

# Plano de curso

Ética e Cidadania no Contexto do Mundo do Trabalho

Programas Socioculturais



Eixo Tecnológico: Desenvolvimento Educacional e Social

Segmento: Social

## Identificação do curso

---

Título do curso: Ética e Cidadania no Contexto do Mundo do Trabalho

Eixo tecnológico: Desenvolvimento Educacional e Social

Segmento: Social

Tipo de Ação: Programas Socioculturais

Carga horária mínima: 15h

Carga horária máxima: 15h

Código DN: 1686.8

Versão: 1

UF de origem: DR-MT

Sigla:

## Requisitos e formas de acesso

---

### ACESSO AO CURSO

Escolaridade:

- Ensino Fundamental Completo

Idade:

- Idade mínima: 18 anos

### DOCUMENTO NECESSÁRIO PARA MATRÍCULA

Documental:

- CPF
  - RG.
-

## Justificativa

---

A ética e a cidadania fazem transformações econômicas e comportamentais, na sociedade em que vivemos. Várias pessoas indicam que as evoluções e as mudanças que estão acontecendo com o passar dos dias, tem por intuito maior preservar a integridade social da população.

Os elementos que são cogitados como influencia para a evolução econômica da sociedade, estão ligados diretamente com a moral e com os padrões que a qualidade de vida oferece, estando esses elementos no topo da lista do complexo social, das mudanças nos processos de trabalho e relações pessoais, da globalização e do fortalecimento da competitividade mundial, que vem gerando por meios de trabalhos estratégicos e mercadológicos.

## Objetivos

---

Contribuir para a inserção no ambiente de trabalho de forma digna e ética.

## Organização curricular

---

Unidades Curriculares	Carga Horária
UC1 - Ética e Cidadania no Contexto do Mundo do Trabalho *	Mín.: 15 horas Máx.: 15 horas

---

### DETALHAMENTO DA(S) UNIDADE(S) CURRICULAR(ES):

#### UC1: Ética e Cidadania no Contexto do Mundo do Trabalho

Carga horária mínima: 15h

Carga horária máxima: 15h

#### Indicadores

1. Seleciona estratégias logísticas de acordo com o tipo de prestação de serviço e canal de comercialização.
2. Trabalha em equipe, considerando os objetivos em comum, o perfil do grupo e as responsabilidades dos envolvidos
3. Atende o cliente de forma diferenciada, respeitando as normas exigidas pela empresa, direcionando os produtos e serviços de acordo com as necessidades dos clientes.

#### Elementos da Competência

##### Conhecimentos

1. Os pilares da colaboração: modelo 3C - comunicação, cooperação e coordenação.
2. Comunicação verbal e não verbal: conceito e elementos.
3. Ética e trabalho e relações interpessoais: percepção social, diferenças individuais, distorção perceptiva: estereótipos, preconceitos
4. Técnicas de atendimento ao cliente: os tipos de clientes, atendimento e tratamento, superando as expectativas no atendimento.
5. Trabalho em equipe: trabalho coletivo versus trabalho colaborativo; diferença entre grupo e equipe; características de uma equipe – objetivo comum, partilha de responsabilidades, interdependência das ações, habilidades e competências complementares e construção de identidade.
6. Convívio interpessoal: diversidade humana; valorização de equipes plurais e multiculturais; barreiras à colaboração; liderança colaborativa.
7. Comunicação: coerência, articulação, vícios de linguagem, gírias, entonação, volume e velocidade da fala, postura corporal e gesticulação
8. Identificação de demanda na prestação de serviços: recepção e controle das solicitações de serviços, capacidade de execução e disponibilidade de recursos (mão-de-obra, insumos, recursos, entre outros)
9. Negociação de conflitos: escuta ativa; estratégias de negociação; tomada

de decisão compartilhada e busca de consenso.

10. Execução de serviços: cronogramas de atendimento, operacionalização e acompanhamento dos indicadores de tempo

#### **Habilidades**

1. Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na equipe.
2. Analisar as contribuições dos membros da equipe.
3. Incentivar a participação dos membros da equipe.
4. Comunicar-se com clareza e objetividade
5. Usar técnicas de atendimento
6. Reconhecer necessidades e desejos dos clientes;

#### **Atitudes/Valores**

1. Respeito às normas e legislações
2. Atenção e responsabilidade nos procedimentos e ações do profissional
3. Adota postura profissional, proativa e receptiva no relacionamento com clientes e equipe
4. Zelo na apresentação pessoal e postura profissional
5. Cortesia no atendimento aos clientes internos e externos;
6. Proatividade para lidar com intercorrências;

## **Orientações metodológicas**

---

As orientações metodológicas deste curso, em consonância com a Proposta Pedagógica do Senac, pautam-se pelo princípio da aprendizagem com autonomia e pela metodologia de desenvolvimento de competências, estas entendidas como ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo(a), que articula conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e que permite desenvolvimento contínuo.

As competências que compõem a organização curricular do curso foram definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando a área de atuação e os processos de trabalho deste profissional. Para o desenvolvimento das competências, foi configurado um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, colocando o aluno frente a situações de aprendizagem que possibilitam o exercício contínuo da mobilização e articulação dos saberes necessários para a ação e para a solução de questões inerentes à natureza da ocupação.

A mobilização e a articulação dos elementos da competência requerem a proposição de situações desafiadoras de aprendizagem, que apresentem níveis crescentes de complexidade e se relacionem com a realidade do aluno e com o contexto da ocupação. As atividades relacionadas ao planejamento de carreira dos alunos devem ocorrer de forma concomitante ao desenvolvimento da marca formativa Atitude Empreendedora.

Recomenda-se que o tema seja abordado no início das primeiras unidades curriculares do curso e revisitado no decorrer de toda a formação. A partir da reflexão sobre si mesmo e sobre a própria trajetória profissional, os alunos

podem reconhecer possibilidades de atuação na perspectiva empreendedora e elaborar estratégias para identificar oportunidades e aprimorar cada vez mais suas competências.

O docente pode abordar com os alunos o planejamento de carreira a partir dos seguintes tópicos:

1. ponto de partida: momento de vida do aluno, suas possibilidades de inserção no mercado, fontes de recrutamento e seleção, elaboração de currículo, remuneração oferecida pelo mercado, competências que possui e seu histórico profissional;

2. objetivos: o que o aluno pretende em relação à sua carreira a curto, médio e longo prazo, e;

3. estratégias: o que o aluno deve fazer para alcançar seus objetivos. Esse plano de ação tem como foco a iniciativa, a criatividade, a inovação, a autonomia e o dinamismo, na perspectiva de que os alunos possam criar soluções e buscar formas diferentes de atuar em seu segmento.

No que concerne às orientações metodológicas para a Unidade Curricular Projeto Integrador, ressalta-se que o tema gerador deve se basear em problemas da realidade da ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado.

Neste sentido, a proposta deve contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes, que ultrapassem a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais unidades curriculares.

Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular 1: (Nome da UC). Sugere-se ao docente propor atividades onde os alunos tenham contato com profissionais da área por meio de palestras, seminários, visitas técnicas, discussões em grupo e estudos de situações-problema.

Orientações metodológicas específicas para a Unidade Curricular 2: Controlar e organizar o estoque de produtos cárneos Sugere-se ao docente contextualizar os assuntos relacionados ao ..... Recomenda-se a utilização de estudos de caso referente ..... Além disso, visitas técnicas nos estabelecimentos e fornecedores possibilitam a análise de diferentes situações que o aluno poderá encontrar em sua realidade profissional. É importante que o docente proponha atividades que evidenciem a organização do estoque e a conservação dos produtos cárneos. Para turmas que são compostas por diferentes cursos, mas que se valem da convergência de unidades curriculares é imprescindível que o docente trabalhe as especificidades para cada função dentro dos parâmetros da competência. Ressalta-se que o docente deve atentar-se aos demais cursos que convergem com esta unidade curricular junto ao seu Departamento Regional.

## Avaliação

---

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- Avaliar o atendimento do objetivo no processo formativo;
- Ser diagnóstica e formativa;
- Permeiar e orientar todo o processo educativo;
- Permitir que o aluno assuma papel ativo em seu processo de aprendizagem.

Forma de expressão dos resultados da avaliação:

Indicador: Toda a aprendizagem deve ser acompanhada ao longo do processo. Para tanto, definiu-se o tipo de menção que será utilizada para registrar esse acompanhamento.

Frequência: O aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente.

Foram estabelecidas menções específicas a serem adotadas no momento da avaliação:

Para os cursos avaliados por indicadores de objetivos de aprendizagem são previstas as menções:

Atendido – A

Parcialmente atendido - PA

Não atendido – NA

Essas menções deverão ser registradas pelo professor de acordo com o nível de atendimento do indicador do objetivo e ao final do curso nenhum aluno poderá ter menção PA, pois se o aluno não recuperou até o final do curso, o indicador não foi atendido, devendo o professor registrar a menção NA.

Para o resultado final do curso, são previstas duas menções:

Concluiu – C

Não concluiu – NC

Para os cursos que são avaliados por participação (frequência e realização de atividades previstas), o resultado final também prevê as menções:

Concluiu – C

Não concluiu – NC

Menção por Unidade Curricular: Ao término da unidade curricular se o indicador não for atingido esta será considerada como não desenvolvida. É com base na menção do indicador e na frequência mínima de 75% que se estabelece a menção da Unidade Curricular. Na modalidade a remota, o controle da frequência é baseado na realização das atividades previstas. As menções possíveis para a Unidade Curricular são:

Desenvolvida – D

Não desenvolvida – ND

Menção para aprovação no curso: Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolvida) na(s) unidade(s) curricular(es). Para o resultado final são previstas duas menções: Aprovado - AP

Reprovado - RP

Recuperação: Constatado a dificuldade do aluno, poderão ocorrer recuperações por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem.

## Instalações, equipamentos e recursos didáticos

---

Sala de informática com acesso à internet; softwares: Sistema Operacional Cliente (proprietário ou livre, de acordo com especificidades regionais); suíte de aplicativos de escritório (proprietário ou livre, de acordo com especificidades regionais); pacotes e recursos adicionais (de acordo com especificidades regionais).

## Perfil do pessoal docente e técnico

---

Profissional com formação na área de Administração ou áreas afins com especialização em ética profissional

## Referências

---

LACERDA, Gabriel Araujo de. Agir bem é bom: ética ontem, hoje e amanhã. Editora Senac. São Paulo . 2017.

ARAUJO, André. Gestão de Equipes Multidisciplinares. Editora Senac. São Paulo. 2020.

## Certificação

---

Àquele que concluir com aprovação todas a(s) unidade(s) curricular(es) que compõem esta ação, será conferido o respectivo Certificado de Conclusão em Ética e Cidadania no Contexto do Mundo do Trabalho, com validade nacional.