

Nome da Instituição	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
CNPJ	62823257/0001-09
Data	27-01-2022 Atualizado em 28-09-2023
Número do Plano	799
Eixo Tecnológico	Gestão e Negócios

Plano de Curso para	
01. Habilitação	Habilitação Profissional de TÉCNICO EM QUALIDADE
MÓDULO I + II	
Carga Horária	800 horas
Estágio	0000 horas
TCC	120 horas

CAPÍTULO 3

PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

MÓDULO II

Habilitação Profissional de TÉCNICO EM QUALIDADE

O **TÉCNICO EM QUALIDADE** é o profissional que executa rotinas administrativas de acordo com normas e procedimentos técnicos de qualidade e de segurança específicos da área de atuação. Auxilia no desenvolvimento de manuais, procedimentos, diagnósticos e relatórios de processos de controle da qualidade da organização. Inspecciona e realiza testes em processos, produtos e serviços. Registra dados relativos ao monitoramento e controle da qualidade. Atua na implantação das ações do sistema de gestão da qualidade. Executa ações de treinamento, de divulgação dos procedimentos de qualidade e de prevenção, detecção e resolução de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados nas organizações. Identifica inconformidades e sugere plano de ação para correção preventiva e corretiva. Atua nos processos de auditorias interna e externa para certificação de qualidade.

Perfil Empreendedor

O **Técnico em QUALIDADE** apresenta um perfil empreendedor de caráter intermediário, direcionado ao controle de processos e à garantia da qualidade. Atua no desenvolvimento de rotinas administrativas, legislações, procedimentos técnicos de qualidade e de segurança específicos da área de atuação, a fim de obter o melhor resultado das operações. Sugere melhoria nos procedimentos de execução e controle, atuando de maneira colaborativa com objetivo de auxiliar no planejamento de ações preventivas e corretivas.

MERCADO DE TRABALHO

- ❖ Instituições públicas, privadas e do terceiro setor.

COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- ❖ Demonstrar ética profissional.
- ❖ Contribuir para o alcance de objetivos comuns.

- ❖ Demonstrar capacidade de análise e tomada de decisão.
- ❖ Revelar capacidade e interesse na construção de relacionamentos profissionais.
- ❖ Evidenciar desinibição e desprendimento para lidar com pessoas de cargos superiores.
- ❖ Demonstrar capacidade de adotar em tempo hábil a solução mais adequada entre possíveis alternativas.
- ❖ Evidenciar capacidade de adoção comportamental segundo as circunstâncias do ambiente ou diante de argumentos consistentes.

Ao concluir a Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM QUALIDADE**, o aluno deverá ter construído as seguintes competências:

MÓDULO I

- Identificar a cultura organizacional.
- Aplicar as normas regulamentadoras da segurança do trabalho.
- Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional.
- Interpretar estudos, relatórios e pesquisas relacionadas à qualidade.
- Analisar os custos incorridos em processos de qualidade nas organizações.
- Contextualizar os princípios da qualidade e a aplicabilidade nas organizações.
- Desenvolver cálculos estatísticos para projeções do planejamento operacional.
- Comunicar-se, oralmente e por escrito, utilizando a terminologia técnico-científica da profissão.
- Organizar o ambiente de trabalho em conformidade com as características da organização.
- Distinguir as características e funções do profissional da área de Qualidade nas organizações.
- Contextualizar as teorias da Administração com os princípios da qualidade aplicados às organizações.
- Selecionar plataformas para publicação de conteúdo na internet e gerenciamento de dados e informações.
- Pesquisar e analisar informações da área de Qualidade, em diversas fontes, convencionais e eletrônicas.
- Analisar as ferramentas da qualidade, tendo em vista sua aplicabilidade nos processos e procedimentos operacionais.

- Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional.
- Correlacionar os conceitos elementares de custos e suas aplicações nos processos de produção e de prestação de serviços.
- Analisar textos técnicos, administrativos e comerciais da área de qualidade por intermédio de indicadores linguísticos e extralinguísticos.
- Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Qualidade, de acordo com normas e convenções específicas.
- Correlacionar os níveis de planejamento estratégico, tático e operacional com os objetivos da organização relacionados à garantia da qualidade.

MÓDULO II

- Analisar especificações relativas a produtos e serviços.
- Interpretar as etapas para monitoramento de processos.
- Analisar os sistemas da administração de produção e serviços.
- Planejar as auditorias da qualidade para garantir a melhoria contínua.
- Analisar os elementos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.
- Selecionar e organizar documentos normativos em arquivos físicos e digitais.
- Avaliar as fontes e recursos necessários para o desenvolvimento de projetos.
- Avaliar a execução e os resultados obtidos de forma quantitativa e qualitativa.
- Analisar dados e informações obtidos de pesquisas empíricas e bibliográficas.
- Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.
- Interpretar as ações comportamentais orientadas para a realização do bem comum.
- Interpretar modelos de qualidade aplicados à administração da produção e serviços.
- Interpretar informações oriundas de levantamentos destinados a auditorias interna e externa.
- Analisar as ações comportamentais no contexto das relações trabalhistas e de consumo.
- Correlacionar o processo de certificação da qualidade com as metas institucionais das organizações.
- Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades.

- Contextualizar a aplicação das ações éticas aos campos do direito constitucional e legislação ambiental.
- Desenvolver sistema de qualidade no processo de fabricação de produtos e de prestação de serviços.
- Apropriar-se da língua inglesa como instrumento de acesso à informação e à comunicação profissional.
- Analisar e produzir textos da área profissional de atuação, em língua inglesa, de acordo com normas e convenções específicas.
- Interpretar as Normas Regulamentadoras da Segurança e Saúde do Trabalho em processos de certificação de qualidade.
- Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional.
- Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional, identificando equivalências entre português e inglês (formas equivalentes do termo técnico).

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- ❖ Analisar estudos de caso na área de Qualidade.
- ❖ Participar da elaboração de processos produtivos.
- ❖ Compilar informações pertinentes à área operacional.
- ❖ Compilar informações pertinentes à área de Qualidade.
- ❖ Elaborar manuais de qualidade e documentos de boas práticas.
- ❖ Auxiliar na auditoria de processos produtivos nas organizações.
- ❖ Atuar de acordo com princípios éticos nas relações de trabalho.
- ❖ Desenvolver preceitos da qualidade em atividades operacionais.
- ❖ Utilizar normas regulamentadoras no desenvolvimento das atividades.
- ❖ Apoiar a elaboração de parecer técnico de desvios e inconformidades.
- ❖ Monitorar cumprimento de procedimentos estabelecidos para garantia da qualidade.
- ❖ Contextualizar dados mercadológicos e estatísticos com a linha de pesquisa escolhida.
- ❖ Implementar controles internos para garantir a qualidade em processos, produtos e serviços.
- ❖ Elaborar relatórios relativos a não conformidades provenientes de processos e/ou produtos.
- ❖ Utilizar as normas e regulamentos internos, conforme o manual de procedimentos da organização.

- ❖ Inspecionar produtos e serviços em conformidade com o estabelecido pela organização.
- ❖ Acompanhar eficiência de processos com foco nos padrões de qualidade estabelecidos.
- ❖ Redigir relatórios de desempenho das áreas/departamentos no atendimento à política de qualidade da organização.
- ❖ Realizar leitura de textos de gêneros diversos da área profissional em língua estrangeira – inglês, utilizando o vocabulário e a terminologia da área.

ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS

- ❖ Reconhecer cenários vigentes.
- ❖ Elaborar projeções e estimativas.
- ❖ Aplicar princípios de exigência de qualidade e eficiência.
- ❖ Sugerir melhorias incrementais em procedimentos de controle.
- ❖ Mapear problemas e dificuldades nas etapas de execução dos processos.
- ❖ Propor diferentes modelos qualitativos de acompanhamento e intervenção.

ÁREA DE ATIVIDADES

A – ANALISAR CONFORMIDADE DOS PROCESSOS OPERACIONAIS

- Prestar apoio em inspeções e ensaios.
- Elaborar relatórios de controle de processos.
- Monitorar cumprimento de normas e procedimentos.
- Agrupar pedidos e solicitações conforme especificações.
- Solicitar informações técnicas às áreas envolvidas no processo operacional.
- Indicar premissas operacionais para produção de bens e prestação de serviços.
- Informar instâncias superiores e outros departamentos sobre não conformidades.

B – IDENTIFICAR PRECEITOS DE AUDITORIAS INTERNA E EXTERNA

- Atender os profissionais da auditoria.
- Avaliar o desempenho operacional da organização.
- Compilar informações oriundas de processos de auditoria.
- Executar tarefas, respeitando as políticas de controles internos.

C - ATUAR NA ADMINISTRAÇÃO DE PRODUÇÃO E SERVIÇOS

- Apurar recursos disponíveis.
- Auxiliar na definição de leiaute do processo produtivo.
- Analisar e monitorar a capacidade e o fluxo de produção.
- Propor melhorias no processo de produção e na gestão de materiais.
- Participar da definição de estratégias voltadas ao processo de produção.
- Propor melhorias na implementação de procedimentos de garantia da qualidade.

D – CATALOGAR PROCESSOS DE FABRICAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Identificar perdas e suas causas.
- Propor padronização de operações.
- Avaliar eficácia/eficiência de ajustes.
- Propor ajustes em processos operacionais.
- Inspecionar capacidade de instalações e equipamentos.
- Auxiliar na inspeção da produtividade de processos e serviços.
- Apoiar a elaboração de plano de ações preventivas e corretivas.
- Medir parâmetros/indicadores de processos, produtos e serviços.
- Elaborar relatórios sobre funcionamento de processos, produtos e serviços.

E – PESQUISAR E MANTER-SE ATUALIZADO EM RELAÇÃO A PRINCÍPIOS DA ÉTICA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO.

- Pesquisar princípios referentes à ética nas relações de trabalho.
- Pesquisar e trabalhar conforme as legislações pertinentes à área profissional.
- Atuar com base em princípios éticos e de acordo com as diretrizes da organização.

F – INTERPRETAR TEXTOS E DOCUMENTOS DA LINGUA ESTRANGEIRA - INGLÊS

- Elaborar textos de pouca complexidade em língua inglesa.
- Utilizar língua estrangeira - inglês, em nível básico, na comunicação profissional.
- Utilizar expressões simples em apresentações, ligações telefônicas e em informações relativas à área de Qualidade.

MÓDULO I

SEM CERTIFICAÇÃO TÉCNICA

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- ❖ Implementar ações de melhorias dos processos.
- ❖ Elaborar planilhas e relatórios de controles gerenciais.
- ❖ Calcular custos incorridos nos processos de qualidade.
- ❖ Atuar nos processos de saúde e segurança do trabalho.
- ❖ Utilizar a estatística aplicada aos processos de qualidade.
- ❖ Difundir os preceitos da qualidade em atividades operacionais.
- ❖ Utilizar aplicativos informatizados para registro de informações.
- ❖ Auxiliar nas atividades de planejamento da equipe da área profissional.
- ❖ Elaborar documentos descritivos de produto e de controle do processo.
- ❖ Auxiliar no recrutamento e seleção de profissionais da área Operacional.
- ❖ Executar as atividades pertinentes à rotina operacional das organizações.
- ❖ Observar os departamentos existentes nas empresas e suas relações com a área de qualidade.
- ❖ Acompanhar eficiência de processos com foco nos padrões de qualidade estabelecidos.
- ❖ Executar tarefas pertinentes à área de Qualidade, utilizando equipamentos e programas de informática.
- ❖ Atuar de acordo com as diretrizes, dados e informações contidas no planejamento estratégico, tático e operacional da organização.
- ❖ Comunicar-se em língua portuguesa, utilizando a terminologia técnico-científica da área de Qualidade com autonomia, clareza e precisão.

ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS

- ❖ Sugerir melhorias incrementais nos processos de gerenciamento das atividades.
- ❖ Estabelecer metas estratégicas a partir das diretrizes do planejamento organizacional.

ÁREA DE ATIVIDADES

A – EXECUTAR ROTINAS OPERACIONAIS

- Receber e analisar insumos.
- Organizar ambiente de trabalho.
- Preencher formulários e/ou cadastros.
- Registrar a entrada e saída de mercadorias.
- Participar da elaboração do planejamento empresarial.
- Organizar documentos (triar, classificar, distribuir e arquivar).
- Redigir atas, correspondências, notificações, entre outros documentos.
- Participar na elaboração de organogramas, fluxogramas e cronogramas.

B – REDIGIR DOCUMENTOS DA ÁREA DE QUALIDADE

- Redigir relatórios de inspeção.
- Elaborar planilha de controle de processos.
- Elaborar gráficos de acompanhamento do nível de qualidade.

C – UTILIZAR AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS INERENTES ÀS POLÍTICAS DE QUALIDADE

- Elaborar apresentações.
- Preparar planilhas e relatórios.
- Utilizar sistema de informações gerenciais.
- Aplicar técnicas de arquivamento digital de documentos.
- Utilizar equipamentos e softwares como ferramentas de trabalho.
- Utilizar equipamentos e softwares nos processos de gerenciamento e controle da qualidade.
- Utilizar correio eletrônico para comunicação com clientes internos e externos, auditores, fornecedores e demais parceiros.

D – APURAR CUSTOS DE PRODUTOS, SERVIÇOS E PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

- Classificar custos e despesas.
- Elaborar planilhas de cálculos.
- Calcular indicadores de qualidade.

- Participar na elaboração de relatório gerencial.
- Elaborar relatórios a partir de dados estatísticos.
- Compilar dados para elaboração de relatórios de qualidade.
- Elaborar apresentações com resultados estatísticos para suporte em reuniões.

E - EFETUAR CÁLCULOS ESTATÍSTICOS

- Desenvolver e interpretar gráficos.
- Calcular juros simples e juros compostos.
- Elaborar planilhas com indicadores e índices.
- Organizar dados estatísticos para comparação.
- Construir tabelas para demonstração de dados.
- Auxiliar na tomada de decisão após análise de informações estatísticas.
- Efetuar cálculos estatísticos com base no desempenho da organização.

F – COMUNICAR-SE NO CONTEXTO DA ÁREA PROFISSIONAL EM LÍNGUA MATERNA – PORTUGUÊS

- Redigir documentos técnicos pertinentes à área de qualidade, em português.
- Pesquisar vocabulário técnico da área e seus respectivos conceitos, em português e, em casos específicos, em língua estrangeira.
- Comunicar-se no contexto da área profissional, utilizando a terminologia técnica, científica e tecnológica da área de qualidade, em língua materna – português.

G – AUXILIAR NA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Organizar o processo de avaliação de pessoal.
- Assessorar na formação de equipes de trabalho.
- Participar de ações da área de Saúde e Segurança no Trabalho.
- Atuar nos processos de treinamento voltados aos processos da qualidade.

CAPÍTULO 4 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

4.1. Estrutura Modular

O currículo da Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM QUALIDADE** foi organizado dando atendimento ao que determinam as legislações: Lei Federal 9394, de 20-12-1996; Resolução CNE/CEB 2, de 15-12-2020; Resolução CNE/CP 1, de 5-1-2021; Resolução SE 78, de 7-11-2008; Decreto Federal 5154, de 23-7-2004, alterado pelo Decreto 8.268, de 18-6-2014; Deliberação CEE 162/2018 e Indicação CEE 169/2018 (alteradas pela Deliberação CEE 168/2019), assim como as competências profissionais identificadas pelo Ceeteps, com a participação da comunidade escolar e de representantes do mundo do trabalho.

A organização curricular da Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM QUALIDADE** está de acordo com o Eixo Tecnológico “**Gestão e Negócios**” e estruturada em módulos articulados, com terminalidade correspondente à qualificação profissional de nível técnico identificada no mercado de trabalho.

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

Os módulos, assim constituídos, representam importantes instrumentos 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.

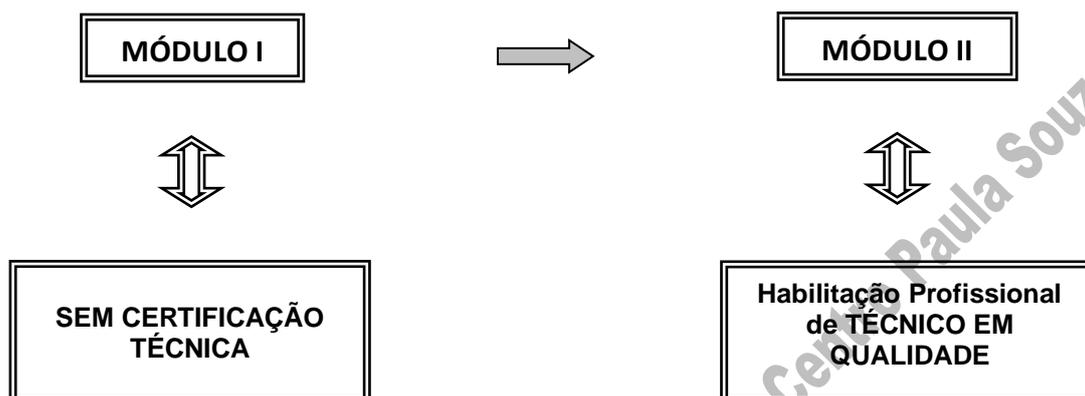
A estrutura curricular que resulta dos diferentes módulos estabelece as condições básicas para a organização dos tipos de itinerários formativos que, articulados, conduzem à obtenção de certificações profissionais.

4.2. Itinerário Formativo

O curso de **TÉCNICO EM QUALIDADE** é composto por **02** (DOIS) módulos.

O **MÓDULO I** não oferece terminalidade e será destinado à construção de um conjunto de competências que subsidiarão o desenvolvimento de competências mais complexas, previstas para o módulo subsequente.

Ao completá-los, o aluno receberá o Diploma de **TÉCNICO EM QUALIDADE**, desde que tenha concluído, também, o Ensino Médio ou curso equivalente.



4.3. Proposta de Carga Horária por Componente Curricular

MÓDULO I – SEM CERTIFICAÇÃO TÉCNICA

Componentes Curriculares	Carga Horária							
	Horas-aula					Total em Horas	Total em Horas – 2,5	
	Teórica	Teórica – 2,5	Prática Profissional	Prática Profissional – 2,5	Total			Total – 2,5
I.1 – Planejamento Organizacional Aplicado à Qualidade	100	100	00	00	100	100	80	80
I.2 – Estudo das Ferramentas, Filosofias e Metodologias da Qualidade	60	50	00	00	60	50	48	40
I.3 – Organização de Recursos Humanos	60	50	00	00	60	50	48	40
I.4 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia	40	50	00	00	40	50	32	40
I.5 – Planejamento dos Custos da Qualidade	100	100	00	00	100	100	80	80
I.6 – Aplicativos Informatizados	00	00	40	50	40	50	32	40
I.7 – Estudos Estatísticos Aplicados à Qualidade	00	00	100	100	100	100	80	80
Total	360	350	140	150	500	500	400	400

MÓDULO II – Habilitação Profissional de Técnico em QUALIDADE

Componentes Curriculares	Carga Horária							
	Horas-aula					Total em Horas	Total em Horas – 2,5	
	Teórica	Teórica – 2,5	Prática Profissional	Prática Profissional – 2,5	Total			Total – 2,5
II.1 – Inglês Instrumental	40	50	00	00	40	50	32	40
II.2 – Ética e Cidadania Organizacional	40	50	00	00	40	50	32	40
II.3 – Implantação do Sistema da Qualidade	00	00	100	100	100	100	80	80
II.4 – Sistema de Medição e Monitoramento da Qualidade	60	50	00	00	60	50	48	40
II.5 – Auditorias da Qualidade	60	50	00	00	60	50	48	40
II.6 - Estudos das Normas Regulamentadoras e do Processo de Certificação de Qualidade	60	50	00	00	60	50	48	40
II.7 – Administração da Produção e Serviços	40	50	00	00	40	50	32	40
II.8 – Planejamento e Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em QUALIDADE	00	00	100	100	100	100	80	80
Total	300	300	200	200	500	500	400	400

4.4. Formação Profissional

MÓDULO I – SEM CERTIFICAÇÃO TÉCNICA

I.1 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL APLICADO À QUALIDADE	
Função: Elaboração dos documentos da qualidade	
Classificação: Planejamento	
Atribuições e Responsabilidades	
Executar as atividades pertinentes à rotina operacional das organizações. Observar os departamentos existentes nas empresas e suas relações com a área de qualidade. Atuar de acordo com as diretrizes, dados e informações contidas no planejamento estratégico, tático e operacional da organização.	
Atribuições Empreendedoras	
Sugerir melhorias incrementais nos processos de gerenciamento das atividades. Estabelecer metas estratégicas a partir das diretrizes do planejamento organizacional.	
Valores e Atitudes	
Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Contextualizar as teorias da Administração com os princípios da qualidade aplicados às organizações. 2. Correlacionar os níveis de planejamento estratégico, tático e operacional com os objetivos da organização relacionados à garantia da qualidade. 3. Organizar o ambiente de trabalho em conformidade com as características da organização.	1.1 Identificar as teorias da Administração e suas aplicações nas políticas da qualidade. 1.2 Selecionar a abordagem administrativa adequada aos princípios da qualidade aplicados às organizações. 1.3 Identificar os princípios e conceitos da qualidade. 2.1 Identificar a cultura, filosofia e valores das organizações. 2.2 Identificar os diversos níveis de planejamento e os elementos que os compõem. 2.3 Relacionar as diretrizes dos planejamentos às políticas e ações de garantia da qualidade. 3.1 Elaborar formulários para controles das atividades relacionadas à garantia da qualidade. 3.2 Registrar e encaminhar documentos do sistema da qualidade. 3.3 Controlar o fluxo de informações por meio de comunicados, conforme a demanda da organização. 3.4 Utilizar técnicas de gestão documental. 3.5 Aplicar técnicas de administração do tempo nos diversos ambientes de atuação.
Orientações	

Para aprendizagem significativa, recomenda-se que sejam apresentados projetos interdisciplinares que fortaleçam a percepção da importância da qualidade em todos os níveis da organização (estratégico, tático e operacional), com propostas de soluções para otimização de linhas de produção, fluxo de atividades executadas quando da prestação serviços, entre outros.

Realizar análise de estudos de caso, filmes, documentários e outras mídias também oferece bons subsídios para contextualização de conhecimentos.

Bases Tecnológicas

Introdução às Teorias da Administração

- Revolução Industrial;
- Administração científica;
- Teoria clássica / administrativa;
- Teoria da Burocracia;
- Teoria das Relações Humanas;
- Teoria de Sistemas;
- Teoria das Contingências;
- Funções da Administração.

Qualidade

- Aspectos históricos;
- Conceitos;
- Principais abordagens:
 - ✓ Deming;
 - ✓ Juran;
 - ✓ Feigenbaum;
 - ✓ Crosby;
 - ✓ Ishikawa;
 - ✓ Falconi;
 - ✓ Paladini.
- Abordagem por processos;
- Produção enxuta.

Planejamento Empresarial

- Declarações Institucionais:
 - ✓ Missão;
 - ✓ Visão;
 - ✓ Valores e Princípios.
- Planejamento Estratégico:
 - ✓ determinação dos objetivos empresariais.
- Planejamento Tático:
 - ✓ processo decisório e implementação.
 - ✓ descrição dos processos operacionais.
- Planejamento Operacional:
 - ✓ tipos de planos, fluxogramas e cronogramas;
 - ✓ procedimentos técnicos operacionais (Pops);
 - ✓ boas práticas de produção.

Noções de gestão documental

- Técnicas para confecção de formulários e impressos;
- Técnicas de triagem, organização e registro - fluxo documental;
- Técnicas de arquivamento;

- Técnicas em agendas: manual e eletrônica.

Fundamentos do Planejamento e organização do ambiente de trabalho

- Leiaute;
- Arranjos físicos;
- Análise e distribuição do trabalho;
- Cronoanálise;
- Fundamentos e práticas ergonômicas na organização do ambiente de trabalho.

Administração do tempo

- Conceitos;
- Aplicação.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	100	Prática Profissional	00	Total	100 Horas-aula
Teórica (2,5)	100	Prática Profissional (2,5)	00	Total (2,5)	100 Horas-aula

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

I.2 ESTUDO DAS FERRAMENTAS, FILOSOFIAS E METODOLOGIAS DA QUALIDADE	
Função: Planejamento das ações operacionais Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Implementar ações de melhorias dos processos. Difundir os preceitos da qualidade em atividades operacionais. Executar as atividades pertinentes à rotina operacional das organizações.	
Atribuições Empreendedoras	
Sugerir melhorias incrementais nos processos de gerenciamento das atividades.	
Valores e Atitudes	
Incentivar atitudes de autonomia. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.	
Competências	Habilidades
1. Analisar as ferramentas da qualidade, tendo em vista sua aplicabilidade nos processos e procedimentos operacionais. 2. Contextualizar os princípios da qualidade e a aplicabilidade nas organizações.	1.1 Identificar ferramentas da qualidade aplicadas aos processos das organizações. 1.2 Utilizar as ferramentas da qualidade no desenvolvimento do sistema da qualidade aplicado a produtos e serviços. 2.1 Identificar as filosofias e metodologias da qualidade aplicadas aos processos das organizações. 2.2 Aplicar os conceitos e princípios da qualidade de acordo com as necessidades e objetivos organizacionais. 2.3 Caracterizar as estratégias competitivas baseadas em controle de processos.
Orientações	
Sugere-se a implantação de projetos interdisciplinares que tenham como objetivo a criação de soluções para otimização de serviços e processos relacionados à área profissional. Realizar análise de estudos de caso, filmes e documentários também oferece bons subsídios para contextualização de conhecimentos.	
Bases Tecnológicas	
Ferramentas da Qualidade <ul style="list-style-type: none"> • Fluxogramas; • Gráfico/diagrama de Pareto; • Diagrama de dispersão; • Estratificação; • Matriz GUT; • Matriz de priorização; • Histograma; • Listas de acompanhamento e verificação; • Diagrama de causa e efeito; • Gráfico linear; • Carta de controle; • Causas de variabilidade do Processo; 	

- ✓ causas aleatórias ou comuns;
- ✓ causas atribuíveis ou especiais.
- Gráficos de controle:
 - ✓ Relação entre gráficos de controle e teste de hipóteses;
 - ✓ Limites de controle.
- *Brainstorming*.

Filosofias e metodologias da qualidade

- *Just-in-time*;
- Círculos de controle de qualidade;
- Programa dos 5S:
 - ✓ Organização (*Seiri*);
 - ✓ Ordem (*Seiton*);
 - ✓ Limpeza (*Seiso*);
 - ✓ Padronização (*Seiketsu*);
 - ✓ Disciplina (*Shitsuke*).
- 5W2H;
- Ciclo PDCA;
- Perda zero;
- Células de produção;
- Círculos de qualidade;
- *Jidoka* (automação);
- Processo *Kanban*;
- 6 Sigma;
- FMEA;
- Método de Análise e Solução de Problemas (MASP);
- *Lean Manufacturing*;
- Sistema *Poka-Yoke*.

Carga horária (horas-aula)

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

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

I.3 ORGANIZAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	
Função: Organização das equipes de trabalho da área de qualidade	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Atuar nos processos de saúde e segurança do trabalho. Auxiliar nas atividades de planejamento da equipe da área profissional. Auxiliar no recrutamento e seleção de profissionais da área Operacional.	
Valores e Atitudes	
Estimular a organização. Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. Valorizar ações que contribuam para a convivência saudável.	
Competências	Habilidades
1. Distinguir as características e funções do profissional da área de Qualidade nas organizações. 2. Identificar a cultura organizacional. 3. Aplicar os princípios da segurança do trabalho.	1.1 Identificar as diversas funções nos setores da Qualidade. 1.2 Auxiliar no mapeamento de funções. 1.3 Efetuar requisição de colaborador. 1.4 Identificar os tipos de recrutamento e seleção. 1.5 Aplicar técnicas de entrevista. 1.6 Aplicar técnicas de avaliação de desempenho de pessoal. 1.7 Auxiliar na integração de novos colaboradores. 2.1 Pesquisar os princípios da cultura organizacional. 2.2 Verificar os impactos da cultura nas rotinas de trabalho. 3.1 Utilizar as orientações e procedimentos de segurança do trabalho. 3.2 Cumprir as medidas preventivas contra incêndio. 3.3 Elaborar procedimentos em relação à comunicação de acidentes de trabalho.
Bases Tecnológicas	
Cultura organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Formação e definição da cultura organizacional; • Clima organizacional; • Aspectos que influenciam o nível do clima organizacional. Recrutamento e seleção <ul style="list-style-type: none"> • Requisição de funcionário; • Tipos de recrutamento: <ul style="list-style-type: none"> ✓ recrutamento interno; ✓ recrutamento externo; ✓ recrutamento misto. • Técnicas de entrevista de emprego; <ul style="list-style-type: none"> ✓ entrevista situacional; ✓ entrevista por competências; ✓ entrevista de desligamento. 	

- Aplicação de testes;
- Dinâmicas de grupo;
- Integração de novos funcionários.

Treinamento e desenvolvimento

- Conceito;
- Tipos de treinamento;
- Indicadores das necessidades de treinamento;
- Planejamento e programação do treinamento;
- Avaliação do treinamento.

Avaliação de desempenho

- Conceito de avaliação de desempenho humano;
- Métodos tradicionais;
- Novas abordagens:
 - ✓ avaliação participativa por objetivos;
 - ✓ avaliação 360 graus;
 - ✓ avaliação de competências.
- Conceito e importância do feedback.

Segurança do trabalho

- Legislação sobre Saúde e Segurança do Trabalho;
- Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT);
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes do trabalho (SIPAT);
- Adicionais:
 - ✓ Insalubridade;
 - ✓ Periculosidade.
- Mapa de Riscos:
 - ✓ classificação dos riscos ambientais;
 - ✓ cores e símbolos utilizados na elaboração do Mapa de Riscos;
 - ✓ aplicabilidade.
- Prevenção e combate a incêndios:
 - ✓ riscos potenciais e causas de incêndio;
 - ✓ utilização dos extintores de incêndio.

Carga horária (horas-aula)

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

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

I.4 LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA	
Função: Montagem de argumentos e elaboração de textos	
Classificação: Planejamento	
Atribuições e Responsabilidades	
Comunicar-se em língua portuguesa, utilizando a terminologia técnico-científica da área de Qualidade com autonomia, clareza e precisão.	
Valores e Atitudes	
Incentivar atitudes de autonomia. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Analisar textos técnicos, administrativos e comerciais da área de qualidade por intermédio de indicadores linguísticos e extralinguísticos. 2. Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Qualidade, de acordo com normas e convenções específicas. 3. Pesquisar e analisar informações da área de Qualidade, em diversas fontes, convencionais e eletrônicas. 4. Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional. 5. Comunicar-se, oralmente e por escrito, utilizando a terminologia técnico-científica da profissão.	1.1 Identificar indicadores linguísticos e indicadores extralinguísticos de produção de textos técnicos. 1.2 Aplicar procedimentos de leitura instrumental (identificação do gênero textual, do público-alvo, do tema, das palavras-chave, dos elementos coesivos dos termos técnicos e científicos, da ideia central e dos principais argumentos). 1.3 Aplicar procedimentos de leitura especializada (aprofundamento do estudo do significado dos termos técnicos, da estrutura argumentativa, da coesão e da coerência, da confiabilidade das fontes). 2.1 Utilizar instrumentos da leitura e da redação técnica e comercial direcionadas à área de atuação. 2.2 Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentação técnico-administrativos relacionados à área de Qualidade. 2.3 Aplicar modelos de correspondência comercial aplicados à área de atuação. 3.1 Selecionar e utilizar fontes de pesquisa convencionais e eletrônicas. 3.2 Aplicar conhecimentos e regras linguísticas na execução de pesquisas específicas da área de Qualidade. 4.1 Pesquisar a terminologia técnico-científica da área. 4.2 Aplicar a terminologia técnico-científica da área. 5.1 Selecionar termos técnicos e palavras da língua comum, adequados a cada contexto. 5.2 Identificar o significado de termos técnico-científicos extraídos de texto, artigos, manuais e outros gêneros relativos à área profissional. 5.3 Redigir textos pertinentes ao contexto profissional, utilizando a terminologia técnico-científica da área de estudo.

5.4 Preparar apresentações orais pertinentes ao contexto da profissão, utilizando a terminologia técnico-científica.

Bases Tecnológicas

Estudos de textos técnicos/comerciais aplicados à área de Qualidade

- Indicadores linguísticos:
 - ✓ vocabulário;
 - ✓ morfologia;
 - ✓ sintaxe;
 - ✓ semântica;
 - ✓ grafia;
 - ✓ pontuação;
 - ✓ acentuação;
 - ✓ outros.
- Indicadores extralinguísticos:
 - ✓ efeito de sentido e contextos socioculturais;
 - ✓ modelos pré-estabelecidos de produção de texto;
 - ✓ contexto profissional de produção de textos (autoria, condições de produção, veículo de divulgação, objetivos do texto, público-alvo).

Conceitos de coerência e de coesão aplicados à análise e à produção de textos técnicos específicos da área de Qualidade

Modelos de Redação Técnica e Comercial aplicados à área de Qualidade

- Ofícios;
- Memorandos;
- Comunicados;
- Cartas;
- Avisos;
- Declarações;
- Recibos;
- Carta-currículo;
- Currículo;
- Relatório técnico;
- Contrato;
- Memorial descritivo;
- Memorial de critérios;
- Técnicas de redação.

Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação (variantes da linguagem formal e de linguagem informal)

Princípios de terminologia aplicados à área de Qualidade

- Glossário dos termos utilizados na área de Qualidade.

Apresentação de trabalhos técnico-científicos

- Orientações e normas linguísticas para a elaboração do trabalho técnico-científico (estrutura de trabalho monográfico, resenha, artigo, elaboração de referências bibliográficas).

Apresentação oral

- Planejamento da apresentação;

- Produção da apresentação audiovisual;
- Execução da apresentação.

Técnicas de leitura instrumental

- Identificação do gênero textual;
- Identificação do público-alvo;
- Identificação do tema;
- Identificação das palavras-chave do texto;
- Identificação dos termos técnicos e científicos;
- Identificação dos elementos coesivos do texto;
- Identificação da ideia central do texto;
- Identificação dos principais argumentos e sua estrutura.

Técnicas de leitura especializada

- Estudo dos significados dos termos técnicos;
- Identificação e análise da estrutura argumentativa;
- Estudo do significado geral do texto (coerência) a partir dos elementos coesivos e de argumentação;
- Estudo da confiabilidade das fontes.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	40	Prática Profissional	00	Total	40 Horas-aula
Teórica (2,5)	50	Prática Profissional (2,5)	00	Total (2,5)	50 Horas-aula

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

I.5 PLANEJAMENTO DOS CUSTOS DA QUALIDADE	
Função: Elaboração de cálculos contábeis e custos	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Elaborar planilhas e relatórios de controles gerenciais. Calcular custos incorridos nos processos de qualidade. Elaborar documentos descritivos de produto e de controle do processo.	
Valores e Atitudes	
Estimular a organização. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Correlacionar os conceitos elementares de custos e suas aplicações nos processos de produção e de prestação de serviços. 2. Analisar os custos incorridos em processos de qualidade nas organizações.	1.1 Classificar custos e gastos. 1.2 Identificar custos no processo operacional. 1.3 Elaborar planilhas de custo. 2.1 Identificar custos nos processos de qualidade. 2.2 Classificar os custos incorridos com processos de qualidade. 2.3 Elaborar planilhas e relatórios de custos incorridos por conta de prevenção, avaliação, falhas internas e externas.
Orientações	
Este componente sugere exercícios práticos que favoreçam a compreensão do conteúdo. As aulas deverão alternar uso em laboratório de informática para elaboração de planilhas financeiras e de custos.	
Bases Tecnológicas	
Fundamentos de custos – definições <ul style="list-style-type: none"> • Classificação dos gastos, custos ou despesas; • Classificação em relação aos objetos de custos; • Classificação em relação ao volume produzido: <ul style="list-style-type: none"> ✓ comportamento dos custos. • Classificação dos gastos quanto à forma de distribuição e apropriação aos produtos, centro de custos e resultados. Mensuração do custo dos recursos <ul style="list-style-type: none"> • Custo dos materiais diretos; • Custo da mão de obra direta com custo direto e variável; • Custo dos demais gastos; • Depreciação. Métodos de custeio na apuração dos custos	
Custos da qualidade <ul style="list-style-type: none"> • Custos de prevenção: <ul style="list-style-type: none"> ✓ planejamento da qualidade; ✓ revisão de produtos e serviços; ✓ treinamento; ✓ controle de processos; ✓ controle de projetos; 	

- ✓ aquisição de equipamentos;
- ✓ estudos de processos;
- ✓ métodos para melhoria de qualidade;
- ✓ manutenções preventiva e preditiva.
- Custos de avaliação:
 - ✓ inspeção de matéria-prima;
 - ✓ testes de equipamentos;
 - ✓ avaliação de estoques;
 - ✓ operações de laboratório;
 - ✓ relatórios de qualidade.
- Custos das falhas internas:
 - ✓ refugos;
 - ✓ retrabalho;
 - ✓ esperas em linha de produção;
 - ✓ esperas em prestação de serviços;
 - ✓ falhas com fornecedor;
 - ✓ aquisição de materiais não conformes;
 - ✓ ações e manutenções corretivas;
 - ✓ tempo de análise das não conformidades;
 - ✓ horas-extras.
- Custos das falhas externas:
 - ✓ atendimentos a reclamações e questionamentos;
 - ✓ devolução de materiais;
 - ✓ custos com garantias.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	100	Prática Profissional	00	Total	100 Horas-aula
Teórica (2,5)	100	Prática Profissional (2,5)	00	Total (2,5)	100 Horas-aula

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

I.6 APLICATIVOS INFORMATIZADOS	
Função: Operação de computadores e de sistemas operacionais	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Utilizar aplicativos informatizados para registro de informações. Executar tarefas pertinentes à área de Qualidade, utilizando equipamentos e programas de informática.	
Valores e Atitudes	
Estimular a organização. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional. 2. Selecionar plataformas para publicação de conteúdo na internet e gerenciamento de dados e informações.	1.1 Identificar sistemas operacionais, softwares e aplicativos úteis para a área. 1.2 Operar sistemas operacionais básicos. 1.3 Utilizar aplicativos de informática gerais e específicos para desenvolvimento das atividades na área. 1.4 Pesquisar novas ferramentas e aplicativos de informática para a área. 2.1 Utilizar plataformas de desenvolvimento de websites, blogs e redes sociais, para publicação de conteúdo na internet. 2.2 Identificar e utilizar ferramentas de armazenamento de dados na nuvem.
Bases Tecnológicas	
Fundamentos de sistemas operacionais <ul style="list-style-type: none"> • Tipos; • Características; • Funções básicas. Fundamentos de aplicativos de escritório <ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas de processamento e edição de textos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ formatação básica; ✓ organogramas; ✓ desenhos; ✓ figuras; ✓ mala direta; ✓ etiquetas. • Ferramentas para elaboração e gerenciamento de planilhas eletrônicas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ formatação; ✓ fórmulas; ✓ funções; ✓ gráficos. • Ferramentas de apresentações: <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaboração de slides e técnicas de apresentação. Conceitos básicos de gerenciamento eletrônico das informações, atividades e arquivos <ul style="list-style-type: none"> • Armazenamento em nuvem: 	

- ✓ sincronização, backup e restauração de arquivos;
- ✓ segurança de dados.
- Aplicativos de produtividade em nuvem:
 - ✓ webmail;
 - ✓ agenda;
 - ✓ localização;
 - ✓ pesquisa;
 - ✓ notícias;
 - ✓ fotos/vídeos;
 - ✓ outros.

Noções básicas de redes de comunicação de dados

- Conceitos básicos de redes;
- Softwares, equipamentos e acessórios.

Técnicas de pesquisa avançada na web:

- Pesquisa por meio de parâmetros;
- Validação de informações por meio de ferramentas disponíveis na internet.

Conhecimentos básicos para publicação de informações na internet

- Elementos para construção de um site ou blog;
- Técnicas para publicação de informações em redes sociais:
 - ✓ privacidade e segurança;
 - ✓ produtividade em redes sociais;
 - ✓ ferramentas de análise de resultados.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	00	Prática Profissional	40	Total	40 Horas-aula
Teórica (2,5)	00	Prática Profissional (2,5)	50	Total (2,5)	50 Horas-aula

Possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item 4.8 do Plano de Curso.

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

I.7 ESTUDOS ESTATÍSTICOS APLICADOS À QUALIDADE	
Função: Cálculos estatísticos relativos à qualidade	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Utilizar a estatística aplicada aos processos de qualidade. Acompanhar eficiência de processos com foco nos padrões de qualidade estabelecidos.	
Valores e Atitudes	
Desenvolver a criticidade. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Interpretar estudos, relatórios e pesquisas relacionadas à qualidade. 2. Desenvolver cálculos estatísticos para projeções do planejamento operacional.	1.1 Pesquisar indicadores econômicos. 1.2 Utilizar metodologias de pesquisas e aplicações estatísticas nos processos operacionais. 1.3 Consolidar resultados. 1.4 Elaborar e interpretar gráficos e tabelas. 1.5 Representar graficamente as medidas e tendências. 2.1 Utilizar a probabilidade no planejamento dos processos operacionais. 2.2 Estimar proporção e determinação de uma amostra. 2.3 Utilizar dados nos planejamentos das organizações.
Bases Tecnológicas	
Fases do método estatístico <ul style="list-style-type: none"> • Coleta de dados; • Apuração dos dados; • Análise dos resultados. Dados absolutos e dados relativos <ul style="list-style-type: none"> • Porcentagens; • Índices econômicos; • Coeficientes; • Taxas. População e amostragem Gráficos estatísticos <ul style="list-style-type: none"> • Curvas; • Barras; • Setores. Medidas de posição <ul style="list-style-type: none"> • Média aritmética; • Moda; • Mediana. 	

Medida de dispersão – Amplitude Total

- Coleta de dados;
- Apuração dos dados;
- Análise dos resultados;
- Estimação;
- Inferência estatística e estimação;
- Inferência da média populacional:
 - ✓ desvio padrão populacional desconhecido e população infinita.
- Amostragem de populações finitas;
- Estimação da proporção em uma população;
- Determinação e regressão linear;
- Curva de Gauss.

Estudo da Probabilidade

Estatística aplicada à qualidade

- Controle estatístico do processo (CEP);
- Controle estatístico da qualidade (CEQ);
- Ferramentas estatísticas para o controle de qualidade:
 - ✓ distribuição de frequências;
 - ✓ gráfico de controle;
 - ✓ aceitação por amostragem;
 - ✓ métodos especiais;
 - ✓ confiabilidade.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	00	Prática Profissional	100	Total	100 Horas-aula
Teórica (2,5)	00	Prática Profissional (2,5)	100	Total (2,5)	100 Horas-aula

Possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item 4.8 do Plano de Curso.

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

MÓDULO II – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM QUALIDADE

II.1 INGLÊS INSTRUMENTAL	
Função: Montagem de argumentos e elaboração de textos	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Realizar leitura de textos de gêneros diversos da área profissional em língua estrangeira – inglês, utilizando o vocabulário e a terminologia da área.	
Valores e Atitudes	
Incentivar ações que promovam a cooperação. Estimular a comunicação nas relações interpessoais. Respeitar as manifestações culturais de outros povos.	
Competências	Habilidades
1. Apropriar-se da língua inglesa como instrumento de acesso à informação e à comunicação profissional.	1.1 Comunicar-se oralmente na língua inglesa no ambiente profissional, incluindo atendimento ao público. 1.2 Selecionar estilos e formas de comunicar-se ou expressar-se, adequados ao contexto profissional, em língua inglesa.
2. Analisar e produzir textos da área profissional de atuação, em língua inglesa, de acordo com normas e convenções específicas.	2.1 Empregar critérios e aplicar procedimentos próprios da interpretação e produção de texto da área profissional. 2.2 Comparar e relacionar informações contidas em textos da área profissional nos diversos contextos de uso. 2.3 Aplicar as estratégias de leitura e interpretação na compreensão de textos profissionais. 2.4 Elaborar textos técnicos pertinentes à área de atuação profissional, em língua inglesa.
3. Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional, identificando equivalências entre português e inglês (formas equivalentes do termo técnico).	3.1 Pesquisar a terminologia da habilitação profissional. 3.2 Aplicar a terminologia da área profissional/habilitação profissional. 3.3 Produzir pequenos glossários de equivalências (listas de termos técnicos e/ou científicos) entre português e inglês, relativos à área profissional/habilitação profissional.
Bases Tecnológicas	
<p><i>Listening</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Compreensão auditiva de diversas situações no ambiente profissional: <ul style="list-style-type: none"> ✓ atendimento a clientes, colegas de trabalho e/ou superiores, pessoalmente ou ao telefone; ✓ apresentação pessoal, da empresa e/ou de projetos. <p><i>Speaking</i></p>	

- Expressão oral na simulação de contextos de uso profissional:
 - ✓ atendimento a clientes, colegas de trabalho e/ou superiores, pessoalmente ou ao telefone.

Reading:

- Estratégias de leitura e interpretação de textos;
- Análise dos elementos característicos dos gêneros textuais profissionais;
- Correspondência profissional e materiais escritos comuns ao eixo, como manuais técnicos e documentação técnica.

Writing

- Prática de produção de textos técnicos da área de atuação profissional; e-mails e gêneros textuais comuns ao eixo tecnológico.

Grammar Focus

- Compreensão e usos dos aspectos linguísticos contextualizados.

Vocabulary

- Terminologia técnico-científica;
- Vocabulário específico da área de atuação profissional.

Textual Genres

- Dicionários;
- Glossários técnicos;
- Manuais técnicos;
- Folhetos para divulgação;
- Artigos técnico-científicos;
- Carta comercial;
- E-mail comercial;
- Correspondência administrativa.

Terminologia em língua inglesa para atividades na área financeira

- Nomenclatura dos tipos de transações comerciais;
- Pronomes de tratamento;
- Cargos e funções
- Hierarquias.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	40	Prática Profissional	00	Total	40 Horas-aula
Teórica (2,5)	50	Prática Profissional (2,5)	00	Total (2,5)	50 Horas-aula

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

II.2 ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL	
Função: Estudo de procedimentos éticos no ambiente de trabalho	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Atuar de acordo com princípios éticos nas relações de trabalho. Utilizar as normas e regulamentos internos, conforme o manual de procedimentos da organização.	
Valores e Atitudes	
Incentivar comportamentos éticos. Comprometer-se com a igualdade de direitos. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.	
Competências	Habilidades
1. Interpretar as ações comportamentais orientadas para a realização do bem comum.	1.1 Identificar os princípios de liberdade e responsabilidade nas ações cotidianas. 1.2 Diferenciar valores éticos de valores morais exercidos na comunidade local. 1.3 Aplicar princípios e valores sociais a práticas trabalhistas.
2. Analisar as ações comportamentais no contexto das relações trabalhistas e de consumo.	2.1 Detectar aspectos estruturais e princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor. 2.2 Identificar os fundamentos dos códigos de ética e normas de conduta.
3. Contextualizar a aplicação das ações éticas aos campos do direito constitucional e legislação ambiental.	3.1 Identificar as implicações da legislação ambiental no desenvolvimento do bem-estar comum e na sustentabilidade.
Bases Tecnológicas	
<p>Noções gerais sobre as concepções clássicas da Ética</p> <p>Ética, moral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexão sobre os limites e responsabilidades nas condutas sociais. <p>Cidadania, trabalho e condições do cotidiano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilidade; • Acessibilidade; • Inclusão social e econômica; • Estudos de caso. <p>Relações sociais no contexto do trabalho e desenvolvimento de ética regulatória</p> <p>Códigos de ética nas relações profissionais</p> <p>Consumo consciente sob a ótica do consumidor e do fornecedor</p> <p>Códigos de ética e normas de conduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Princípios éticos. <p>Direito Constitucional na formação da cidadania</p>	

Princípios da ética e suas relações com a formação do Direito Constitucional

Aspectos gerais da aplicabilidade da legislação ambiental no desenvolvimento socioeconômico e ambiental

Responsabilidade social como parte do desenvolvimento da cidadania

Ética nas negociações

- Análise e compreensão da problemática:
 - ✓ flexibilidade na tomada de decisão;
 - ✓ comunicação e postura diante do cliente;
 - ✓ criatividade no processo de negociação;
 - ✓ transparência e sinceridade;
 - ✓ credibilidade e fidelização de clientes;
 - ✓ como e quando aplicar técnicas de negociação.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	40	Prática Profissional	00	Total	40 Horas-aula
Teórica (2,5)	50	Prática Profissional (2,5)	00	Total (2,5)	50 Horas-aula

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

II.3 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE	
Função: Planejamento e controle de processos de qualidade	
Classificação: Controle	
Atribuições e Responsabilidades	
Desenvolver preceitos da qualidade em atividades operacionais. Elaborar manuais de qualidade e documentos de boas práticas. Acompanhar eficiência de processos com foco nos padrões de qualidade estabelecidos.	
Valores e Atitudes	
Estimular a organização. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Analisar os elementos e a evolução da gestão de serviços e da qualidade.	1.1 Utilizar teorias e princípios da qualidade e gestão de serviços nos processos a serem desenvolvidos.
2. Analisar as características dos bens em relação à tangibilidade e à intangibilidade.	2.1 Utilizar dados e informações referentes às características dos bens analisados. 2.2 Elaborar procedimentos e rotinas adequados às características dos recursos envolvidos nos processos.
3. Desenvolver sistema de qualidade no processo de fabricação de produtos e de prestação de serviços.	3.1 Aplicar políticas, normas e controles da qualidade utilizados em produtos e serviços que possibilitem a satisfação dos clientes. 3.2 Identificar instrumentos de correção de desvios. 3.3 Promover ações que possibilitem um controle de qualidade no atendimento do cliente. 3.4 Selecionar indicadores capazes de mensurar índices de desempenho dos processos operacionais e de serviços, objetivando a satisfação total do cliente.
Orientações	
Recomenda-se desenvolver projetos interdisciplinares que proponham a criação de soluções para otimização de serviços e processos relacionados à área profissional. Como exemplo, atividades utilizando-se da aprendizagem obtida no componente curricular “1.2 Estudo das Ferramentas, Filosofias e Metodologias da Qualidade”, ministrado no primeiro módulo, em consonância com outros conhecimentos obtidos durante o segundo módulo, os quais servirão de subsídios para propostas de implantação de Sistemas da Qualidade.	
Análise de estudos de caso, filmes e documentários também oferecem bons subsídios para contextualização de conhecimentos.	
Bases Tecnológicas	
Elementos básicos da gestão da qualidade <ul style="list-style-type: none"> • Desempenho; • Características do produto e/ou serviço; • Confiabilidade; • Conformidade; • Durabilidade; 	

- Atendimento;
- Estética;
- Qualidade percebida;
- Aferição e medição de níveis de qualidade.

Controle estatístico da qualidade

- Ferramentas, métodos e aplicações.

Garantia da qualidade

- Orientação pelo cliente;
- Qualidade em primeiro lugar;
- Ações orientadas por prioridades;

Gerenciamento da qualidade total

- Controle da qualidade (CQ);
- Controle estatístico de processo (CEP);
- Zero defeito;
- Círculos de controle de qualidade;
- Sistema de qualidade amplo;
- Qualidade garantida e qualidade assegurada.

Aspectos essenciais para implantação de sistemas da qualidade

- Envolvimento dos recursos humanos:
 - ✓ cultura organizacional;
 - ✓ desenvolvimento e treinamento de pessoal;
 - ✓ trabalho em equipe (times).
- Programas de qualidade:
 - ✓ programa zero defeito;
 - ✓ princípios de Deming.
- *Benchmarking*;
- Desenho de projetos de produtos e serviços;
- Desdobramento da função qualidade (QFD – *quality function deployment*):
 - ✓ orientação pelo cliente;
 - ✓ análise de concorrentes;
 - ✓ pareceres da engenharia (de processos e de produtos);
 - ✓ comparação técnica.

Carga horária (horas-aula)

Teórica	00	Prática Profissional	100	Total	100 Horas-aula
Teórica (2,5)	00	Prática Profissional (2,5)	100	Total (2,5)	100 Horas-aula

Possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item 4.8 do Plano de Curso.

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

II.4 SISTEMA DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DA QUALIDADE	
Função: Controle e monitoramento dos níveis de qualidade	
Classificação: Controle	
Atribuições e Responsabilidades	
Apoiar a elaboração de parecer técnico de desvios e inconformidades. Inspeccionar produtos e serviços em conformidade com o estabelecido pela organização. Elaborar relatórios relativos a não conformidades provenientes de processos e/ou produtos.	
Valores e Atitudes	
Desenvolver a criticidade. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Interpretar as etapas para monitoramento de processos. 2. Selecionar e organizar documentos normativos em arquivos físicos e digitais. 3. Analisar especificações relativas a produtos e serviços. 4. Identificar Unidades de medidas e notações matemáticas. 5. Utilizar instrumentos e equipamentos de medição para o controle da qualidade dimensional.	1.1 Identificar lacunas (<i>gaps</i>) por intermédio de ferramentas aplicadas à qualidade. 1.2 Mapear processos relativos à fabricação de produtos e prestação de serviços. 2.1 Pesquisar normas técnicas aplicáveis a produtos e serviços. 2.2 Efetuar controle e revisão de normas e procedimentos. 2.3 Usar terminologia e aplicar as normas técnicas de qualidade. 2.4 Documentar e atualizar normas técnicas da qualidade com base em novas publicações. 3.1 Identificar requisitos regulamentares pertinentes ao produto e aos serviços. 3.2 Definir especificações aplicadas a produtos e serviços. 4.1 Utilizar símbolos, códigos e nomenclatura da linguagem matemática. 4.2 Aplicar cálculos matemáticos ao controle da qualidade. 5.1 Selecionar instrumentos adequados para cada atividade. 5.2 Aplicar a legislação conforme normas técnicas e padrões.
Orientações	
Deve-se retomar os conceitos elementares apreendidos no primeiro módulo sobre as ferramentas, filosofias e metodologias para difusão da política de qualidade, evidenciando ao estudante a aplicabilidade desses instrumentais quando do monitoramento da qualidade.	
Bases Tecnológicas	
Principais ferramentas, filosofias e metodologias para difusão da política de qualidade <ul style="list-style-type: none"> • <i>Just-in-time</i>; • <i>5S</i>; • <i>5W2H</i>; 	

- Ciclo PDCA;
- 6 Sigma;
- Método de Análise e Solução de Problemas (MASP);
- *Lean Manufacturing*.

Padronização

- Uniformidade dos processos de produção:
 - ✓ mapeamento dos processos;
 - ✓ identificação de *gaps*;
 - ✓ documentação de processos.

Normalização

- Níveis de aplicação do padrão:
 - ✓ individual;
 - ✓ empresarial;
 - ✓ associação;
 - ✓ nacional;
 - ✓ regional;
 - ✓ internacional.

Gerenciamento da melhoria

- Eficácia organizacional;
- Desdobramento de metas institucionais;
- Gerenciamento interfuncional.

Gerenciamento da rotina

- Eficiência organizacional;
- Padrões no desenvolvimento do trabalho.

Análise do sistema de medição

- Metrologia;
- Sistemas de medição;
- Comprovação metrológica;
- Procedimentos para realização e análise do sistema de medição.

Key performance indicator (KPI)

Indicadores de desempenho

- Indicadores de desempenho na indústria;
- Indicadores de desempenho na prestação de serviços.

Sistemas internacional de unidades

Conversão de medidas

Manuseio e leitura com instrumentos de medição

- Escala;
- Trena;
- Paquímetro;
- Multímetro;
- Outros.

Cálculo de tolerância de medição (desvios padrão)					
Carga horária (horas-aula)					
Teórica	60	Prática Profissional	00	Total	60 Horas-aula
Teórica (2,5)	50	Prática Profissional (2,5)	00	Total (2,5)	50 Horas-aula
Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.					
Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: https://crt.cps.sp.gov.br/index.php					

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

- ✓ avaliação de risco;
- ✓ atividades de controle;
- ✓ informação e comunicação;
- ✓ monitoramento.
- Implantação e revisão do sistema de controles internos.

Auditorias interna e externa (independente), suas distinções e finalidades

Principais pontos da auditoria

- Planejamento;
- Escolha dos auditores;
- Documentação;
- Amostragem;
- Evidências;
- Detecção de fraudes;
- Análise das não conformidades;
- Fechamento da auditoria;
- Proposta de melhorias.

Governança corporativa

- Abrangência;
- Hierarquias e atribuições;
- Acompanhamento e registros;
- Conselhos consultivos;
- Princípios de transparência.

Compliance

- Fundamentos;
- Processos;
- Boas práticas.

Carga horária (horas-aula)

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

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

II.6 ESTUDOS DAS NORMAS REGULAMENTADORAS E DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE	
Função: Execução de normas e procedimentos Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Utilizar normas regulamentadoras no desenvolvimento das atividades. Monitorar cumprimento de procedimentos estabelecidos para garantia da qualidade. Redigir relatórios de desempenho das áreas/departamentos no atendimento à política de qualidade da organização.	
Valores e Atitudes	
Desenvolver a criticidade. Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.	
Competências	Habilidades
1. Correlacionar o processo de certificação da qualidade com as metas institucionais das organizações. 2. Interpretar as Normas Regulamentadoras da Segurança e Saúde do Trabalho em processos de certificação de qualidade.	1.1 Identificar as etapas do processo de certificação de qualidade. 1.2 Analisar os processos de certificação da qualidade nas instituições. 1.3 Prestar apoio quando das auditorias de certificação da qualidade. 1.4 Elaborar relatórios gerenciais e operacionais, planilhas e documentos de apoio em processos de certificação. 2.1 Identificar aspectos legais das Normas Regulamentadoras da Segurança e Saúde do Trabalho quando da certificação de qualidade nas organizações. 2.2 Aplicar as Normas Regulamentadoras da Segurança e Saúde do Trabalho para atendimento a requisitos de certificação de qualidade.
Orientações	
Deve-se retomar os conceitos elementares apreendidos no primeiro módulo no componente curricular “Organização de Recursos Humanos” sobre as Normas Regulamentadoras (NRs) voltadas à Saúde e Segurança do Trabalho para difusão da política de qualidade, evidenciando ao estudante a importância desses normativos em relação à execução correta dos processos e à certificação de qualidade. Tais normativos podem ser consultados em: https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/composicao/orgaos-especificos/secretaria-de-trabalho/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/normas-regulamentadoras-nrs .	
Bases Tecnológicas	
Certificação ISO 9001:2015 (Qualidade) <ul style="list-style-type: none"> • Origem da ISO (<i>International Organization for Standardization</i>); • Processo de certificação da qualidade (implementação): <ul style="list-style-type: none"> ✓ planejamento; ✓ foco no cliente; ✓ preceitos de liderança e competitividade; ✓ engajamento de pessoas e equipes; ✓ abordagem de processo; 	

- ✓ verificação do método;
- ✓ melhoria;
- ✓ tomada de decisão baseada em evidências;
- ✓ gestão de relacionamento.
- ✓ auditoria de 1ª parte (Interna);
- ✓ auditoria de 2ª parte (em Fornecedor);
- ✓ auditoria de 3ª parte (Externa);
- ✓ benefícios para a organização;
- ✓ benefícios para os clientes.

Normas Regulamentadoras da Segurança e Saúde do Trabalho

- NR 1 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais;
- NR 5 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA);
- NR 6 – Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
- NR 7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);
- NR 12 - Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos;
- NR 17 – Ergonomia;
- NR 26 – Sinalização de Segurança.

Carga horária (horas-aula)

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

Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.

Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <https://crt.cps.sp.gov.br/index.php>

Grupo de Formulação e Análise Curriculares - Centro Paula Souza / SP

II.7 ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO E SERVIÇOS	
Função: Desenvolvimento de processos produtivos e serviços	
Classificação: Planejamento	
Atribuições e Responsabilidades	
Participar da elaboração de processos produtivos.	
Atribuições Empreendedoras	
Aplicar princípios de exigência de qualidade e eficiência. Propor diferentes modelos qualitativos de acompanhamento e intervenção.	
Valores e Atitudes	
Estimular a organização. Estimular o interesse na resolução de situações-problema. Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.	
Competências	Habilidades
1. Analisar os sistemas da administração de produção e serviços.	1.1 Identificar a estrutura da administração da produção de bens e serviços. 1.2 Utilizar os sistemas de produção. 1.3 Aplicar técnicas de análise do processo de produção. 1.4 Utilizar as práticas de logística para desenvolvimento do planejamento e programação da produção de bens e serviços. 1.5 Organizar procedimentos para provisão e fornecimento de materiais e serviços. 1.6 Registrar procedimentos para manutenção preventiva, preditiva e corretiva.
2. Interpretar modelos de qualidade aplicados à administração da produção e serviços.	2.1 Identificar programas de qualidade na produção de bens e serviços. 2.2 Utilizar programa de qualidade nos processos de produção de bens e serviços.
Orientações	
Sugere-se o uso de filmes e documentários como instrumentos que apresentem casos reais e contextualizem as rotinas nas organizações para identificação de meios mais econômicos dos processos produtivos. Recomenda-se o uso de aplicativos informatizados na elaboração de planilhas eletrônicas - simulação de ordem de produção e/ou manutenção preventiva, como exemplos.	
Bases Tecnológicas	
Aspectos estruturais da Administração da Produção e Serviços <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de produção; • Análise dos processos de produção; • Planejamento e controle da produção; • Manutenção dos equipamentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ preventiva; ✓ corretiva; ✓ preditiva. Programas de Qualidade aplicados à administração da produção <ul style="list-style-type: none"> • Produtividade: <ul style="list-style-type: none"> ✓ definição; ✓ medidas; 	

<ul style="list-style-type: none">✓ estratégias.• Controle estatístico do processo na administração da produção e serviços:<ul style="list-style-type: none">✓ gráficos de controle;✓ coleta de dados;✓ controle de processos;✓ normas, portarias e definições técnicas. <p>Serviços</p> <ul style="list-style-type: none">• Características dos serviços;• Competitividade internacional;• Produtividade;• Planejamento e programação da produção em serviços;• Critérios de avaliação dos serviços.					
Carga horária (horas-aula)					
Teórica	40	Prática em Laboratório	00	Total	40 Horas-aula
Teórica (2,5)	50	Prática em Laboratório (2,5)	00	Total (2,5)	50 Horas-aula
Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, não está prevista divisão de classes em turmas.					
Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: https://crt.cps.sp.gov.br/index.php					

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP

II.8 PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM QUALIDADE	
Função: Planejamento e desenvolvimento de projetos na área de Qualidade	
Classificação: Execução	
Atribuições e Responsabilidades	
Analisar estudos de caso na área de Qualidade. Compilar informações pertinentes à área de Qualidade. Contextualizar dados mercadológicos e estatísticos com a linha de pesquisa escolhida.	
Atribuições Empreendedoras	
Reconhecer cenários vigentes. Elaborar projeções e estimativas.	
Valores e Atitudes	
Socializar os saberes. Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. Incentivar o interesse na resolução de situações-problema.	
Competências	Habilidades
1. Analisar dados e informações obtidos de pesquisas empíricas e bibliográficas. 2. Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional. 3. Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades. 4. Avaliar as fontes e recursos necessários para o desenvolvimento de projetos. 5. Avaliar a execução e os resultados obtidos de forma quantitativa e qualitativa.	1.1 Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional. 1.2 Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo. 1.3 Elaborar instrumentos de pesquisa para desenvolvimento de projetos. 1.4 Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada. 1.5 Aplicar instrumentos de pesquisa de campo. 2.1 Consultar legislação, normas e regulamentos relativos ao projeto. 2.2 Registrar as etapas do trabalho. 2.3 Organizar os dados obtidos na forma de textos, planilhas, gráficos e esquemas. 3.1 Consultar diversas fontes de pesquisa: catálogos, manuais de fabricantes, glossários técnicos, entre outros. 3.2 Comunicar ideias de forma clara e objetiva por meio de textos escritos e de explicações orais. 4.1 Definir recursos necessários e plano de produção. 4.2 Classificar os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto. 4.3 Utilizar de modo racional os recursos destinados ao projeto. 5.1 Acompanhar o desenvolvimento do cronograma físico-financeiro. 5.2 Redigir relatórios sobre o desenvolvimento do projeto.

	5.3 Construir gráficos, planilhas, cronogramas e fluxogramas. 5.4. Organizar as informações, os textos e os dados, conforme formatação definida.
Observação	
<p>O produto a ser apresentado deverá ser constituído de umas das tipologias estabelecidas conforme Portaria do Coordenador do Ensino Médio e Técnico Nº 354, de 25-02-2015, parágrafo 3º, mencionadas a seguir: Novas técnicas e procedimentos; Preparações de pratos e alimentos; Modelos de Cardápios – Ficha técnica de alimentos e bebidas; Softwares, aplicativos e EULA (End Use License Agreement); Áreas de cultivo; Áudios e vídeos; Resenhas de vídeos; Apresentações musicais, de dança e teatrais; Exposições fotográficas; Memorial fotográfico; Desfiles ou exposições de roupas, calçados e acessórios; Modelo de Manuais; Parecer Técnico; Esquemas e diagramas; Diagramação gráfica; Projeto técnico com memorial descritivo; Portfólio; Modelagem de Negócios; Planos de Negócios. A apresentação descrita deverá prezar pela organização, clareza e domínio na abordagem do tema. Cada habilitação profissional definirá, por meio de regulamento específico, dentre os “produtos” a seguir, qual corresponderá à apresentação escrita do TCC, a exemplo de: Monografia; Protótipo com Manual Técnico; Maquete com respectivo Memorial Descritivo; Artigo Científico; Projeto de Pesquisa; Relatório Técnico.</p>	
Orientações	
<p>O processo de planejamento e desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso em Qualidade possibilita a prática da atribuição empreendedora quando analisadas as etapas da resolução de um problema inerente à habilitação proposta.</p>	
Bases Tecnológicas	
<p>Estudo do cenário da área profissional</p> <ul style="list-style-type: none">• Características do setor:<ul style="list-style-type: none">✓ macro e microrregiões.• Avanços tecnológicos;• Ciclo de vida do setor;• Demandas e tendências futuras da área profissional;• Identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações-problema do setor. <p>Identificação e definição de temas para o TCC</p> <ul style="list-style-type: none">• Análise das propostas de temas segundo os critérios:<ul style="list-style-type: none">✓ pertinência;✓ relevância;✓ viabilidade. <p>Definição do cronograma de trabalho</p> <p>Técnicas de pesquisa</p> <ul style="list-style-type: none">• Documentação indireta:<ul style="list-style-type: none">✓ pesquisa documental;✓ pesquisa bibliográfica.• Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas;• Documentação direta:<ul style="list-style-type: none">✓ pesquisa de campo;✓ pesquisa de laboratório;✓ observação;✓ entrevista;✓ questionário.• Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo:<ul style="list-style-type: none">✓ questionários;	

- ✓ entrevistas;
- ✓ formulários,
- ✓ outros.

Problematização

Construção de hipóteses

Objetivos

- Geral e específicos (para quê? para quem?).

Justificativa (por quê?)

Referencial teórico da pesquisa

- Pesquisa e compilação de dados;
- Produções científicas;
- outros.

Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho e definições técnicas

- Definições dos termos técnicos e científicos (enunciados explicativos dos conceitos);
- Terminologia (conjuntos de termos técnicos e científicos próprios da área técnica);
- Simbologia;
- outros.

Escolha dos procedimentos metodológicos

- Cronograma de atividades;
- Fluxograma do processo.

Dimensionamento dos recursos necessários para execução do trabalho

Identificação das fontes de recursos

Organização dos dados de pesquisa

- Seleção;
- Codificação;
- Tabulação.

Análise dos dados

- Interpretação;
- Explicação;
- Especificação.

Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas

Sistemas de gerenciamento de projeto

Formatação de trabalhos acadêmicos

Carga horária (horas-aula)

Teórica	00	Prática Profissional	100	Total	100 Horas-aula
----------------	----	-----------------------------	-----	--------------	-----------------------

Teórica (2,5)	00	Prática Profissional (2,5)	100	Total (2,5)	100 Horas-aula
<p>Possibilidade de divisão de classes em turmas, conforme o item 4.8 do Plano de Curso.</p> <p>Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, está prevista divisão de classes em turmas.</p>					
<p>Para ter acesso às titulações dos profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: https://crt.cps.sp.gov.br/index.php</p>					

Grupo de Formulação e Análises Curriculares - Centro Paula Souza / SP