

PROCESSO SELETIVO Nº 03/2012 PARA PREENCHIMENTO DE VAGAS E CADASTRO DE RESERVA DO QUADRO FUNCIONAL DAS UNIDADES DO SENAC DE RIO BRANCO (AC)

NÍVEL SUPERIOR

Rio Branco (AC), 22 de agosto de 2012.

O SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - DR/AC é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, criada, mantida e administrada pelo comércio com a finalidade de prestar Serviços de Educação Profissional. Sendo uma empresa de direito privado, para suprir vagas em seu quadro funcional, o SENAC/AC realiza Processo Seletivo respeitando os direitos civis. O regime de contratação é celetista (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), portanto, **não garante estabilidade aos aprovados**, salvo os casos previstos em lei.

O SENAC-DR/AC torna público, a realização de Processo Seletivo para o provimento de vagas e formação de cadastro de reserva para lotação nas Unidades de Rio Branco (AC) para os cargos/especialidades listados no **item 2**, mediante as condições estabelecidas neste Edital.

1. OBJETIVO

1.1 Os candidatos habilitados em todas as avaliações do Processo Seletivo serão chamados em função das vagas existentes e de acordo com as necessidades da Entidade, obedecida a ordem de classificação, a assinar Contrato Individual de Trabalho com o SENAC-DR/AC, o qual se regerá pelos preceitos da CLT, sujeitando-se às normas internas do SENAC.

2. QUADRO DE CARGOS/ESPECIALIDADES, VAGAS EFETIVAS, CADASTROS DE RESERVA E CANDIDATOS DESTINADOS A PROVA PRÁTICA.

Item	Cargo / Especialidade	Escolaridade	Vagas efetivas	Cadastro de reserva	Candidatos destinados à prova prática
01	Instrutor II/6 – Segmento Informática	Superior	04	10	Até 20º lugar
02	Instrutor II/6 – Segmento Gestão e Negócios	Superior	06	12	Até 20º lugar
03	Supervisor Técnico – Segmento Turismo e Hospitalidade	Superior	00	05	Até 10º lugar

INSTRUTOR II/6 – SEGMENTO INFORMÁTICA

Atribuições básicas: atuar em sala de aula ministrando aulas e na supervisão de estágio nos cursos de educação profissional; elaborar plano de aula, definir material didático, participar do planejamento pedagógico e de reuniões técnicas com equipe pedagógica nos trabalhos de avaliação e validação dos cursos.

Requisitos: diploma de conclusão de curso de graduação na área de Informática, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC) e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) meses de atuação na área de informática.

Remuneração: contrato de R\$ 113,00 (Cento e treze reais) + benefícios.

Jornada de Trabalho: 6 horas mensais fixas + produtividade no valor de R\$ 18,83 (dezoito reais e oitenta e três centavos) por hora-aula, já incluído o DSR.

INSTRUTOR II/6 – GESTÃO E NEGÓCIOS

Atribuições básicas: atuar em sala de aula ministrando aulas e na supervisão de estágio nos cursos de educação profissional; elaborar plano de aula, definir material didático, participar do planejamento pedagógico e de reuniões técnicas com equipe pedagógica nos trabalhos de avaliação e validação dos cursos.

Requisitos: diploma de conclusão de curso de graduação na área de ciências humanas, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC) e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) meses de atuação na área de Gestão e Negócios.

Remuneração: contrato de R\$ 113,00 (cento e treze reais) + benefícios.

Jornada de Trabalho: 6 horas mensais fixas + produtividade no valor de R\$ 18,83 (dezoito reais e oitenta e três centavos) por hora-aula, já incluído o DSR.

SUPERVISOR TÉCNICO – SEGMENTO TURISMO E HOSPITALIDADE

Atribuições básicas: planejar, coordenar, organizar e supervisionar as atividades pedagógicas e operacionais dos cursos da sua área de atuação, supervisionar e dar suporte na elaboração do material didático e na solicitação de compra de material, elaborar relatórios mensais e anuais sobre o desenvolvimento e resultados alcançados na sua área de atuação.

Requisitos: diploma de conclusão de curso de graduação em Turismo, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC) e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) meses de atuação na área de formação.

Remuneração: R\$ 2.638,00 + benefícios.

Jornada de Trabalho: 40 horas semanais.

3. DOS REQUISITOS BÁSICOS PARA INVESTIDURA DO CARGO

- a) Cumprir as determinações estabelecidas para este Processo Seletivo;
- b) Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos completos, na data de admissão;
- c) Ser aprovado no Processo Seletivo e comprovar o nível de escolaridade por meio de Certificado/Diploma exigido para o exercício do cargo/especialidade, conforme estabelecido no item 2 deste Processo Seletivo;
- d) Quando houver exigência de experiência na atividade, a mesma deverá ser documentalmente comprovada, através da Carteira de Trabalho e Previdência Social e/ou, preferencialmente, por declaração do respectivo empregador, em papel timbrado, que especifique as atividades desenvolvidas;
- e) Ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do cargo;
- f) Ser considerado apto no exame médico admissional realizado através do serviço de Saúde e Segurança do Trabalho da Entidade;
- g) Assinar, sob penas da lei, na data da contratação, declaração de não ser parente até o 3º grau civil (afim ou consanguíneo) do Presidente, ou dos membros efetivos e suplentes dos Conselhos Regionais do SESC ou do SENAC, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados. A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes de servidores dos órgãos do SENAC ou do SESC (artigo 44 e § único do Regulamento do SENAC aprovado pelo Decreto Nº 61.843 de 5 de dezembro de 1967, alterado pelo Decreto Nº 5.728 de 16 de março de 2006);
- h) No ato da contratação o candidato deverá providenciar, à suas expensas, os exames médicos admissionais.

4. DAS INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

4.1 Antes de efetuar a inscrição, o candidato deverá inteirar-se desta publicação do Processo Seletivo, disponível no site do SENAC-DR/AC (<http://www.ac.senac.br>) e certificar-se de que preenche todos os requisitos exigidos para o cargo/especialidade pretendido.

4.2 A inscrição será realizada através de:

- Site do SENAC-DR/AC (<http://www.ac.senac.br>), no período de **23/08/2012** a **06/09/2012**;
- Pagamento da taxa no valor R\$ 55,00 (cinquenta e cinco reais);
- O pagamento deverá ser efetuado através de boleto bancário, no período de **23/08/2012** a **06/09/2012**;
- Não será aceito pagamento de inscrição fora do período acima citado;
- A inscrição somente será válida, mediante compensação bancária.

4.3 O candidato somente poderá concorrer a 01 (um) cargo.

5. ESTRUTURA DO PROCESSO SELETIVO

5.1 O Processo Seletivo será composto por etapas, nas quais serão realizadas:

1ª Etapa: APLICAÇÃO DE EXAMES DE CONHECIMENTOS TEÓRICOS (com base no conteúdo programático que consta do Anexo I) para todos os cargos.

2ª Etapa: ANÁLISE CURRICULAR (todos os cargos) aprovados na 1ª Etapa.

3ª Etapa: EXAME PRÁTICO (todos os cargos).

4ª Etapa: EXAMES PRÉ-ADMISSIONAIS (todos os cargos).

1ª ETAPA: Prova Teórica – Eliminatória (todos os cargos): A prova teórica será composta de 40 questões objetivas:

Prova teórica	Total de questões	Pontos por questão	Total de pontos
Conhecimentos Básicos (Português, Matemática, Informática, Conhecimentos Gerais e Conhecimentos em Educação)	30	1,0	30
Conhecimentos Específicos	10	1,0	10
Total de pontos			40

Após as provas, o candidato será classificado por cargo/especialidade a partir do total de pontos obtidos, sendo **ELIMINADO** o candidato que obtiver aproveitamento inferior a **50% (cinquenta por cento)** do total da pontuação do conjunto das provas objetivas. Será, ainda, **ELIMINADO**, o candidato que obtiver **ZERO** em qualquer das provas.

O gabarito da prova teórica será disponibilizado no site do SENAC-DR/AC, após 24h do término da aplicação da prova.

Obs.: Os candidatos deverão apresentar-se no dia da prova, munidos de documento oficial com foto, e caneta esferográfica transparente azul ou preta.

2ª ETAPA: Análise Curricular – Classificatório (todos os cargos) - Análise dos currículos recebidos para verificar a adequação dos candidatos ao perfil exigido, onde será verificado: Experiência, Formação, Escolaridade, Capacitação, dentre outros.

Os candidatos aprovados na prova teórica deverão entregar os seguintes documentos:

- *Curriculum vitae* devidamente comprovado;
- RG (cópia);
- CPF (cópia);
- Diplomas/Certificados (cópia).

5.2 Os documentos exigidos, bem como o *Curriculum Vitae* impresso e comprovado, deverão ser entregues em envelope e protocolados no SENAC-DR/AC, Unidade de Rio Branco (Rua Alvorada, 777, Bosque), durante o horário (08h às 11h30min e das 14h às 17h30min) nos dias **10 e 11/10/2012**, observado o horário local.

5.2.1 Todas as cópias dos documentos deverão ser entregues autenticadas ou mediante a apresentação dos originais.

5.3 A apresentação de qualquer cópia que não represente reprodução fiel do original implicará na automática desclassificação do candidato, independente do momento em que for verificado.

5.4 O currículo deverá ser encaminhado com a descrição abaixo:

Processo Seletivo Nº 03/2012	
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial-DR/AC	
Unidades de Rio Branco	
Nº de Inscrição:	
Nome:	
Cargo Pretendido:	

5.5 A etapa de análise curricular possuirá o valor total de 10 pontos. Segue para a próxima etapa, o candidato que apresentar os requisitos exigidos para o preenchimento da vaga.

5.5.1 A etapa de análise curricular seguirá os critérios do quadro a seguir:

Nº	Item	Peso/Pontos
1	GRADUAÇÃO	1,5
	ESPECIALIZAÇÃO (0,5 para cada título, máximo 1,0 ponto)	0,5 a 1,0
	MESTRADO/DOCTORADO (máximo 1,0 ponto)	1,0
2	CURSO DE INFORMÁTICA (0,5 para cada certificado de no mínimo 40h, máximo 1,0 ponto)	0,5 a 1,0
	CURSO TÉCNICO NA ÁREA OU ÁREA AFIM	1,0
	CURSO NA ÁREA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA (0,5 para cada certificado de no mínimo 20h, máximo 1,5 pontos)	0,5 a 1,5
	CURSO PROFISSIONALIZANTE NA ÁREA DO CARGO A QUE SE PROPÕE (<i>exceto de informática</i>) (0,5 para cada certificado de no mínimo 20h, máximo 1,0 ponto).	0,5 a 1,0
3	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL NA ÁREA ESCOLHIDA PARA O PROCESSO SELETIVO (0,5 para cada 06 meses comprovados, máximo 2,0 pontos)	0,5 a 2,0
TOTAL DE PONTOS		10

3ª ETAPA: Prova Prática – Eliminatória/Classificatória (todos os cargos).

5.6 A PROVA PRÁTICA consiste na exposição do candidato às atividades práticas inerentes ao cargo que está concorrendo.

5.7 A Prova Prática para o cargo de **INSTRUTOR** será uma aula expositiva de 30 minutos, e terá como conteúdo tema relacionado à área da vaga pretendida. No ato de realização da prova, o candidato deverá apresentar seu **Plano de Aula** dentro do tema escolhido. Os temas serão divulgados juntamente com o resultado/convocação para realização da prova prática, onde serão disponibilizados 03 (três) temas, devendo o candidato escolher um dos temas apontados. Os candidatos terão que apresentar o Plano de Aula e ministrar a aula para a banca examinadora.

Serão convocados para realização da prova prática os candidatos classificados que contabilizarem a classificação descrita no item 2, candidatos destinados a prova prática. É de inteira responsabilidade do candidato observar a data e horário para a realização da prova prática.

5.7.1 Critérios de Avaliação da Prova Prática – INSTRUTOR

Item	Critérios de Avaliação	Sim (2,0)	Parcialmente (1,0)	Não (0)
1	Plano de aula (objetivos, base científica e tecnológica, metodologia, recursos materiais, avaliação).			
2	Interação professor x aluno			
3	Rigor científico do tema abordado			
4	Metodologia			
5	Fluência verbal/domínio da linguagem técnica			
6	Sequência lógica/didática			
7	Recursos didáticos coerentes com o conteúdo apresentado			
8	Elucidar o processo de avaliação			
9	Alcançou o objetivo proposto no plano de aula			
10	Adequação da aula quanto ao tempo previsto			
TOTAL DE PONTOS		20		

5.8 Para o cargo de **SUPERVISOR TÉCNICO** será a exposição de um **Plano de Curso** e um **Plano de Trabalho** elaborados pelo candidato, na sua área de atuação, com duração de 50 minutos. No ato da realização da prova, o candidato deverá apresentar o Plano de Curso e o Plano de Trabalho, conforme o tema escolhido. Os temas serão divulgados juntamente com o resultado e/ou convocação para realização da prova prática, onde serão disponibilizados 03 (três) temas de cursos, devendo o candidato escolher um dos temas apontados. Os candidatos terão que apresentar os Planos para a banca examinadora na data e horário previsto no ato da convocação para prova prática.

Serão convocados para realização da prova prática os candidatos classificados que contabilizarem a classificação descrita no item 2, candidatos destinados a prova prática. É de inteira responsabilidade do candidato observar a data e horário para a realização da prova prática.

5.8.1 Critérios de Avaliação da Prova Prática – SUPERVISOR TÉCNICO

Item	Critérios de Avaliação	Pontuação		
		Sim (5,0)	Parcialmente (2,5)	Não (0)
1	Elaboração do Plano de Curso conforme orientação legal			
		Sim (2,0)	Parcialmente (1,0)	Não (0)
2	Apresentação do Plano de Curso	Demonstra clareza e domínio do tema proposto		
		Utiliza metodologia ativa		
		Demonstra domínio da linguagem técnica		
		Apresenta coerência entre: objetivo, desenvolvimento e conclusão.		
		Capacidade de Resolução de Problemas		
		Sim (5,0)	Parcialmente (2,5)	Não (0)
3	Elaboração do Plano de Trabalho conforme orientação legal			
		Sim (1,0)	Parcialmente (0,5)	Não (0)
4	Apresentação do Plano de Trabalho	Demonstra clareza e domínio do tema proposto		
		Utiliza metodologia ativa		
		Demonstra domínio da linguagem técnica		
		Apresenta coerência entre: objetivo, desenvolvimento e conclusão.		
		Capacidade de Resolução de Problemas		
		Sim (2,0)	Parcialmente (1,0)	Não (0)
5	Demonstra Liderança			
		Sim (3,0)	Parcialmente (1,5)	Não (0)
6	Adequação da exposição quanto ao tempo previsto			
Máximo de Pontos		30		

4ª ETAPA: Exames Pré-Admissionais – Eliminatória: O candidato que através de exame admissional for considerado inapto para exercer o cargo não será admitido, sendo eliminado deste Processo Seletivo.

6. CLASSIFICAÇÃO

6.1 A Nota Final (NF) do candidato será obtida através de:

Instrutor:

Nota Final (NF) = NPT (40) + NC (10) + NPP (20) = 70

Supervisor Técnico:

Nota Final (NF) = NPT (40) + NC (10) + NPP (30) = 80

Legenda:

NC = Nota Curricular

NPT = Prova Teórica

NPP = Prova Prática.

6.2 Havendo empate na totalização prevalecerá, sucessivamente, o candidato que:

- a) Obter o maior número de pontos na prova Teórica;
- b) Obter maior número de pontos na prova de conhecimentos específicos;
- c) Tiver a maior idade.

7. DA HOMOLOGAÇÃO E PUBLICAÇÃO DO PROCESSO SELETIVO

7.1 A relação dos candidatos aprovados em cada etapa do Processo Seletivo, bem como os procedimentos e prazos para admissão serão publicados no site do SENAC-DR/AC (ver cronograma do Processo Seletivo).

8. DA ADMISSÃO

8.1 Os candidatos aprovados serão admitidos em ordem classificatória, de acordo com o número de vagas, quando se caracterizar a necessidade efetiva e ficarão comprometidos a assumir seus cargos mediante a assinatura de Contrato Individual de Trabalho com o SENAC-DR/AC, o qual será regido pelos preceitos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, não gerando, portanto, estabilidade ou direitos correlatos.

8.2 A contratação será em caráter experimental, pelo período de 90 (noventa) dias, ao término do qual, mediante resultado positivo na avaliação funcional realizada pela chefia imediata, o contrato converter-se-á, automaticamente, em prazo indeterminado.

8.3 A admissão dos candidatos ficará condicionada à aprovação em todas as etapas e avaliações do Processo Seletivo e à apresentação dos documentos a seguir:

- a) Certidão de Nascimento ou de Casamento;
- b) Cartão da Criança (filho com até 5 anos) ou comprovante de que está estudando (até 14 anos);
- c) Certidão de Nascimento dos filhos (até 14 anos);
- d) RG;
- e) CPF;
- f) Certidão de Quitação com a Justiça Eleitoral;
- g) Cartão do PIS;
- h) Carteira de Trabalho;
- i) Certificado de Reservista;
- j) Diploma ou Certificado do curso de formação exigido;
- k) Curriculum Vitae;
- l) 01 (uma) foto 3x4 recente;
- m) Comprovante de Residência atualizado (conta de água, luz ou telefone);

n) Se o indivíduo for servidor público, apresentar declaração autorizando a contratação (Regimento Interno do DR/AC, artigo 47).

Obs: Todos os documentos deverão ser autenticados, à exceção da Carteira de Trabalho e Previdência Social que não necessita de cópia.

8.4 A não apresentação dos documentos listados, no prazo máximo de 05 (cinco) dias após a convocação pelo SENAC-DR/AC implicará a **ELIMINAÇÃO** do candidato.

8.5 Os candidatos já integrantes dos quadros do SENAC-DR/AC terão seus Contratos de Trabalho suspensos pelo exato período de duração do Contrato de Experiência do novo cargo, com o direito de retornar ao cargo inicial caso não sejam aprovados no período de experiência.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 A inscrição do candidato, bem como sua participação no Processo Seletivo, caracteriza o pleno conhecimento sobre as instruções contidas neste edital, bem como expressa seu aceite com relação aos termos.

9.2 O presente Processo Seletivo terá validade de 02 (dois) anos, a partir da data de publicação dos candidatos classificados. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, a critério da Direção.

9.3 Fica assegurado ao SENAC-DR/AC o direito de cancelar o Processo Seletivo antes da assinatura da CTPS, desde que, devidamente justificado.

9.4 A aplicação, local e horário das etapas ocorrerão conforme divulgação no site do SENAC-DR/AC.

10. CRONOGRAMA DO PROCESSO SELETIVO

Etapa	Data
Período de inscrição	23/08 à 06/09/2012
Prova teórica	23/09/2012
Divulgação do Gabarito	24/09/2012
Resultado preliminar dos candidatos aprovados na prova teórica	02/10/2012
Recurso prova teórica	03/10/2012
Resultado do Recurso prova teórica	05/10/2012
Resultado Geral da prova teórica	05/10/2012
Entrega de currículos	10 à 11/10/2012
Divulgação da avaliação curricular e classificação da 1ª e 2ª etapa	18/10/2012
Recurso da 2ª etapa – avaliação curricular	19/10/2012
Resultado do Recurso 2ª etapa – avaliação curricular	22/10/2012
Convocação da prova prática e divulgação dos temas e/ou títulos	22/10/2012
Provas prática (ver no site dia e horário)	25 à 26/10/2012
Resultado final do Processo Seletivo	31/10/2012

Os resultados parciais e final do Processo Seletivo serão divulgados no site do Senac-DR/AC: <http://www.ac.senac.br>

ANEXO I

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

LÍNGUA PORTUGUESA: Compreensão e interpretação de textos; ortografia, fonemas e letras; colocação pronominal; acentuação gráfica; divisão silábica das palavras; emprego das classes de palavras; emprego do sinal indicativo de crase; sintaxe da oração e do período; pontuação; concordância nominal e verbal; regência nominal e verbal; significação das palavras; redação de documentos oficiais segundo as normas da ABNT.

MATEMÁTICA: Números inteiros; decimais e reais; operações simples e compostas; sistema de medidas; razões e proporções; divisão proporcional; regras de três simples e compostas; porcentagens; equações de 1º e 2º grau; sistemas lineares; gráficos; sequências numéricas; noções de probabilidade e estatística; juros simples e compostos; taxas de juros; rendas uniformes e variáveis; cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento, empréstimo e investimento; avaliação de alternativas de investimento; taxas de retorno. Raciocínio lógico: lógica sentencial e de primeira ordem; contagem: princípio aditivo e multiplicativo; arranjo; permutação; combinação simples e com repetição.

INFORMÁTICA: Conceitos de internet e de *intranet*, conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias da informática; ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à internet/*intranet*; ferramentas e aplicativos comerciais de navegação, de correio eletrônico, de grupos de discussão, de busca e pesquisa; conceitos básicos de informática; componentes de um computador; sistemas operacionais; aplicações de microinformática; ambiente Windows e Linux; utilização das ferramentas do Microsoft Office 2010 e BR-Office; domínio e utilização das ferramentas gráficas (Pacote Adobe e Corel); ética e relações interpessoais, empreendedorismo; marketing pessoal e profissional, atendimento ao cliente e comunicação oral e escrita.

CONHECIMENTOS GERAIS: Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como política, economia, sociedade, educação, tecnologia, esporte, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, responsabilidade socioambiental, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas.

CONHECIMENTOS EM EDUCAÇÃO: Política educacional; sistemas de ensino; diretrizes nacionais de educação; princípios e fundamentos da educação profissional técnica de nível médio; referenciais curriculares nacionais para educação profissional de nível médio; legislação educacional; diretrizes pedagógicas nacionais; concepções do processo ensino e aprendizagem; planejamento e avaliação do processo educativo; educação inclusiva; currículo: conceitos, fundamentos e componentes; fundamentação teórica; orientações metodológicas e enfoques didáticos das diferentes áreas do conhecimento; EAD – Educação a Distância (legislação, funcionamento, estrutura); abordagens sobre formação reflexiva e formação de professores para a diversidade cultural; visão interdisciplinar e transversal do conhecimento; educação inicial e continuada de trabalhadores; itinerários formativos na educação profissional e técnica de nível médio, empreendedorismo; marketing pessoal e profissional, atendimento ao cliente; comunicação oral e escrita.

CONTEÚDO ESPECÍFICO

INSTRUTOR II/6 INFORMÁTICA: História da Informática; Sistemas operacionais: conceitos básicos, noções de operação e administração; Memórias; Software Livre e suas principais licenças; Processadores; Serviços de arquivo; Conceitos, ferramentas e arquiteturas de cópia

de segurança; Modelo OSI; Arquitetura e protocolos da família TCP/IP; LAN: Tecnologias, características, arquiteturas e protocolos de redes locais Ethernet; Redes sem fio (Wi-Fi): conceitos, protocolos e segurança (IEEE 802.1x, EAP, WEP, WPA e WPA2); Equipamentos de rede: switches (camadas 2, 3 e 7), roteadores e aceleradores de tráfego WAN. 6 Normas de cabeamento estruturado: EIA/TIA 568B; Noções de programação Java, PHP e ASP; Servidores: Apache, IIS, Oracle HTTP Server; Bancos de Dados: Conceitos e arquitetura de SGBD relacional; Administração de Banco de Dados MySQL; Modelagem de dados e Normalização; Elaboração e otimização de consultas Linguagem SQL; Correio eletrônico: características e protocolos; Soluções de anti-spam.

INSTRUTOR III/6 DA ÁREA DE GESTÃO E NEGÓCIOS: Fundamentos da administração; Abordagem científica da administração (a obra de Taylor); Abordagem clássica da administração (a obra de Fayol); Abordagem humanística da administração (origens da teoria das relações humanas); Abordagem neoclássica da administração; sistemas organizacionais, organizações de aprendizagem, desempenho organizacional, estratégias organizacionais, gestão organizacional, frente aos novos paradigmas; Noções gerais da administração de materiais; Administração de materiais como sistema; Gerenciamento da cadeia de suprimentos; Evolução da logística; Fundamentos da logística empresarial; Sistemas de informações logísticas; Tópicos de logística integrados à administração de materiais; Administração financeira: conceitos e papel; Avaliação de empresas; Análise de viabilidade econômica de projetos; Técnicas de análise de índices financeiros, orçamentos financeiros (mecanismo, demonstrativos de resultados, fluxo de caixa estimado e balanço projetado); Administração do capital de giro, caixa e títulos negociáveis; Contas a pagar e a receber; Estoques; Orçamento; Gestão de pessoas; Gestão de desempenho e potencial; **Educação corporativa**; Novas tecnologias em educação continuada nas organizações; Modelos de gestão participativa; Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos no contexto das organizações; Planejamento estratégico de recursos humanos; Cultura e clima organizacional; Garantia da qualidade; GQT - Gerência da Qualidade Total; O ciclo PDCA; Análise de Processos; Metodologia de solução de problemas; Ferramentas de controle da qualidade; Programa 5 S; Estabelecimento da finalidade, missão e objetivos da empresa; Análise SWOT; Planejamento operacional, tático e estratégico; Definição de metas; Execução e mensuração; Administração financeira; Avaliação de empresas; Análise de viabilidade econômica de projetos; Técnicas de análise de índices financeiros; Orçamentos financeiros (mecanismo, demonstrativos de resultados, fluxo de caixa estimado e balanço projetado); Conceito e evolução do Marketing; Pesquisa de Marketing e sistemas de informações; Comportamento do mercado consumidor; Segmentação de mercado; Os 4 P's e os 4 C's de Marketing; Gerenciamento de marketing; Formação de preços; Produto; Comunicação; Canais de distribuição; Marketing de relacionamento.

SUPERVISOR TÉCNICO – SEGMENTO TURISMO E HOSPITALIDADE - História do Turismo e Hospitalidade; Sistema de turismo e hospitalidade; Oferta turística e seus condicionantes; Demanda turística e seus condicionantes; Planejamento turístico; Marketing de produtos turístico; Órgãos oficiais de turismo e entidades de turismo: Nível Municipal, Nível Estadual, Nível Federal, Nível Internacional; Gestão pública e privada em turismo; Ética e relações interpessoais; Planejamento e gestão do turismo gastronômico: características, produtos e sustentabilidade; Supervisão, chefia e liderança de recursos humanos na área de turismo e hospitalidade; PAS – Programa de Alimento Seguro.