

I.8 – TÉCNICAS ORGANIZACIONAIS

Função: Planejamento, Operação e Controle das Práticas Administrativas

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Identificar o perfil profissional/ pessoal da sua área de atuação.</p> <p>2. Incorporar técnicas de atendimento ao cliente, de gestão documental e do arranjo físico do ambiente de trabalho.</p> <p>3. Executar atividades compatíveis com a cultura organizacional.</p>	<p>1.1. Apresentar postura profissional no desenvolvimento das atividades e nos relacionamentos interpessoais.</p> <p>1.2. Aplicar os objetivos, as atividades e procedimentos em sua área de atuação.</p> <p>2.1. Atender clientes (presencial e a distância).</p> <p>2.2. Triar, organizar, classificar, registrar e encaminhar correspondências.</p> <p>2.3. Identificar e desenvolver no ambiente de trabalho um leiaute organizado, ergonômico e acessível.</p> <p>2.4. Selecionar, organizar, classificar e arquivar documentos.</p> <p>2.5. Executar, coordenar, controlar e organizar agendas: manual e eletrônica.</p> <p>2.6. Praticar atendimento ao cliente interno e externo em concordância com programas de gestão da qualidade ao atendimento.</p> <p>2.7. Organizar o ambiente de trabalho, conservar os equipamentos e utilizar recursos pautando-se na sustentabilidade.</p> <p>3.1. Aplicar técnicas de administração do tempo em ambientes administrativos.</p> <p>3.2. Executar com responsabilidade as práticas administrativas.</p>	<p>1. Perfil Profissional e Pessoal do Técnico em Administração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • responsabilidades, comportamento e atitudes do profissional em Administração <p>2. Técnicas de atendimento (presencial e a distância) ao cliente interno e externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • técnicas de triagem, organização e registro – fluxo documental; • planejamento e organização do ambiente de trabalho/ leiaute; • fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho; • técnicas de arquivamento e suas fases; • técnicas de arquivos de prosseguimento (<i>follow up</i>); • técnicas em agendas: <ul style="list-style-type: none"> ○ manual e eletrônica • programas de qualidade/ atendimento ao cliente – NBR ISO 10002:2004 – Gestão da Qualidade – satisfação do cliente, excelência no atendimento; • <i>Housekeeping</i> <p>3. Administração do tempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conceitos e aplicação

Carga Horária (Horas-aula)

Teórica	00	Prática	60	Total	60 Horas-aula	Prática em Laboratório
Teórica (2,5)	00	Prática (2,5)	50	Total (2,5)	50 Horas-aula	