normas sobre o processo orçamentário na área pública.
- Código oficial de contas e operações na administração pública.
- Padrões de orçamentação na área pública e na iniciativa privada.
- Manuais operacionais para orçamentação.
- Sistemas informatizados de processamento de textos, planilhas eletrônicas e bancos de dados.
- Cronogramas.
- Direito administrativo.
- Manuais internos.

FUNÇÃO 1 – PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL

SUBFUNÇÃO 1.3 – PESQUISAS E ESTUDOS TECNOLÓGICOS

Competências

- Identificar características e metodologias de pesquisas econômicas, de mercado e.
 - tecnológicas.
- Interpretar fundamentos e objetivos do processo de pesquisa.
- Interpretar estudos, relatórios e pesquisas econômicas e de mercado.
- Identificar fontes para pesquisa de tecnologia administrativa, tais como:
 - revistas especializadas;
 - exposições e congressos;
 - publicações de empresas que desenvolvam tecnologias administrativas.
- Avaliar novas tecnologias em relação àquelas já utilizadas, levando em conta:
 - agilidade do equipamento;
 - diversidade de funções.

Habilidades

- Levantar informações quantitativas e financeiras sobre o desempenho do mercado, produtos, custos e demais dados, visando apoiar o processo de estudos mercadológicos e econômicos.
- Organizar coleta de dados quantitativos e financeiros necessários à elaboração de estudos mercadológicos e econômicos, tais como:
 - volumes físicos;
 - preços;
 - sazonalidade;
 - produtos;
 - áreas de distribuição;
 - canais de distribuição, etc.
- Organizar informações e comparar dados dos estudos com dados reais, preparando base para análise pelas funções especializadas da empresa.
- Comparar resultados de tempo, qualidade, facilidade operacional, e custos entre novas tecnologias e as já utilizadas.
- Elaborar relatórios sobre os resultados dos testes envolvendo avaliação de novas tecnologias administrativas.

Bases Tecnológicas

- Sistemas de pesquisa de mercado.
- Sistemas e fórmulas aplicadas aos estudos econômicos e de mercado.
- Processos de coleta de dados econômicos e de mercado.

- Sistemas e métodos de organização do trabalho.
- Funcionamento de equipamentos mecânicos, elétricos e eletrônicos de processamento.

TEMA: GESTÃO PATRIMONIAL

Envolve todas as operações relacionadas aos processos de aquisição de patrimônio imobilizado, reforma e manutenção corretiva e preventiva, administração patrimonial, processos de baixa do patrimônio, segurança patrimonial, seleção de seguradoras, avaliação e quantificação dos riscos securitários, quantificação de custo líquido de seguros, sinistros e reclamações contra seguradoras, sistemas físicos de proteção contra fogo e de combate a incêndios, informação e documentação, comunicação e assessoramento.

FUNÇÃO 1 – PLANEJAMENTO DOS PROCESSOS

SUBFUNÇÃO 1.1 – PLANEJAMENTO DOS BENS PATRIMÔNIAIS E DOS SEGUROS

Competências

- Definir parâmetros estruturais na montagem do sistema de previsão das necessidades de materiais e serviços em organizações públicas e privadas.
- Identificar e caracterizar objetivos, dados, informações, modelos de planejamento patrimonial e definir seus conteúdos e sentido.
- Correlacionar planejamento patrimonial com planejamento estratégico.
- Identificar e organizar itens que devem integrar o cadastro de bens e riscos seguráveis.
- Organizar as informações para orientar o processo de orçamentação do custo de seguros, a finalidade, forma e objetivos do planejamento das coberturas securitárias.
- Correlacionar planejamento de seguros e existência real de riscos a cobrir pelo seguro.
- Interpretar legislação e política de seguros e seus mecanismos e instituições.

Habilidades

- Elaborar e propor modelos de instrumentos de planejamento para a previsão das necessidades de materiais e serviços.
- Organizar atividades para a elaboração do planejamento patrimonial.
- Definir indicadores de desempenho e execução do planejamento patrimonial.
- Organizar cadastros, registros e planilhas de comprovação e de acompanhamento de bens existentes e segurados.
- Coletar informações sobre bens, riscos, sinistros, custos, etc.

- Obter informações sobre:
 - sinistros ocorridos;
 - tempo de processamento da indenização pela seguradora;
 - tempo de atendimento de consulta;
 - nível de assistência sobre problemas de prevenção de sinistro.
- Verificar custo real dos seguros:
 - pagamento prêmio;
 - seguro recebido;
 - prejuízo com bens e outros seguros.
- Avaliar razoabilidade dos dados.
- Preparar relatórios de desvios de performance.
- Elaborar índices e parâmetros para análise e avaliação do desempenho dos materiais.

Bases Tecnológicas

- Processos de organização administrativa.
- Sistemas de controle do patrimônio público e privado.
- Legislação específica.
- Metodologia para coleta de informações e tabulação de dados.
- Sistemas quantitativos de análise.
- Matemática financeira.
- Elementos básicos de seguros.
- Demonstrativos contábeis.
- Manuais de equipamentos.
- Manuais internos.
- Pesquisa de informações técnicas.

FUNÇÃO 2. OPERAÇÃO DOS CICLOS DE GESTÃO

SUBFUNÇÃO 2.1 - CICLO DOS BENS PATRIMÔNIAIS E DOS SEGUROS.

Competências

- Elaborar, com base nas especificações dos bens e equipamentos, o plano de manutenção preventiva.
- Selecionar empresas de manutenção técnica.
- Especificar cronograma de manutenção e negociar custos.
- Elaborar e analisar contratos de manutenção e avaliar o custo dos serviços.
- Elaborar planilhas de acompanhamento físico e financeiro das atividades de manutenção.
- Controlar ordens de serviço internas referentes à manutenção preventiva.
- Organizar registros patrimoniais.
- Organizar sistema de inventários periódicos.
- Organizar sistema de trânsito de equipamentos em mãos de funcionários em serviços externos.

- Organizar sistema de controle de equipamentos retirados para manutenção ou reparo externo.
- Organizar sistema de baixas por modalidade (quebra, furto, fogo e obsolescência) e por natureza (venda direta, leilão interno, leilão externo, doação e destruição) de conformidade com as especificações legais ou tributárias.
- Orientar processo de partida contábil para baixa.
- Orientar utilização dos dispositivos necessários à proteção e segurança do patrimônio.
- Avaliar eficácia e integralidade dos sistemas de prevenção e combate a incêndios e demais riscos atentatórios ao patrimônio.
- Selecionar e contratar empresas de segurança patrimonial.
- Avaliar eficácia dos sistemas para proteção de pessoas, valores, bens patrimoniais, documentos e produtos.
- Pesquisar o mercado de corretoras e seguradoras obtendo informações sobre idoneidade, tradição, ramos de atividade e outros fatores de importância para o processo decisório.
- Preparar edital de concorrência para contratação de seguros, utilizando dados do planejamento securitário.
- Apoiar processo de contratação de seguradoras.
- Determinar valor dos bens e riscos seguráveis baseado, entre outros, nos critérios de:
 - reposição do bem próprio ou de uso pela empresa;
 - reconstrução do bem ou de projetos, de informações e de softwares;
 - indenizações legais obrigatórias mínimas;
 - custo/benefício dos seguros;
 - forma de cálculo e cobertura de lucro cessante;
 - valor dos performance bônus;
 - cálculo e valor do risco;
 - fidelidade (alvo de furto e apropriação por funcionários).
- Preparar relatório especificando dados sobre valores de seguros.
- Preparar relatório sobre o custo líquido de seguros.
- Levantar informações sobre sinistros ocorridos, identificando:
 - natureza do bem/risco segurado;
 - valor total;
 - seguradora;
 - sinistro coberto;
 - sinistro ocorrido;
 - valor da perda;
 - informações sobre a ocorrência.
- Acompanhar processo de liquidação da indenização (pagamento pela seguradora).
- Identificar efeito da indenização nos custos de seguro (índice de sinistralidade).

- Interpretar plantas de engenharia e da seguradora indicando pontos de colocação de meios físicos de proteção contra fogo e de combate a incêndios, como:
 - extintores;
 - hidrantes;
 - sprinklers;
 - portas corta-fogo;
 - cofres especiais para informática;
 - sinalizações.
- Organizar e manter arquivo de documentos.

Habilidades

- Processar leilão de materiais inservíveis.
- Pesquisar legislação de proteção ao meio ambiente identificando aspectos relacionados às atividades da organização, o sistema de custos e seus componentes diretos.
- Coletar informações sobre bens e equipamentos a serem mantidos.
- Elaborar planilha para seleção de fornecedores homologados.
- Elaborar, em parceria com áreas especializadas (jurídica ou técnica), minuta de contrato de manutenção.
- Organizar sistema de acompanhamento físico-financeiro de manutenção e de pagamentos.
- Identificar e transcrever dados referentes a valor, data de aquisição, número de série e descrição dos bens.
- Elaborar listas de distribuição física e numeração seqüencial de bens.
- Efetuar levantamentos físicos de patrimônio.
- Proceder à elaboração de partida contábil e seu evento.
- Analisar procedimentos aplicados à segurança patrimonial.
- Coletar informações para habilitação de empresas de segurança patrimonial.
- Organizar planilhas de análise e avaliação do custo da segurança patrimonial por sistema e natureza.
- Promover campanha de segurança individual, coletiva e patrimonial.
- Efetuar pesquisa de seguros.
- Encaminhar edital para publicação de licitação de seguradora.
- Coletar informações sobre riscos não cobertos por seguros.
- Classificar informações sobre sinistros ocorridos, tais como:
 - valor dos bens destruídos;
 - descrição;
 - causa da destruição;
 - local;
 - data;
 - providências tomadas.
- Verificar a efetiva instalação dos meios físicos de proteção contra fogo.

- Acompanhar testes de funcionamento dos meios físicos de proteção contra fogo e verificar sua efetiva instalação.
- Verificar validade das cargas, datas e prazos de vencimento de extintores, posicionamento de sinalização, desobstrução de vias de acesso, etc.
- Identificar obrigações legais sobre proteção contra fogo e combate a incêndios.

Bases Tecnológicas

- Especificação de materiais.
- Fluxos de documentos.
- Manuais de materiais.
- Manuais de equipamentos.
- Manuais internos.
- Legislação específica.
- Sistemas informatizados de processamento de textos, planilhas eletrônicas e banco de dados.
- Pesquisa de informações técnicas.
- Estruturação de arquivos.
- Legislação fisco-tributária.
- Indicadores de resultados.
- Fluxos de documentos.
- Noções de legislação de importação e respectivo fluxo de documentos.
- Conversão de moedas.
- Sistema internacional de unidades.
- Programas de manutenção.
- Sistemas de organização e coleta de informações financeiras e operacionais.
- Pesquisa de informações técnicas.
- Manuais de bens e equipamentos.
- Direito administrativo (patrimônio).
- Tecnologia de segurança patrimonial.
- Legislação específica sobre saúde e segurança do trabalho.
- Manuais de equipamento de segurança patrimonial.
- Editais para organizações públicas e privadas.
- Processo de agendamento e cronogramas.
- Sistemas de coleta de informações.
- Legislação securitária.
- Organização de tabelas estatísticas.
- Sistema de cálculo de sinistralidade.
- Contratos de seguros.
- Manuais de seguro.
- Sistemas físicos de proteção contra fogo e de combate a incêndios.
- Técnica de programação.
- Matemática financeira.

- Normas internas.
- Cronogramas oficiais.
- Programas orçamentários.
- Fluxogramas.
- Plantas baixas de instalações industriais.
- Gerenciamento eletrônico da informação.
- Métodos, sistemas e normas de arquivamento.
- Microfilmagem.
- Métodos de classificação, ordenação, análise e síntese.
- Equipamentos e utensílios de gestão da informação (arquivos, copiadoras, fax, fax modem, redes locais, internet, máquinas de destruir papéis e equipamentos de microfilmagem).
- Sistemas institucionais de arquivos.
- Normas técnicas.

FUNÇÃO 3. CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS CICLOS DE GESTÃO

SUBFUNÇÃO 3.1 - CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS BENS PATRIMÔNIAIS E DOS SEGUROS.

Competências

- Identificar as características do processo de desmobilização física e contábil de bens patrimoniais, seus propósitos, procedimentos e normas reguladoras.
- Organizar controles de baixa dos bens atentando para:
 - legislação pertinente ou normas internas;
 - classificação contábil a ser utilizada;
 - apuração do valor do bem a ser baixado e, quando existir, o valor das depreciações acumuladas;
 - cancelamento do termo de responsabilidade do bem pelo último usuário;
 - elaboração do protocolo de baixa.
- Identificar quesitos a serem avaliados no desempenho das seguradoras.
- Elaborar relatórios sobre o desempenho das seguradoras.

Habilidades

- Identificar fisicamente bens patrimoniais destinados à baixa.
- Verificar documentação para baixa contábil.
- Verificar processo de deslaquetear e baixar o termo de responsabilidade.
- Verificar observância dos processos legais sobre datas, quanto a:
 - venda;
 - doação;
 - leilão;

- quebra;
- outros.
- Comprovar inutilidade do bem por meio de exame físico.
- Elaborar relatório de baixas de bens.
- Verificar custo real dos seguros:
 - pagamento prêmio;
 - seguro recebido;
 - prejuízo com bens e outros seguros.
- Avaliar razoabilidade dos dados.

Bases Tecnológicas

- Processos de organização administrativa.
- Sistemas de controle do patrimônio.
- Legislação específica.
- Metodologia para coleta de informações e tabulação de dados.
- Sistemas quantitativos de análise.
- Matemática financeira.
- Elementos básicos de seguros.
- Demonstrativos contábeis.
- Manuais de equipamentos.
- Manuais internos.
- Pesquisa de informações técnicas.

TEMA: GESTÃO DE PESSOAS

Envolve as operações de pesquisa, recrutamento e seleção de pessoal, da integração de pessoal, do treinamento e desenvolvimento de pessoal, do sistema de folha de pagamento, de presença e de concessão de benefícios e de higiene, saúde e segurança no trabalho; pressupõe o conhecimento das disposições legais sobre todo o ciclo de gestão de pessoal.

FUNÇÃO 1 – PLANEJAMENTO DOS PROCESSOS

SUBFUNÇÃO 1.1 – PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Competências

- Caracterizar política de recursos humanos, seus objetivos e abrangência, identificando os elementos que a compõem.
- Correlacionar a política e as ações de recursos humanos, tais como:
 - processos de recrutamento;
 - processos de seleção;
 - processos de integração;
 - processos de desenvolvimento;

- processos de capacitação;
- processos de avaliação;
- plano de cargos;
- plano de encarreiramento;
- plano de salários.
- Caracterizar objetivos, dados e informações do planejamento de recursos humanos.
- Avaliar modelos inovadores de planejamento de recursos humanos.

Habilidades

- Organizar os procedimentos definidos pela política de recursos humanos.
- Levantar dados para apoiar o processo de planejamento de recursos humanos.
- Aplicar procedimentos capazes de viabilizar os objetivos do planejamento de recursos humanos.
- Organizar serviços específicos a serem executados para o planejamento de recursos humanos.
- Elaborar rotinas definindo os métodos particulares de execução e controle do planejamento de recursos humanos.
- Selecionar indicadores de desempenho do planejamento de recursos humanos.
- Avaliar o planejamento de recursos humanos por meio da aplicação de sistemas analíticos de acompanhamento de desempenho.

Bases Tecnológicas

- Políticas de RH.
- Controles internos gerenciais para recursos humanos.
- Fatores de controle de desempenho da política de RH.
- Administração de pessoal.
- Planos de desenvolvimento e movimentação no trabalho.
- Legislação trabalhista e de proteção ao trabalhador.
- Legislação previdenciária (privada, fechada ou pública).
- Estatutos do funcionalismo público.
- Sistemas de avaliação.
- Planejamento de recursos humanos.

FUNÇÃO 2 – OPERAÇÃO DOS CICLOS DE GESTÃO

SUBFUNÇÃO 2.1 – CICLO DE PESSOAL

Competências

- Identificar e caracterizar o processo de pesquisa, recrutamento e seleção de pessoal, bem como instrumentos, dados e meios necessários.
- Interpretar exigências e formalidades da legislação de concurso público para o provimento de cargos em organizações públicas.
- Interpretar exigências legais, inclusive sobre restrições com relação à idade, sexo, especialização e nacionalidade dos candidatos a emprego.
- Organizar formalmente propostas de publicações ou editais necessários para a divulgação de processo de seleção.
- Avaliar a organização, as características jurídicas e a dinâmica operacional das empresas de recrutamento e seleção.
- Diagnosticar necessidades de programas de capacitação, reciclagem, treinamento e desenvolvimento de pessoal.
- Organizar programas de admissão e desligamento de pessoal (por demissão, aposentadoria, falecimento e outros).
- Interpretar a legislação previdenciária, trabalhista e tributária aplicável ao ciclo de pessoal, particularmente no que se refere aos movimentos de entradas e saídas diárias, para elaboração na folha de pagamento.
- Identificar as bases legais das sindicâncias e dos inquéritos administrativos e seus desdobramentos.
- Interpretar a legislação e as normas internas e externas sobre saúde e segurança do trabalho.
- Identificar as características dos manuais e instruções, os sistemas legais e internos de registro dos eventos relativos à saúde e à segurança do trabalho.

Habilidades

- Levantar custos de inserção e divulgar editais e anúncios de recrutamento.
- Aplicar procedimentos para recrutamento de pessoal.
- Acompanhar as etapas do processo de seleção.
- Acompanhar documentalmente o processo de avaliação psicológica, de saúde e de conhecimentos do candidato.
- Elaborar planos de apresentação dos novos empregados, organizando, inclusive, dados e informações sobre a empresa.
- Promover sessões de apresentação dos novos empregados.
- Coletar dados referentes às necessidades de desenvolvimento de pessoal.
- Verificar a consistência dos dados técnicos de contratos de desenvolvimento de pessoal oferecidos por terceiros.
- Elaborar programas de treinamento visando à introdução de novas tecnologias.
- Organizar cadastro de empresas ou profissionais de desenvolvimento de pessoal.
- Coletar dados para elaboração da folha de pagamento, utilizando inclusive os formulários legais (trabalhistas, previdenciários e tributários).
- Elaborar relatórios contendo informações gerenciais e legais sobre pessoal e folha de pagamento.

- Utilizar aplicativos de informática em todas as fases do processo de administração de pessoal.
- Elaborar planilhas de custo e eventos relacionados a programas de saúde e segurança no trabalho.
- Disseminar informações sobre eventos e programas de saúde e segurança no trabalho, comunicando por escrito aos empregados a necessidade de cumprimento da legislação pertinente.
- Acompanhar contratos de exames médicos obrigatórios e elaborar planilhas de acompanhamento físico e de custo.

Bases Tecnológicas

- Técnicas de recrutamento de pessoal.
- Técnicas de pesquisa de mercado de trabalho:
 - nomenclatura funcional;
 - salário para função;
 - planos de benefícios;
 - exigências técnicas.
- Processos de organização administrativa.
- Processo de integração de pessoas às funções:
 - apresentação geral da empresa;
 - conhecimento dos espaços físicos, setores, produtos e história da empresa;
 - apresentação das políticas, regulamentos e estatuto funcional;
 - planos de benefícios e ajuda social.
- Diagnóstico de necessidades de desenvolvimento de pessoal.
- Instrumentos para desenvolvimento de pessoal: cursos, treinamentos, seminários, simpósios, etc.
- Metodologias e técnicas para capacitação de pessoal.
- Métodos de avaliação.
- Avaliação de custo/benefício do processo de capacitação.
- Uso de recursos audiovisuais nos programas de capacitação.
- Sistemas de folha de pagamento e respectivos relatórios gerenciais e legais:
 - horas extras;
 - atrasos;
 - licenças;
 - abonos;
 - quinquênios e licenças-prêmio;
 - adiantamentos, férias;
 - adicionais de funções, periculosidade, indenizações, etc.
- Legislação específica aplicável ao ciclo de pessoal nas organizações públicas e privadas.
- Planos de benefícios complementares.
- Legislação e normas de saúde e segurança do trabalho.
- Legislação sanitária.

- CBO (Classificação Brasileira de Ocupações).
- CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas).
- Organizações especializadas.
- Siape.

FUNÇÃO 3 – CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS CICLOS DE GESTÃO

SUBFUNÇÃO 3.1 – CONTROLE E AVALIAÇÃO DA GESTÃO DE PESSOAS

Competências

- Identificar características do processo de avaliação de desempenho do pessoal. Identificar normas, procedimentos e padrões aplicáveis à avaliação de desempenho de pessoal. Identificar características do instrumental de avaliação de desempenho de pessoal. Avaliar resultado da avaliação de desempenho do pessoal. Elaborar relatórios setoriais de consolidação da avaliação de desempenho do pessoal. Identificar políticas, normas e controle de qualidade em produtos e serviços.
- Avaliar custos do processo burocrático e operacional.
- Avaliar importância dos custos no objetivo de cada atividade burocrática ou operacional.
- Aplicar método de conhecimento e determinação do valor e peso agregado pelos trabalhos burocráticos e operacionais.
- Analisar apuração do valor agregado.
- Elaborar relatórios de controle de agregação de valores.

Habilidades

- Verificar estrutura e objetivos dos sistemas de avaliação de desempenho do pessoal.
- Comparar dados de formulários de avaliação com parâmetros de desempenho do pessoal.
- Aplicar rotinas de avaliação de desempenho do pessoal, com participação e supervisão dos responsáveis.
- Levantar informações para comprovação do custo direto do produto ou do serviço e dos valores a eles agregados como:
 - serviços burocráticos;
 - produção de informações;
 - diminuição do custo.

Bases Tecnológicas

- Técnica de avaliação de desempenho de pessoal.
- Processos e metodologias para consolidação de informações.
- Sistemas quantitativos de pontuação.
- Sistemas de custos.

- Sistemas de rateio de despesas indiretas.
- Sistemas quantitativos de análise.
- Matemática financeira.
- Manuais operacionais.

TEMA: GESTÃO TRIBUTÁRIA FINANCEIRA E CONTÁBIL

Envolve todas as operações relacionadas a administração de tributos, recolhimento de tributos, autuações, contencioso, crédito e cobrança, contas a pagar, aplicações de superávits e financiamento de déficits, câmbio e operações com o exterior, empréstimos e adiantamentos, ciclo financeiro do capital próprio, plano de contas e rotinas contábeis, arquivo contábil, análise e classificação documental, escrituração contábil e encerramentos mensais e periódicos, análises de contas, ajustes e reclassificações, apuração de resultados, elaboração da declaração de imposto de renda pessoa jurídica e elaboração e publicação das demonstrações contábeis e gerenciais; também pressupõe o conhecimento das disposições legais sobre tributos, finanças e contabilidade.

FUNÇÃO 1 – PLANEJAMENTO DOS PROCESSOS

SUBFUNÇÃO 1.1 – PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO, FINANCEIRO E CONTÁBIL

Competências

- Caracterizar e diferenciar planejamentos tributário, financeiro e contábil.
- Identificar e analisar fundamentos, conteúdo, sentido e importância do planejamento tributário.
- Interpretar os objetivos dados e informações do planejamento tributário.
- Correlacionar planejamento tributário com demais tipos e modelos de planejamento.
- Identificar o caráter normativo da legislação tributária e seu processo de taxaço, penalizaço, isenço, suspensão e deferimento de impostos, assim como:
 - período base;
 - período fiscal;
 - depósitos;
 - correções de valores.
- Identificar e caracterizar pontos essenciais de uma política financeira e sua utilidade para executores e usuários.
- Identificar a relação entre as políticas financeiras e a execução financeira no processo de definição dos parâmetros da política de financiamento comercial, industrial, etc.
- Identificar e caracterizar o sistema, os objetivos e a amplitude do planejamento financeiro.

- Identificar a importância do planejamento e organização de sistemas específicos de controles internos compreendendo:
 - delegações de funções;
 - segregações de trabalho;
 - sistemas de classificação de documentos;
 - calendários, eventos legais ou internos.
- Identificar e caracterizar sistemas de controles sobre registros contábeis e gerenciais, de publicações contábeis ou gerenciais, de métodos de estornos, ajustes ou reclassificações, de acordo com as normas e princípios de contabilidade a serem aplicados, bem como sistemas de guarda e segurança dos arquivos.

Habilidades

- Organizar serviços específicos a serem executados para elaboração do planejamento tributário.
- Elaborar rotinas e métodos particulares de planejamento tributário e avaliar as informações necessárias.
- Organizar coleta de dados e impostos pagos, períodos, penalidades, descontos e demais informações para subsidiar o planejamento tributário.
- Organizar informações para estabelecer comparações entre políticas financeiras e realidade das organizações, tais como:
 - resultado financeiro;
 - custo real dos juros;
 - receita real dos juros;
 - descontos obtidos;
 - descontos concedidos;
 - penalidades de atraso;
 - prêmios de pontualidade;
 - variáveis de aplicação.
- Utilizar aplicativos de informática para planejamento tributário, financeiro e contábil.
- Elaborar relatórios de justificativa da política e seus resultados.
- Obter e localizar informações sobre elementos financeiros a serem incluídos no planejamento financeiro.
- Planejar e organizar controles específicos de exatidão, completabilidade, justeza, autorização e tempestividade dos movimentos, ações, registros, análises e publicações da área.
- Executar a atividade de supervisão dos controles do setor.
- Elaborar relatório de não observância de controles, citando:
 - fatos;
 - causas;
 - conseqüências;
 - correções.

Bases Tecnológicas

- Métodos de planejamento.
- Sistemas de avaliação das variáveis tributárias (preços, data, depósito, base de apuração, cálculo e outros).
- Administração de tributos.
- Sistema de coleta de informações e dados.
- Controles internos tributários.
- Matemática financeira.
- Acordos e convênios bancários.
- Processos e métodos de cálculo de juros reais e nominais.
- Orçamentos de vendas e produção.
- Sistemas de concessão de descontos ou atribuições de juros.
- Sistemas de planejamento.
- Organização de informações financeiras.
- Sistema de demonstração de despesa financeira e escrituracional.
- Teoria e procedimentos de controles internos.
- Sistemas e métodos de organização do trabalho.
- Planejamento e execução financeira.
- Legislação tributária por segmento específico.
- Código Tributário Nacional.
- Pareceres normativos e jurisprudência tributária.
- Sistemas informatizados de processamento de textos, planilhas eletrônicas e banco de dados.
- Legislação sobre documentação de tributos e livros fiscais.

FUNÇÃO 2 – OPERAÇÃO DOS CICLOS DE GESTÃO

SUBFUNÇÃO 2.1 – CICLO TRIBUTÁRIO, FINANCEIRO E CONTÁBIL

Competências

- Identificar as fases da administração de tributos
- Identificar o processo tributário quanto a fato gerador, recursos, penalidades e responsabilidades solidárias dos agentes ativos e passivos.
- Identificar os serviços de registro de movimentos tributários.
- Avaliar relatórios mensais de desempenho tributário.
- Conhecer o significado do tributo, sua abrangência e o processo de recolhimento quanto à forma e procedimentos.
- Identificar os regimes de isenção, imunidade e redução de imposto e o processo de penalização por atrasos, erros e desconformidade no recolhimento.
- Identificar o processo de ajustes, estornos e suspensões de tributos.
- Caracterizar as responsabilidades solidárias do contribuinte no tocante à evasão de impostos.

- Identificar o processo de infrações e autuações fiscais quanto às formalidades, documentação e fato gerador.
- Diferenciar os processos de defesa administrativa e jurídica e seus ciclos documentais, prazos e custos.
- Distinguir o processo de infrações e autuações fiscais quanto às formalidades, documentação e fato gerador.
- Compreender a política de crédito e cobrança e representar.
- Representar graficamente as tendências e riscos.
- Caracterizar e definir as funções dos fluxogramas e cronogramas financeiros.
- Compreender a política de contas a pagar.
- Interpretar os relatórios financeiros de fluxo de caixa.
- Selecionar, com base nas normas ou legislação, a forma de aplicar superávits de caixa.
- Analisar relatórios de bancos determinando os custos nominal e real dos financiamentos dos déficits.
- Elaborar relatórios financeiros e gerenciais com resultados das aplicações e financiamentos.
- Conhecer a política de empréstimos financeiros, ativos e passivos, de curto, médio e longo prazos.
- Conhecer a política de adiantamentos de ativos e passivos, de curto, médio e longo prazos.
- Interpretar planos estratégicos, táticos e operacionais que contribuam para o estabelecimento de níveis de capital próprio necessário à manutenção das atividades.
- Avaliar o comprometimento do capital em ativos imobilizados, sua rotação e sua respectiva taxa de lucratividade real.
- Avaliar necessidades de incorporação de reservas de lucros e/ou excesso de reservas legais.
- Avaliar necessidade ou possibilidade de redução do capital e/ou recompra de ações ou quotas-parte.
- Conhecer processo de registro de capital nacional ou estrangeiro.
- Conhecer objetivos, uso, conceito, abrangência, forma e importância, necessidades e normas para elaboração do plano de contas e o manual de codificação de eventos contábeis, bem como as rotinas de classificação contábil dos documentos.
- Identificar bases de um plano de controle interno definindo as segregações de funções entre registro, custódia autorização e controle.
- Interpretar instruções para operacionalizar a entrada e saída de dados contábeis através de sistemas informatizados.
- Identificar a importância e forma de organizar atividades do arquivo centralizado ou descentralizado da contabilidade, gerando metodologia operacional e divulgação de normas.
- Elaborar normas disciplinadoras sobre o sistema de arquivo particularizando acesso, guarda e destruição.

- Avaliar cumprimento dos procedimentos de controles internos.
- Elaborar partidas contábeis, de conformidade com a natureza da operação.
- Classificar documentos de conformidade com a origem da operação.
- Classificar empenho de gasto de conformidade com as rubricas orçamentárias.
- Organizar processo de análise de contas, definindo cronograma mensal e grupo de contas a serem analisadas.
- Analisar as contas do balanço, por meio de sistemas manuais ou informatizados.
- Identificar erros e ajustes e adotar os procedimentos legais e contábeis.
- Definir segregações de funções entre registro, custódia, autorização e controle.
- Organizar processo de obtenção e classificação de dados referentes a despesas indedutíveis, receitas não-tributadas e demais itens de natureza especial.
- Conhecer procedimentos para preparar a declaração de imposto de renda e respectivos formulários.

Habilidades

- Implementar sistemas de controle dos valores oriundos das operações com o exterior.
- Implementar sistema de registro gerencial sobre compra e venda de moedas estrangeiras.
- Implementar sistema de administração de contrato de curto, médio e longo prazos.
- Implementar sistema de controle de fluxo dos adiantamentos de curto prazo para repasse das disponibilidades, encaixes e desembolsos para atender funcionários, compras e vendas de materiais, bens e produtos e prestamistas.
- Montar, com base na legislação, cronogramas de apuração e pagamentos, recolhimentos e retenções de tributos.
- Controlar exatidão e pertinência dos tributos lançados e pagos.
- Manter livros fiscais e sua exata e tempestiva escrituração.
- Controlar reduções, isenções e imunidades fiscais e seu impacto na carga tributária.
- Preparar mapas, resumos e demais informações para o sistema contábil sobre tributos recolhidos ou devolvidos.
- Elaborar calendário de pagamentos individuais.
- Organizar controles internos sobre o ciclo de pagamento de imposto.
- Verificar exatidão, completabilidade, tempestividade, justeza e autorização dos pagamentos efetuados.
- Controlar penalidades e respectivo processo de recuperação ou cancelamento.

- Preparar informações para a organização ou para terceiros sobre recolhimento de impostos diretos ou na fonte.
- Preparar guias e efetuar recolhimento de impostos.
- Analisar procedência da notificação.
- Organizar sistema de recebimento, registro e encaminhamento interno das notificações/autuações.
- Verificar exatidão de cifras e enquadramento de notificações contra os documentos fonte, registros ou prazos dos calendários fiscais ou privilégios de isenções ou reduções.
- Apreciar e encaminhar tempestivamente notificações de autuação ao setor jurídico, interno ou externo da organização.
- Verificar o desenvolvimento dos custos tributários por penalização adotando, quando necessário, medidas de correção nos procedimentos para evitar ocorrência de infrações.
- Informar sobre causas das autuações fornecendo os dados e/ou justificativas necessárias.
- Elaborar ratificações sobre provisionamentos e riscos de prejuízos.
- Reunir e analisar documentação, para subsidiar os processos recursais no contencioso tributário.
- Protocolar e controlar transmissão da documentação e salvaguardar sua integridade.
- Verificar exatidão da documentação de defesa contra registros fiscais.
- Identificar o ciclo de relacionamento, contratação e defesa por advogados internos ou externos, verificando custos, depósitos e correções devidas.
- Suprir as áreas responsáveis com documentação necessária, para contraprova nas autuações.
- Elaborar informes e relatórios sobre os sistemas de crédito e cobrança, sugerir modelos para os mesmos e estabelecer, com a área jurídica, medidas para cobrança amigável ou judicial.
- Implementar sistemas de crédito e cobrança.
- Coletar informações sobre vendas de produtos e serviços.
- Elaborar informações para o relatório de fluxo de caixa a partir do saldo existente até o saldo final.
- Elaborar informações sobre a disponibilidade de financiamento no mercado pesquisando fontes de empréstimos locais e do exterior.
- Efetuar conciliação bancária.
- Elaborar informações e relatórios sobre flutuação do valor das moedas.
- Elaborar informações sobre o sistema do fluxo financeiro de operações de importação e exportação.
- Coletar e analisar dados e documentos de operações de empréstimos e adiantamentos, ativos e passivos.
- Coletar e analisar e controlar dados e documentos relativos ao movimento do patrimônio líquido.
- Preparar documentação para registro do capital.

- Elaborar e organizar rotinas de protocolo, arquivamento, acesso e retiradas de documentos e livros, de análise de contas e respectivos níveis de autorização para lançamento, cronogramas de fechamentos contábeis diários, mensais e anuais, classificação contábil dos documentos, levantamentos de balancetes, extratos de contas específicas e demonstrações contábeis, patrimoniais, financeiras e orçamentárias.
- Coordenar atividades de arquivo centralizado ou descentralizado da contabilidade e encaminhar documentos para o arquivo morto.
- Aplicar normas disciplinadoras sobre o sistema de arquivo, acesso, guarda e destruição.
- Definir layouts e necessidades de equipamentos para arquivos físicos ou informatizados.
- Implementar sistemas de guarda de backup informatizados de dados contábeis.
- Classificar documentação de despesas, receitas, ativo, passivo e outras.
- Localizar no plano de contas a respectiva codificação: conta, evento.
- Elaborar a partida contábil.
- Preparar lotes de documentos para lançamento nos sistemas contábeis manuais ou informatizados.
- Verificar a exatidão matemática do balancete no tocante a soma de débitos e créditos, existência de contas devedoras ou credoras com saldos invertidos.
- Fazer encerramento mensal do balanço, extraindo balancete de verificação, balanço e análise de contas.
- Efetuar partidas de encerramento do balanço, tais como: provisões ou reservas, baixas, ajustes de saldos ou correções de posições.
- Levantar demonstrações financeiras com notas explicativas, preparando os demonstrativos necessários para complementar o processo de encerramento contábil.
- Efetuar análise crítica dos saldos das contas, julgando inconsistências, erros, omissões, duplos lançamentos e outros eventos.
- Preparar partida contábil de ajustes e encaminhar para lançamento.
- Registrar anomalias, erros e inconsistências constatados na análise das contas.
- Elaborar partida contábil de provisionamento do imposto de renda e adicionais legais a recolher.
- Montar declaração por sistema manual ou informatizado.
- Calcular imposto e adicionais.
- Escriturar o livro para apurar deferimentos de imposto.
- Verificar a completabilidade da documentação, ajustes ou correções para efetuar o lançamento e registro na contabilidade.
- Apurar resultados orçamentários do período.
- Encaminhar demonstrações contábeis e gerenciais, as informações a serem publicadas.

- Preparar relatórios gerenciais comentando as variações da realidade em relação aos parâmetros gerenciais predefinidos.

Bases Tecnológicas

- Legislação fisco-tributária (ICMS, ISS, IPI, IRPJ, IRPF, IPVA e outros).
- Legislação de incentivos fiscais, isenções, imunidades e reduções.
- Cronogramas oficiais e normativos internos da organização sobre o ciclo e os prazos de recolhimentos.
- Código de processo fiscal.
- Estatuto de funcionamento da Câmara de Contribuintes.
- Escrituração de livros fiscais, apuração e recolhimento de tributos.
- Normativos da organização sobre os processos fiscais.
- Calendários fiscais.
- Normativos sobre arquivos, temporalidade de documentos e certificados documentais.
- Manual de Defesa Administrativa.
- Medidas estatísticas de posição de tendências e riscos e suas representações gráficas.
- Fluxogramas e cronogramas financeiros.
- Operações financeiras.
- Técnicas de negociação.
- Legislação e normas regulamentadoras de operações financeiras.
- Fluxos financeiros e cronogramas de desembolsos e disponibilidades.
- Fluxos e cronogramas das operações financeiras de comércio exterior.
- Mercado de moedas internacionais.
- Operações financeiras com o exterior.
- Processos de compra e venda.
- Sistemas de cobrança.
- Legislação societária e fiscal.
- Normas Brasileiras de Contabilidade.
- Sistemas de planos de conta.
- Sistemas e métodos.
- Sistemas de comunicação.
- Sistemas de agendamento.
- Sistemas de arquivo de documentos.
- Sistemas de segurança física sobre documentos.
- Sistemas de microfilmagem.
- Sistemas de codificação de contas para uso da contabilidade.
- Sistemas de ajuste, estornos e acertos de lançamentos.
- Rotinas de protocolo, arquivamento, de análise de contas, de fechamento contábeis, etc.
- Princípios de controle interno.
- Conceito contábil de contas e sua classificação.
- Organização e métodos.

- Controles internos.
- Controles internos contábeis.
- Classificação de documentos.
- Regulamento do Banco Central e CVM.
- Direito Administrativo.
- Processo de escrituração contábil.
- Métodos e formas para balancete.
- Sistemas informatizados.
- Processos de análise contábil de contas.
- Contas industriais, comerciais, financeiras, etc.
- Sistema de coleta de informações financeiras.
- Sistemas de apuração de resultados tributáveis.
- Sistemas quantitativos de análise.
- Metodologia e processo para levantamento do balanço e preparação das demonstrações financeiras.
- Demonstrações contábeis e gerenciais.
- Siafi.

FUNÇÃO 3 – CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS CICLOS DE GESTÃO

SUBFUNÇÃO 3.1 – CONTROLE E AVALIAÇÃO DA GESTÃO TRIBUTÁRIA, FINANCEIRA E CONTÁBIL

Competências

- Identificar legislação e fundamentos do processo orçamentário.
- Identificar organizações e suas estruturas.
- Identificar a natureza da atividade da organização.
- Identificar exigências, objetivos e utilidade das peças orçamentárias.
- Identificar processo de elaboração dos orçamentos financeiros, administrativos, industrial, comercial, patrimonial, RH e outros.
- Identificar processo de avaliação do desempenho orçamentário através de pós-cálculos e análises comparativas.
- Identificar características do sistema orçamentário, de produção, vendas, serviços, financiamentos e despesas de custeio e administração.
- Identificar características do sistema orçamentário sobre imobilizações, RH, desenvolvimento de produtos e outros.
- Organizar sistemas de obtenção de dados sobre a realização da produção, vendas, serviços, financiamentos, despesas e demais itens orçamentários.
- Organizar processo de comparação dos dados orçados e realizados.
- Identificar características do sistema de pré-cálculos de despesas e receitas financeiras.
- Analisar causas e conseqüências de desvios entre pré-cálculo e realidade das despesas e receitas financeiras.
- Elaborar relatórios de desempenho de custo financeiro real, taxas reais de juros, superação de prazos e demais itens.

- Realimentar o sistema orçamentário com informações do pós-cálculo.
- Identificar a legislação que rege a forma e estrutura das demonstrações contábeis e notas explicativas.
- Identificar normas que regem a forma e estrutura das demonstrações gerenciais.
- Avaliar a completabilidade, atualidade, forma e estrutura das demonstrações contábeis e gerenciais.
- Observar os preceitos legais sobre a publicação das demonstrações contábeis.

Habilidades

- Verificar completabilidade das peças orçamentárias.
- Destacar objetos por área orçamentada.
- Coletar dados e estruturá-los em tabelas estatísticas ou históricas.
- Elaborar mapas e planilhas para acumular cifras de orçamento e compará-las à realidade, para fins de análise.
- Avaliar custos reais de produtos, serviços, produção, eventos e administração de outros fatores.
- Elaborar relatório de desempenho orçamentário quantitativo e financeiro.
- Realimentar o processo orçamentário.
- Analisar desvios orçamentários quanto às causas e conseqüências.
- Levantar dados a serem incluídos no pós-cálculo, tais como:
 - juros ativos e passivos;
 - descontos concedidos e recebidos;
 - prêmios e bonificações financeiras.
- Elaborar mapas e planilhas para possibilitar comparações entre os movimentos financeiros pré e pós-cálculo.
- Comparar exigências legais com as publicações das demonstrações contábeis efetuadas em jornais ou revistas.
- Certificar-se sobre exatidão de assinaturas, códigos de identificação e nomes.
- Verificar tempestividade das publicações e sua completabilidade.

Bases Tecnológicas

- Técnicas orçamentárias.
- Processos de organização administrativa.
- Metodologia para elaboração de pós-cálculos.
- Orçamento.
- Técnicas orçamentárias.
- Planilhas contábeis.
- Sistemas de análise comparativa de despesa/receita em orçamentos.
- Balancetes de despesas e receitas.
- Manuais operacionais.

- Sistemas de análise financeira.
- Metodologia de orçamentos pós-cálculos.
- Matemática financeira.
- Pré-cálculos e orçamentos.
- Instruções normativas do setor.
- Princípios fundamentais de contabilidade.
- Metodologia para elaboração das demonstrações contábeis.
- Legislação societária.
- Regulamentos de órgãos do controle interno ou externo da administração pública.
- Normas dos Tribunais de Contas, CVM e Banco Central.
- Manuais internos.

4.3.3 – Módulo III

TEMA: GESTÃO AMBIENTAL

Envolve o conhecimento da relação que pode existir entre as atividades de uma empresa e a agressão ao meio ambiente; pressupõe a necessidade de se formalizar uma representação contida no planejamento empresarial que, através de ações e metas propostas pela cúpula da organização, possibilite a recuperação do ambiente degradado, se for o caso, e que impeça a sua degradação.

FUNÇÃO 1 – PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE

SUBFUNÇÃO 1.1 – ESTUDO DAS NORMAS E ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE

Competências

- Identificar materiais e técnicas que causam agressão ao meio ambiente.
- Interpretar legislação de proteção ao meio ambiente.
- Confrontar sistemas já instalados com as exigências legais de proteção ao meio ambiente.
- Avaliar impactos nos custos decorrentes da necessidade de se obedecer às exigências legais de proteção ao meio ambiente.

Habilidades

- Aplicar normas relacionadas ISO 14.000.
- Calcular custos ambientais.
- Agir na preservação de ecossistemas.
- Atuar em conformidade com os bons Projetos de preservação do meio ambiente.

- Pesquisar legislação de proteção ao meio ambiente identificando aspectos relacionados às atividades da organização, o sistema de custos e seus componentes diretos avaliando seus impactos.
- Elaborar projetos de proteção ao meio ambiente.

Bases Tecnológicas

- Adoção de gestão de qualidade ambiental: Série ISO 14.000, Métodos de avaliação ambiental.
- Legislação de proteção ao meio ambiente.
- Sistema de custos ambientais.
- Ecossistemas.

TEMA: GESTÃO MERCADOLÓGICA

Envolve a associação de competências voltadas para a indústria (produção industrial) e venda de mercadorias (comércio); comunica previsões e demandas aos fornecedores; efetua controle quantitativo e qualitativo de produtos e procede a sua armazenagem; operacionaliza planos de marketing, treinamento de vendedores e comunicação pós-venda.

TEMA: GESTÃO MERCADOLÓGICA

FUNÇÃO 1 – INDÚSTRIA

SUBFUNÇÃO 1.1 – ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO

Competências

- Avaliar sistemas de acompanhamento do desempenho dos materiais no que concerne a investimento financeiro, qualidade, tecnologia dos materiais, níveis de estoque e perdas.
- Interpretar o significado e objetivos da lista de insumos que integram os produtos a serem produzidos.
- Correlacionar a lista de materiais com o plano de produção.
- Consolidar necessidades de compras de materiais e serviços por natureza, quantidade e especificação.
- Estabelecer programação das quantidades a serem compradas, utilizando conceito de lote econômico, material estratégico ou estoque técnico.
- Planejar sistema de cadastramento de fornecedores por materiais.
- Dimensionar equipes de trabalho envolvidas com o recebimento de recursos materiais.
- Conduzir processo de internação e armazenamento de materiais de acordo com as normas internas e respeitando a legislação fisco-tributária aplicável.
- Conduzir processo de disponibilização de materiais para produção ou consumo.

- Analisar perdas de materiais decorrentes de problemas de estocagem, manejo e prazos de validade.
- Sistematizar dados relativos a perdas de materiais nos processos produtivos.
- Identificar processo de planejamento da produção, da comercialização ou da prestação de serviços.
- Elaborar planilhas de informação sobre a programação da produção, comercialização ou prestação de serviços.
- Identificar processo de cálculo da capacidade produtiva dos equipamentos ou de hora/dia/homem disponíveis para atividade.
- Elaborar relatórios com definição de tarefas.
- Organizar e manter arquivo de documentos.
- Identificar características dos conceitos e planos de qualidade estabelecidos.
- Analisar divergência ocorrida, suas causas e conseqüências.

Habilidades

- Elaborar relatórios de avaliação e acompanhamento do desempenho de materiais.
- Elaborar planilhas que contemplem a ocorrência, entre outras, de:
 - disfunções;
 - falta de atendimento
 - reclamações;
 - ações civis de reparação ou indenização;
 - denúncias.
- Elaborar pedidos com base nas necessidades de compras e de acordo com as diretrizes financeiras para condições de pagamento.
- Processar pedido de compras organizando as bases de acompanhamento do atendimento pelo fornecedor.
- Interpretar especificação dos materiais.
- Coletar, processar e formatar as informações orientativas para o plano de compras.
- Coletar dados e informações internas e de mercado para sistematizar o cadastro físico.
- Executar cadastramento de fornecedores e elaborar relatórios.
- Negociar bases de fornecimento de materiais e serviços documentando o processo adequadamente.
- Interpretar plano de compras e sistematizar suas informações.
- Gerar documentação de compras de conformidade com a legislação e regras de controle interno.
- Elaborar relatórios de consumo e alocação de materiais e de controle.
- Receber, classificar e codificar materiais.
- Armazenar materiais de acordo com as regras internas.
- Controlar a qualidade do material recebido.

- Avaliar posição dos estoques existentes.
- Supervisionar movimentação física dos estoques de materiais destinados à produção ou ao consumo.
- Operar sistema e documentação de controle e de movimentação de consumo de materiais, elaborando relatórios periódicos.
- Operar sistema de registro e documentação das perdas de materiais por natureza de ocorrência e causas.
- Fazer levantamento de indicadores para a obtenção de informações sobre perda de refugos de produção.
- Coletar dados de comercialização, produção e serviços realizados.
- Organizar programação diária ou periódica de venda, produção ou prestação de serviços, com base na comparação do orçamento e levando-se em conta as tarefas a realizar.
- Definir, com os técnicos, capacidade racional e harmônica dos equipamentos, considerando:
 - layout.
 - capacidade individual das máquinas;
 - compreensão da seqüência do processo de fabricação;
 - pontos de interseção entre máquinas ou produtos em elaboração;
 - volume da produção programada.
- Definir, com auxílio dos responsáveis pela área operacional, capacidade de vendas por período, região, produto, cliente, considerando:
 - locais e distâncias;
- volumes e tempos.
- Elaborar relatórios de avaliação e acompanhamento do desempenho de materiais.
- Elaborar planilhas que contemplem a ocorrência, entre outras, de:
 - disfunções;
 - falta de atendimento;
 - reclamações;
 - ações civis de reparação ou indenização;
 - denúncias.
- Comparar e analisar causa e efeito das situações anormais.
- Elaborar relatórios circunstanciados sobre as ocorrências.

Bases Tecnológicas

- Indicadores de resultados.
- Análise vertical e horizontal de resultados em materiais.
- Manuais de materiais.
- Políticas, normas e controle de qualidade em produtos e serviços.
- Especificação de materiais.
- Fluxos de documentos.
- Manuais de materiais.

- Sistemas informatizados de processamento de textos, planilhas eletrônicas e banco de dados.
- Critérios de homologação de fornecedores.
- Técnicas de negociação.
- Planejamento de materiais.
- Gestão de materiais (conceitos, objetivos, importância e tendências).
- Indicadores de resultados no recebimento de materiais.
- Processos de atestação do recebimento de materiais nas organizações públicas e privadas.
- Especificação, classificação e codificação de materiais.
- Processos de estocagem de materiais.
- Equipamentos para estocagem de materiais.
- Técnicas de conservação de materiais em estoque.
- Fluxos de documentos.
- Fundamentos de movimentação física de cargas sólidas, líquidas e gasosas, tóxicas e perigosas.
- Técnicas de internação e armazenamento de materiais.
- Indicadores de resultados no processo de internação.
- Noções de composição de custos.
- Indicadores de movimento e resultados no consumo de materiais.
- Estatísticas de movimentação e resultados de materiais.
- Legislação de proteção ao meio ambiente.
- Sistemas de custos.
- Ecossistemas.
- Programas de manutenção.
- Sistemas de organização e coleta de informações financeiras e operacionais.
- Organização da produção, das equipes de comercialização e da prestação de serviços.
- Calendários oficiais de dias produtivos.
- Procedimentos, normas e padrões de gestão do ciclo de informações.
- Indicadores de resultados.
- Análise vertical e horizontal de resultados em materiais.
- Manuais de materiais.
- Políticas, normas e controle de qualidade em produtos e serviços.
- Controlar o cumprimento de condições combinadas com fornecedores e clientes, verificando que as entregas estejam de acordo com os pedidos feitos.

FUNÇÃO 2 – COMÉRCIO

SUBFUNÇÃO 2.1 – ADMINISTRAÇÃO DE COMPRA E VENDA

Competências

- Definir parâmetros para negociações de compra ou venda.

- Pesquisar continuamente e criar novas alternativas de trabalho, em todas as subfunções comerciais.
- Elaborar briefing de produtos e marcas para o desenvolvimento de ações mercadológicas.
- Identificar parâmetros para escolha do local para instalação do ponto-de-venda, e para a organização do espaço físico, dos equipamentos e dos mobiliários necessários para criar um ambiente atrativo.
- Identificar os diversos fatores que afetam as atividades de armazenamento e distribuição.
- Identificar os diversos métodos existentes para valorização das mercadorias em estoque: PMP (Preço Médio Ponderado - uma média entre as primeiras e últimas aquisições de um estoque); UEPS (último que entra, o primeiro que sai); PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai).
- Identificar os diversos processos e meios de transporte e armazenamento e selecionar os mais adequados.
- Organizar espaços e funcionamento de armazéns.
- Desenvolver procedimentos necessários à distribuição e ao armazenamento de mercadorias.
- Distinguir os diversos tipos de fornecedores e clientes quanto às suas características econômicas e sócio-psicológicas.
- Identificar os diversos tipos de argumentação usados nas negociações e relacioná-los com os tipos de interlocutores e com as características e benefícios dos produtos em negociação.
- Identificar e interpretar normas legais referentes à manipulação e à guarda de valores, de documentos de cobrança/crédito e de contratos comerciais.
- Identificar entidades de crédito que fornecem serviços de pagamento por meios eletrônicos, linhas de crédito e de descontos, relacionando as que melhor atendam aos interesses da empresa.
- Identificar mecanismos que interferem na fixação de preços numa economia de mercado.
- Elaborar estimativas de receitas e despesas nas atividades de vendas.
- Organizar procedimentos de pagamento, de financiamento e de entrega, ágeis e descomplicados.
- Identificar e selecionar fornecedores e clientes potenciais, de acordo com critérios estabelecidos.
- Identificar e organizar procedimentos de coleta, arquivamento e controle de documentos legais e guarda de valores.
- Identificar, avaliar e selecionar procedimentos para controle de estoque.
- Controlar movimentos de mercadorias, assegurando um sistema de distribuição eficiente e dentro dos prazos estipulados.
- Controlar estoques, de acordo com critérios estabelecidos, assegurando o nível de serviço ao cliente e a otimização do custo de estocagem.
- Identificar métodos de elaboração de inventários.
- Identificar métodos para a valoração das mercadorias em estoque.

- Identificar, desenvolver e aplicar ferramentas de controle de atividades de armazenamento e distribuição.

Habilidades

- Desenvolver instrumentos de medida para avaliar a eficácia de implantação numa linha de produtos.
- Aplicar processos de organização de armazém ou de estoque, identificando operações fundamentais, procedimentos de trabalho, equipamentos e ferramentas adequados.
- Aplicar normas para identificação de mercadorias por meio de etiquetas.
- Verificar a adequação do acondicionamento de mercadorias e de sua manipulação
- às condições estabelecidas, à natureza das mercadorias e às normas de segurança e higiene.
- Conferir mercadorias recebidas, comprovando seu ajuste às condições contratadas no pedido, comparando com as faturas correspondentes em termos de preços, unidades, descontos, impostos.
- Realizar cálculos para a valoração de mercadorias em estoque conforme métodos estabelecidos pela empresa (PMP, UEPS, PEPS).
- Obter informações detalhadas sobre fornecedores e clientes, através de pesquisas e outros meios.
- Efetuar fechamento de caixa, detectando possíveis desvios com relação aos registros, guardando em local adequado valores, cheques e documentos de crédito, e encaminhando informação e comprovantes ao responsável pela sua contabilização.
- Manter atualizados códigos de preços, aplicando procedimentos estabelecidos.
- Repor produtos.
- Confeccionar arquivo documental, registrando entradas e saídas, aplicando critérios de organização da informação.
- Realizar operações de cobrança e pagamento originadas pelo desenvolvimento da atividade comercial, verificando que os meios de pagamento cumpram as normas vigentes.
- Realizar operações de cálculo mercantil necessárias para a confecção, cumprimento e registro de informações procedentes da gestão administrativa comercial.
- Realizar as gestões necessárias para a obtenção da documentação exigida pela legislação vigente.
- Comprovar se a mercadoria existente no armazém cobre as necessidades de pedidos, quanto à qualidade e quantidade dos mesmos.
- Detectar possíveis incorreções na quantidade, ficha de caducidade, perdas e danos.
- Controlar devoluções de mercadorias, agilizando processos para solucionar contingências, de acordo com procedimentos estabelecidos.

- Verificar se mercadorias expedidas estão acompanhadas da documentação necessária e se os dados estão corretos.
- Registrar entradas e saídas de produtos de forma manual, em fichas de armazenagem, ou informatizada e manter os registros atualizados conforme procedimentos estabelecidos.
- Realizar inventários no formato adequado, efetuando corretamente os cálculos necessários e na data estabelecida.
- Realizar os cálculos necessários para obter o valor dos produtos estocados, aplicando o critério de valoração estabelecido: PMP, UEPS, PEPS.

Bases Tecnológicas

- Métodos e técnicas de planejamento.
- Métodos e técnicas para identificação das variáveis da praça (=distribuição): formas e canais de distribuição, distribuição física, transportes, armazenagem, e outras.
- Métodos e técnicas para identificação das variáveis de preço: preço básico, descontos, prazos, impostos, fretes, e outras.
- Métodos e técnicas para identificação das variáveis de produto: características, design, qualidade, embalagem e outras.
- Métodos e técnicas para organização de bancos de dados sobre o mercado (sistema de informações sobre o mercado).
- Estatística aplicada à pesquisa de mercados.
- Os mercados e o comportamento do consumidor: segmentação de mercados, determinantes do comportamento do consumidor.
- Sistema de informações de mercado: entrada de dados no sistema, atualização de dados, extração de relatórios.
- Fundamentos e técnicas de logística aplicados ao armazenamento e à distribuição física de mercadorias.
- Armazenamento e distribuição interna de produtos: sistemas de estocagem, classificação de produtos, procedimentos de manipulação de cargas e mercadorias, cálculos de custos de estocagem e de manipulação, necessidades de recursos, desenho físico de diversos tipos de armazéns e cálculos de espaço físico.
- Características dos tipos de embalagens mais utilizados e relacionados com as características físicas e técnicas de produtos.
- Gestão de estoques: critérios de classificação de estoques, rotação de mercadorias, elaboração de instrumentos de controle de estoque.
- Expedição de mercadorias: meios de transporte, embalagem e etiquetagem, processo de preparação de pedidos.
- Operação de carga no meio de transporte: mercadoria que se vai trasladar e o número de unidades, colocação em armazém, sistemas de manipulação, de acordo com as características do produto, colocação no meio de transporte de acordo com o produto, espaços e ordem de entrega ao destino.

- Métodos e técnicas para definição de estoques mínimos, preços de produtos estocados, custos de transporte e armazenamento, controles de mercadorias, controles de distribuição e expedição.
- Diferentes tipos de codificação comercial.
- Os vários métodos de valoração das mercadorias do estoque: PMP, UEPS, PEPS.
- Relação e fluxos de informação gerados entre o estoque e os demais departamentos da empresa.
- Transporte para abastecimento de pontos-de-venda: modalidades de transportes, avaliação do transporte, rotas de abastecimento.
- Veículos e equipamentos de carga e descarga.
- Recursos de informática voltados para as atividades de armazenamento, controle e transporte de mercadorias.
- Aspectos práticos: formas de financiamento, formas de pagamento, utilização de equipamentos.
- Incidências mais comuns que podem se apresentar na distribuição de produtos.
- Movimentação de documentos e valores.
- Documentação legal de dívidas, créditos e cobranças.
- Sistemas de guarda e controle de documentos comerciais: técnicas de arquivamento, organização de arquivos mestres.
- Variáveis e indicadores para acompanhamento e controle de atividades de compra e venda.
- Técnicas para desenvolvimento de ferramentas de acompanhamento e controle de atividades de compra e venda.
- Práticas comerciais relacionadas aos documentos fiscais.
- Métodos e técnicas de elaboração de inventários, conforme a legislação vigente.
- Procedimentos de recepção e controle de mercadorias.
- Sistemas de controle para a manipulação e distribuição de mercadorias, relacionando-os com os tipos de mercadorias existentes.
- Métodos para valoração de mercadorias em estoque: PMP, UEPS, PEPS.
- Técnicas para desenvolvimento de ferramentas de acompanhamento e controle de atividades de armazenamento e distribuição.
- Métodos e técnicas para controle e acompanhamento dos serviços terceirizados de atendimento e/ou de assistência técnica.

FUNÇÃO 3 – COMUNICAÇÃO

SUBFUNÇÃO 3.1 – ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE

Competências

- Definir o papel do Marketing nas diversas áreas da empresa.
- Conhecer as bases de elaboração de um plano de marketing.
- Planejar e organizar a equipe de vendas.

- Identificar e selecionar fontes primárias e secundárias de dados sobre o mercado.
- Planejar pesquisas em campo, selecionando as técnicas mais apropriadas, a partir da definição do âmbito geográfico desejado e dos objetivos do trabalho.
- Analisar e definir alternativas para pesquisas de mercado (empresas ou pesquisadores).
- Identificar as várias formas de propaganda, promoção e publicidade.
- Aprender as técnicas de preparação e exposição de cartazes.
- Observar trabalhos de preparação de vitrines.
- Selecionar empresas prestadoras de serviços de propaganda, promoção e publicidade, e/ou os diversos veículos de comunicação de massa.
- Elaborar *briefing* de produtos e marcas para o desenvolvimento de ações mercadológicas.
- Identificar parâmetros para escolha do local para instalação do ponto-de-venda, e para a organização do espaço físico, dos equipamentos e dos mobiliários necessários para criar um ambiente atrativo.
- Identificar e analisar variáveis macro e microeconômicas, políticas e sociológicas e relacionar com a atividade comercial.
- Definir variáveis e conceber modelos de pesquisas de mercado para obter dados e construir um sistema informatizado de informações sobre o mercado.
- Identificar e analisar efeitos dos diversos fatores - preço, produto ou serviço, comunicação e distribuição - na composição da estratégia comercial.
- Identificar e relacionar parâmetros que afetam a atuação comercial.
- Identificar as diversas estratégias de marketing, de armazenamento e distribuição física, de compra e venda, de pós-venda.
- Identificar e selecionar fontes primárias e secundárias de dados sobre o mercado.
- Planejar pesquisas em campo, selecionando as técnicas mais apropriadas, a partir da definição do âmbito geográfico desejado e dos objetivos do trabalho.
- Analisar e definir alternativas para pesquisas de mercado (empresas ou pesquisadores).
- Identificar as várias formas de propaganda, promoção e publicidade.
- Selecionar empresas prestadoras de serviços de propaganda, promoção e publicidade, e/ou os diversos veículos de comunicação de massa.
- Organizar serviços de atendimento a clientes.
- Identificar e analisar fatores que influem na atração, no desenvolvimento e na fidelização de clientes e fornecedores, na decisão de compra, e conceber planos para a realização desses objetivos.
- Definir padrões de atendimento pelos funcionários de pontos-de-venda e critérios para avaliar o desempenho de vendedores e de compradores.
- Definir limites de autonomia e postura negocial para fechamento de negócios, ou para concessões não previamente autorizadas.

- Identificar formas de incentivos (campanhas, concursos e outros) utilizadas para motivar a força de vendas.
- Identificar e selecionar estratégias e processos de atendimento e orientação de pós-venda ao cliente (empresas ou indivíduos), necessidades da empresa e características de produtos comercializados.
- Identificar possíveis repercussões e conseqüências do pós-venda para a empresa.
- Selecionar conteúdos e comportamentos que devem ser desenvolvidos no treinamento de funcionários envolvidos nas atividades de pós-venda.
- Identificar a natureza do contato do cliente, se é pedido de informações ou de orientação, se é solicitação de algum serviço ou reclamação.
- Interpretar a legislação referente aos direitos do consumidor.
- Identificar formas de acompanhamento e controle de informações referentes à satisfação/insatisfação de consumidores.

Habilidades

- Elaborar Planos de Marketing.
- Treinar, desenvolver e avaliar a equipe de vendas;
- Elaborar instrumentos para coleta de dados: pautas para entrevistas, questionários, dinâmicas de grupo e outras técnicas aplicáveis.
- Aplicar técnicas de coleta de dados para estudos comerciais.
- Coordenar equipe de pesquisas de mercado ou acompanhar empresa prestadora desse serviço.
- Operar sistema de informações sobre o mercado.
- Fazer levantamentos sobre fornecedores de serviços de pesquisa de mercado e de serviços de comunicação com o mercado (agências de propaganda, as diversas mídias: impressa, eletrônica, televisiva, radiofônica e outras).
- Coordenar equipes de produção de materiais publicitários: cartazes, organização de vitrines, organização de promoções, e outros.
- Aplicar técnicas de merchandising nas montagens de vitrines, colocação de produtos e outras ações de animação do ponto de venda, compreendendo o efeito que produzem no consumidor, utilizando com destreza os materiais e as ferramentas.
- Aplicar técnicas de comunicação visual no desenho dos diversos tipos de cartazes (de preços, promoções, indicações de seções e outros) para estabelecimentos comerciais, utilizando materiais e equipamentos adequados, combinando forma, cor, textura e tipo de letra para obter o efeito desejado.
- Utilizar programas de computador para a confecção de cartazes.
- Preparar documentação de base necessária para definir o marketing-mix: produto ou serviço, preço, concorrência, promoção e obter conclusões.

- Definir procedimentos de organização dos dados obtidos em pesquisas comerciais que contextualizem um sistema de informações sobre o mercado.
- Coordenar equipe de pesquisas de mercado ou acompanhar empresa prestadora desse serviço.
- Fazer levantamentos sobre fornecedores de serviços de pesquisa de mercado e de serviços de comunicação com o mercado (agências de propaganda, as diversas mídias - impressa, eletrônica, televisiva, radiofônica e outras).
- Coordenar equipes de produção de materiais publicitários: cartazes, organização de vitrines, organização de promoções, e outros.
- Aplicar técnicas de merchandising nas montagens de vitrines, colocação de produtos e outras ações de animação do ponto de venda, compreendendo o efeito que produzem no consumidor, utilizando com destreza os materiais e as ferramentas.
- Aplicar técnicas de comunicação visual no desenho dos diversos tipos de cartazes (de preços, promoções, indicações de seções e outros) para estabelecimentos comerciais, utilizando materiais e equipamentos adequados, combinando forma, cor, textura e tipo de letra
- para obter o efeito desejado.
- Utilizar programas de computador para a confecção de cartazes.
- Aplicar técnicas de comunicação no desenvolvimento de relações comerciais, cuidando do aspecto pessoal e da forma de expressar-se.
- Aplicar técnicas de aproximação e envolvimento de clientes e fornecedores, a partir de características observáveis: classe social, comportamento, perguntas colocadas e outras.
- Utilizar modernas técnicas de venda orientadas aos processos de negociação e de atendimento ao cliente/fornecedor, identificando necessidades concretas, aplicando métodos psicológicos e levando em conta margens de negociação definidas.
- Resolver objeções apresentadas pelos clientes, baseando-se na argumentação de venda desenvolvida.
- Obter fechamento de pedido, utilizando técnicas de fechamento adequadas, dentro das margens estabelecidas, aplicando procedimentos apropriados, preenchendo documentos mercantis necessários, com dados exatos, aplicando a legislação vigente.
- Aplicar técnicas para fidelização de clientes efetivos, tais como promoções especiais para os mais fiéis, convites para promoções especiais e outras.
- Resolver, no âmbito de sua responsabilidade, reclamações apresentadas por clientes, conforme critérios e procedimentos estabelecidos pela empresa, ou transmitir prontamente ao superior quando a informação ou contingência sobrepassa a sua responsabilidade.
- Adotar postura segura diante de queixas injustificadas do cliente, mostrando educação e apresentando razões para chegar a um acordo e, se procedente, aplicar os critérios estabelecidos pela organização.

- Responder com clareza e educação às dúvidas técnicas e/ou queixas de clientes, nos casos de instalação de equipamentos em suas residências ou na execução de serviços de assistência técnica.
- Recolher, organizar e encaminhar queixas, como fonte de informação para posterior análise de outros setores da empresa.
- Controlar o cumprimento de condições combinadas com fornecedores e clientes, verificando que as entregas estejam de acordo com os pedidos feitos.

Bases Tecnológicas

- Estatística aplicada à pesquisa de mercados.
- Marketing na atividade econômica: natureza e alcance, o marketing nos sistemas econômicos.
- Os mercados e o comportamento do consumidor: segmentação de mercados, determinantes do comportamento do consumidor.
- A comunicação empresarial: o processo de comunicação, propaganda e publicidade, promoção, relações públicas.
- A pesquisa de mercado: objetivos da pesquisa, planificação da pesquisa comercial, variáveis, fontes de informação, pesquisadores, pressupostos.
- Elementos de antropologia social, psicologia social e sociologia aplicados a ações mercadológicas.
- Cartazismo e letrismo no ponto-de-venda: tipos de letras, técnicas de rotulação, principais tipos de cartazes, aplicações gráficas e de edição no computador.
- As diversas mídias e veículos de comunicação de massa e sua eficácia sobre os diversos segmentos do mercado.
- Merchandising e sortimento: características e estrutura do sortimento, tipos de sortimento, tipos de venda, análise do sortimento.
- Métodos e técnicas de comunicação para preparação de cartazes, design de lojas e seus equipamentos, arrumação de vitrines.
- Métodos e técnicas para elaboração de questionários, pautas e entrevistas, pautas para dinâmicas de grupos.
- Métodos e técnicas para elaboração de briefings para agências de propaganda contratadas.
- Recursos de informática na preparação de cartazes, de mensagens ao cliente e de design.
- Sistema de informações de mercado: entrada de dados no sistema, atualização de dados, extração de relatórios.
- A organização da venda: estrutura e organograma de departamentos de vendas, planejamento de visitas de venda, tratamento de informações comerciais derivadas.
- Plano de vendas: planificação de visitas (rotas, frequências, número, etc.), objetivos de venda e argumentação para cada cliente, ampliação de

carrteiras de clientes, condições ofertadas e margens de negociação, limites de atuação.

- Métodos e técnicas de comunicação aplicados no atendimento a clientes e fornecedores.
- Apresentação e demonstração de produtos ou serviços: pontos que se devem destacar, benefícios dos produtos ou serviços, vantagens adicionais.
- Aspectos sócio-psicológicos nos processos de compra e venda: necessidades e preferências do cliente, variáveis que condicionam ou determinam interesses de consumo do cliente, motivação, frustração e mecanismos de defesa.
- Processo de negociação comercial: prospecção, preparação de entrevistas e de negociações, desenvolvimento de negociação, modernas técnicas de negociação e de fechamento de venda, em função do tipo de cliente e do tipo de negócio.
- O vendedor: qualidades que um vendedor deve apresentar, atitudes para a venda e seu desenvolvimento, relações com clientes.
- Psicologia aplicada no atendimento a clientes.
- Sistemas de consultas a organizações tipo SPC - Serviço de Proteção ao Crédito ou que fornecem informações sobre outras empresas.
- Métodos e técnicas de fidelização de clientes.
- Métodos e técnicas para promoção de vendas entre revendedores.
- Métodos e técnicas de criação de instrumentos para coleta de informações, sugestões e reclamações dos clientes, e para acompanhamento e controle de ações de atendimento e assistência técnica.
- Métodos e técnicas de pesquisa de satisfação dos clientes.
- Procedimento geral na devolução de mercadorias.
- Técnicas de comunicação aplicáveis nas situações de atendimento ao público e na mediação de reclamações.
- Legislação sobre os direitos do consumidor.
- Métodos mais utilizados no controle de qualidade dos serviços de pós-venda.
- Psicologia aplicada no atendimento ao cliente no pós-venda.

TEMA: GESTÃO PÚBLICA

Diz respeito ao desenvolvimento das funções inerentes ao conjunto de órgãos do Estado em relação aos serviços colocados em benefício da coletividade; pressupõe o conhecimento das etapas de planejamento, execução e controle das ações de governo.

FUNÇÃO 1 – ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA **SUBFUNÇÃO 1.1 – ATOS E FATOS ADMINISTRATIVOS**

Competências

- Conhecer na gestão pública:
 - conceitos, objetivos, princípios fundamentais da administração pública;
 - teoria do Estado;
 - evolução da administração pública;
 - a estrutura organizacional;
 - atos e poderes administrativos;
 - governo eletrônico e transparência;
 - os instrumentos básicos da ação governamental;
 - os órgãos de controle;
 - o exercício financeiro;
 - a elaboração da proposta orçamentária;
 - os tipos de orçamento;
 - as categorias econômicas de receita e despesa;
 - os estágios da receita e da despesa;
 - os restos a pagar.
 - a licitação e o contrato;
- Conhecer no Sistema Integrado da Administração Financeira – SIAFI:
 - os conceitos e os objetivos;
 - a tabela de eventos;
 - o plano de contas da Administração Pública Federal;
 - os balanços orçamentário, financeiro e patrimonial;
 - a tomada e prestação de contas.

Habilidades

- Identificar e compreender na gestão pública:
 - a diferença entre Estado e Governo;
 - as formas de administração pública;
 - o conjunto de poderes e órgãos constitucionais da estrutura de governo no sentido formal, material e operacional;
 - o significado de administração direta e indireta;
 - as atribuições dos órgãos de controle;
 - os planos e programas nacionais, regionais e setoriais e os orçamentos públicos como ações de governo;
 - os fluxos de receita e despesa;
 - as regras de licitação e contrato.
- Compreender o SIAFI como instrumento de administração das finanças públicas.
- Compreender como instrumentos de gestão do Governo:
 - SIORG;
 - SIAPE;
 - SIDOR;
 - SICAF;
 - SIASG;

- SISPLAN.

Bases Tecnológicas

- Manuais de Administração Pública.
- SIAFI.
- Plano Diretor da Reforma do Estado.

TEMA: ELABORAÇÃO DE PROJETOS

Diz respeito à elaboração do plano de negócio que detalha e analisa a idéia (projeto); pressupõe o conhecimento do roteiro e implementação das ações para a criação do documento que engloba todos os aspectos da geração e administração de um negócio.

FUNÇÃO 1 – PLANO DE NEGÓCIO

SUBFUNÇÃO 1.1 – DESENVOLVER PLANOS DE NEGÓCIO PARA EMPRESAS INDUSTRIAIS, COMERCIAIS E DE SERVIÇOS

Competências

- Conhecer as técnicas de Elaboração do Plano de Negócio, observando:
 - oportunidades estratégicas;
 - mercados e clientes;
 - estratégias de negócios;
 - recursos necessários;
 - benefícios esperados;
 - avaliação de desempenho e etapas fundamentais;
 - posição tecnológica;
 - análise de custo;
 - recursos operacionais;
 - pontos fortes e fracos da empresa;
 - bases de competição;
 - fatores-chave para o sucesso;
 - posição competitiva;
 - sazonalidade;
 - tática de vendas;
 - canais de distribuição;
 - propaganda;
 - vocação da empresa;
 - vigência do plano de negócio;
 - definição e avaliação dos objetivos;
 - estratégias de ação;

- análise da empresa.

Habilidades

- Desenvolver a potencialidade de produção, de comercialização e/ou de prestação de serviços para implantação de um plano de negócio.
- Acompanhar o desenvolvimento tecnológico.
- Pesquisar e determinar o mercado fornecedor e o mercado consumidor dos bens e serviços a serem ofertados.
- Desenvolver produtos/serviços que possam atender ao público alvo seja por inovação ou complementação daqueles ofertados pela concorrência.
- Fazer levantamento das necessidades de capital.
- Definir a contratação de profissional qualificado e/ou preparar treinamento de pessoal.
- Projetar o retorno de capital e o lucro em percentual e tempo determinados.
- Avaliar o desempenho da estratégia estabelecida por etapas:
 - pesquisa de mercado;
 - produtos/serviços a serem ofertados;
 - estabelecimento do ponto;
 - início das atividades.
- Observar a necessidade de constante atualização.
- Analisar custos componentes do produto e administrativos.
- Adequar os recursos operacionais, observando o melhor investimento:
 - prédio próprio ou alugado;
 - equipamentos próprios ou alugados.
- Determinar a posição da empresa em relação aos pontos fortes e fracos das principais funções e recursos utilizados: Administração, Marketing, Recursos Humanos, Recursos Financeiros, Projetos, Produção, Serviços, Compras e Distribuição.
- Determinar as características particulares que os clientes utilizam para fazer sua escolha.
- Informar os fatores-chave para o sucesso da empresa.
- Informar o grau de importância da competitividade da empresa em relação aos seus concorrentes mais diretos.
- Informar os períodos de sazonalidade, segundo os produtos ofertados.
- Usar técnicas de atração e conservação de clientes.
- Informar os canais de distribuição se produtos de bens.
- Estabelecer estratégia de propaganda, observando os canais internos e externos.
- Estabelecer o ramo de negócio.
- Estabelecer prazos para execução de etapas.
- Definir objetivos de curto, médio e longo prazos para cada fase determinada.

- Avaliar cada fase do plano de negócio para possíveis correções de rumo em vista dos resultados esperados.
- Estabelecer normas e procedimentos operacionais.
- Divulgar a instituição e seus produtos/serviços.
- Estabelecer organograma da empresa e funcionogramas de suas atividades.

Bases Tecnológicas

- Roteiro básico para a elaboração do plano de negócio.
 - Nome do negócio.
 - Empresa e seu ramo de atividades.
 - Produtos e/ou serviços.
 - Pesquisa de mercado e avaliação.
 - Plano de marketing.
 - Plano de pesquisa e desenvolvimento.
 - Plano de produção/operações.
 - Equipe de administradores.
 - Cronograma mensal de atividades.
 - Riscos, pressupostos e problemas.
 - Impacto na comunidade.
 - Garantias.
 - Plano financeiro.

4.4 – Prática Profissional

Contando com 540 horas, as práticas profissionais serão desenvolvidas através de simulações, experiências, ensaios e demais técnicas de ensino que permitam a vivência dos alunos em situações próximas da realidade do setor empresarial e público.

A prática será incluída na carga horária da Habilitação Profissional e não está desvinculada da teoria; constitui e organiza o currículo.

O desenvolvimento de projetos, estudos de casos, realização de visitas técnicas monitoradas, pesquisas de campo e aulas práticas desenvolvidas em laboratórios, oficinas, sala-ambiente e através da Empresa Pedagógica garantirão o desenvolvimento de competências específicas da área de formação.

O tempo necessário e a forma para o desenvolvimento da prática profissional realizada na escola, explicitados neste Plano de Curso, serão parte integrante do plano de trabalho dos docentes.

4.5 – Estágio Supervisionado

A Habilitação Profissional de Técnico de Nível Médio em Administração não exige o cumprimento de estágio supervisionado em sua organização curricular. O aluno, a seu critério, poderá realizar estágio supervisionado, não sendo, no entanto, condição para a conclusão do curso. Quando realizado, as horas efetivamente cumpridas deverão constar do Histórico Escolar do aluno. A escola acompanhará as atividades de estágio, cuja sistemática será definida através de um Plano de Estágio Supervisionado devidamente incorporado ao Projeto Pedagógico do CEP Ceilândia.

O Plano de Estágio Supervisionado deverá prever os seguintes registros:

- sistemática de acompanhamento, controle e avaliação.
- justificativa;
- metodologias;
- objetivos;
- identificação do responsável pela Orientação de Estágio;
- definição de possíveis campos/áreas para realização de estágios.

O estágio somente poderá ser realizado de maneira concomitante com o curso, ou seja, ao aluno será permitido realizar estágio apenas enquanto estiver regularmente matriculado. Após a conclusão de todos os componentes curriculares será vedada a realização de estágio supervisionado.

5. Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores

Poderá haver aproveitamento de conhecimentos adquiridos na Educação Profissional, inclusive no trabalho, para fins de prosseguimento e de conclusão de estudos:

- das disciplinas de caráter profissionalizante cursadas no Ensino Médio, até limite de 25% da carga horária mínima do Ensino Médio;
- de disciplinas ou módulos cursados em outra habilitação profissional;
- de estudos de cursos de Qualificação Inicial e Continuada de Trabalhadores;
- de estudos realizados fora do sistema formal;
- de competências adquiridas no trabalho.

Os conhecimentos e experiências anteriores adquiridas através de estudos do Ensino Médio, da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, de disciplinas ou módulos cursados, de inter-habilitações profissionais poderão ser aproveitados desde que relacionados ao perfil de conclusão do técnico.

Quando julgado necessário o requerente deverá ser submetido à avaliação pela comissão de professores da área.

Quando o aproveitamento tiver como objetivo a certificação de conclusão, seguir-se-ão as diretrizes apontadas pelo Sistema Nacional de Certificação.

6. Critérios de Avaliação

A avaliação, elemento fundamental para acompanhamento e redirecionamento do processo de desenvolvimento de competências estará

voltada para a construção dos perfis de conclusão estabelecidos para a habilitação profissional e as respectivas qualificações previstas.

Constitui-se num processo contínuo e permanente com a utilização de instrumentos diversificados: textos, provas, relatórios, auto-avaliação, roteiros, pesquisas, portfólio, projetos, etc, que permitam analisar de forma ampla o desenvolvimento de competências em diferentes indivíduos e em diferentes situações de aprendizagem.

O caráter diagnóstico dessa avaliação permite subsidiar as decisões dos Conselhos de Classe e das Comissões de Professores acerca dos processos regimentalmente previstos de:

- classificação;
- reclassificação;
- aproveitamento de estudos;

e permite orientar/reorientar os processos de:

- recuperação contínua;
- recuperação paralela;
- progressão parcial.

Estes três últimos, destinados a alunos com aproveitamento insatisfatório, constituem-se em atividades, recursos e metodologias diferenciadas e individualizadas com a finalidade de eliminar/reduzir dificuldades que inviabilizam o desenvolvimento das competências visadas.

Acresce-se ainda que, o instituto da **Progressão Parcial** cria condições para que os alunos com menção insatisfatória em até três componentes curriculares possam, concomitantemente, cursar o módulo seguinte, ouvido o Conselho de Classe.

Por outro lado, o instituto da **Reclassificação** permite ao aluno a matrícula em módulo diverso daquele que está classificado, expressa em parecer elaborado por Comissão de Professores, fundamentada nos resultados de diferentes avaliações realizadas.

Também através de avaliação o instituto de **Aproveitamento de Estudos** permite reconhecer como válidas as competências desenvolvidas em outros cursos – dentro do sistema formal ou informal de ensino, dentro da educação profissional básica, técnica ou do Ensino Médio – ou adquiridas do trabalho.

Ao final de cada módulo, após análise com o aluno, os resultados serão expressos por uma das menções abaixo conforme estão conceituadas e operacionalmente definidas:

| Menção | Conceito | Definição Operacional |
|---------------|-----------------|--|
| A | APTO | O aluno desenvolveu as competências requeridas, com o desempenho desejado. |
| NA | NÃO APTO | O aluno não desenvolveu as competências requeridas. |

Será considerado concluinte do curso ou classificado para o módulo seguinte o aluno que tenha obtido aproveitamento suficiente para promoção – A – e a frequência mínima estabelecida.

A frequência mínima exigida será de 75% (setenta e cinco) do total das horas efetivamente trabalhadas pela escola, calculada sobre a totalidade dos componentes curriculares de cada módulo e terá apuração independente do aproveitamento.

A emissão de **Menção** Final e demais decisões, acerca da promoção ou retenção do aluno, refletirão a análise do seu desempenho feita pelos docentes nos Conselhos de Classe e/ou nas Comissões Especiais, avaliando a aquisição de competências previstas para os módulos correspondentes.

7. Instalações e Equipamentos

7.1 - Instalações

- Salas de aula convencionais.
- Sala ambiente.
- Laboratório de Informática.

7.2 – Equipamentos

7.2.1 – Equipamentos da Sala Ambiente

- 15 Microcomputadores ligados em rede e na *Internet*.
- 01 Impressora.
- 01 Retro projetor e tela.
- 01 DVD Player.
- 01 TV 20.
- Videoteca técnica.
- Biblioteca técnica.
- *Softwares* administrativos e contábeis.

7.2.2 – Equipamentos do Laboratório de Informática

- 30 Microcomputadores ligados em rede – sistema operacional Windows.

8. Pessoal Docente e Técnico

Além dos profissionais que compõem a Direção, esta instituição educacional tem em seu quadro de pessoal, 18 Professores efetivos com formação voltada para a área de gestão e negócios e 41 Auxiliares de Educação. Outros profissionais, quando necessários, serão contratados segundo as normas governamentais.

O Curso Técnico de Nível Médio em Administração terá um Coordenador Pedagógico, nomeado pela Direção da instituição escolar, ouvida a equipe docente.

9. Certificados e Diplomas

Ao aluno concluinte do curso será conferido e expedido o diploma de Técnico em Administração, satisfeita a exigência de conclusão do Ensino Médio ou equivalente.

Ao término do Módulo I, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Profissional em Auxiliar Administrativo.

Ao término do Módulo II, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Profissional em Assistente Gerencial.

Os certificados e o diploma serão expedidos pela Secretaria Escolar, sem que haja necessidade de solicitação pelo aluno. Terão fé pública em todo território nacional, conforme legislação vigente.