



Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria



QUALIFICAÇÃO BÁSICA

# ASSISTENTE ADMINISTRATIVO



# Perfil Profissional



# 1

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL ASSISTENTE ADMINISTRATIVO			
<b>Educação Profissional:</b>	Formação Inicial e Continuada		
<b>Nível de Qualificação:</b>	2		
<b>Eixo Tecnológico:</b>	Gestão e Negócios		
<b>Requisitos de Acesso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ter concluído o Ensino Fundamental;</li><li>• Ter, no mínimo, 16 anos completos.</li></ul>		
<b>Competência Geral</b>	Executar trabalhos pertinentes às áreas administrativas de indústrias e de departamentos comerciais de acordo com a legislação vigente, procedimentos internos, normas técnicas, ambientais, de qualidade e de segurança e saúde no trabalho.		
Código CBO	4110-10	C.H. mínimo	160 horas



# Desenho Curricular



## 2

### QUADRO RESUMO DA ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

UNIDADES CURRICULARES	CARGA HORÁRIA TOTAL (HORAS)
Organização e controle de documentos	60h
Rotinas administrativas	100h
<b>Carga Horária Total</b>	<b>160h</b>



# Detalhamento das Unidades Curriculares



## 3

### UNIDADE CURRICULAR: ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS – 60H

#### CONTEÚDO FORMATIVO

##### Capacidades Técnicas

- Calcular juros simples e compostos;
- Calcular financiamentos.
- Expressar-se oralmente;
- Redigir tecnicamente;
- Organizar arquivo;
- Organizar escritório;
- Identificar e elaborar documentos comerciais;
- Redigir documentos empresariais;
- Organizar registros contábeis;
- Participar de inventários.

##### Conhecimentos

1. Operações matemáticas
  - a. Regra de três simples
  - b. Porcentagem
  - c. Juros simples
  - d. Juros compostos
  - e. Financiamentos
2. Rotinas de documentos
  - a. Entrada
  - b. Saída
3. Triagem e distribuição de documentos
  - a. Controle de documentos: dados, prazos e datas, normalização, irregularidades, rasuras
4. Técnicas de arquivamento
  - a. Classificação
  - b. Controle
  - c. Procedimentos internos

##### Capacidades sociais, organizativas e metodológicas

- Prever consequências;
- Ter raciocínio lógico;
- Ter atenção a detalhes;
- Ser organizado;
- Manter-se atualizado;
- Ser analítico;
- Trabalhar em equipe.

5. Organogramas, fluxogramas e cronogramas
  - a. Modelos
  - b. Finalidades
  - c. Aplicações
6. Processos administrativos
  - a. Fluxo de documentos
  - b. Prazos
  - c. Relatório de não conformidade
  - d. Atualização de dados cadastrais
  - e. Expedição de documentos
7. Softwares de controle de documentos

## UNIDADE CURRICULAR: ROTINAS ADMINISTRATIVAS – 100 HORAS

## CONTEÚDO FORMATIVO

**Capacidades Técnicas**

- Expressar-se oralmente;
- Redigir tecnicamente;
- Organizar documentos e arquivo;
- Organizar escritório;
- Identificar e elaborar documentos comerciais;
- Redigir documentos empresariais.
- Participar de inventários;
- Identificar e elaborar documentos contábeis;
- Identificar e elaborar orçamentos;
- Identificar e utilizar planos de contas;
- Executar rotinas administrativas em aplicativos do pacote Office.

**Conhecimentos**

1. Fundamentos de Informática (referência de carga horária 30h)
  - 1.1. Editor de textos
    - 1.1.1. Abertura e fechamento do programa
    - 1.1.2. Área de trabalho
    - 1.1.3. Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento)
    - 1.1.4. Formatação de texto
    - 1.1.5. Configuração de página
    - 1.1.6. Comandos de edição
    - 1.1.7. Correção ortográfica e gramatical
    - 1.1.8. Impressão básica

**Capacidades sociais, organizativas e metodológicas**

- Prever consequências;
- Ter raciocínio lógico;
- Ter atenção a detalhes;
- Ser organizado;
- Manter-se atualizado;
- Ser analítico;
- Trabalhar em equipe.

- 1.2. Editor de planilhas
  - 1.2.1. Abertura e fechamento do programa
  - 1.2.2. Área de trabalho
  - 1.2.3. Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento)
  - 1.2.4. Formatação de planilha
  - 1.2.5. Formatação de célula
  - 1.2.6. Comandos de edição
  - 1.2.7. Fórmulas básicas
  - 1.2.8. Impressão básica
- 1.3. Editor de apresentações
  - 1.3.1. Abertura e fechamento do programa
  - 1.3.2. Área de trabalho
  - 1.3.3. Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento)
  - 1.3.4. Formatação de apresentação
  - 1.3.5. Comandos de edição
  - 1.3.6. Recursos de apresentação
  - 1.3.7. Impressão básica

## 2. Comunicação Oral e Escrita

### 2.1. Apresentações

2.1.1. Preparação de apresentação

2.1.2. Uso de vocabulário adequado

### 2.2. Redação técnica

2.2.1. Descrição

2.2.2. Dissertação

### 2.3. Comunicação escrita na empresa

2.3.1. Correspondência

2.3.2. Oficial

2.3.3. Bancária

2.3.4. Comercial

2.3.5. Interna

2.3.6. Circulação de documentos

2.3.7. Redação empresarial

## 3. Rotinas de escritório

### 3.1. Organização das empresas

3.1.1. Categorias

3.1.2. Classificação

3.1.3. Organograma

3.1.4. Fluxograma

3.1.5. Cronograma

### 3.2. Equipamentos no escritório

3.2.1. Telefone

3.2.2. Fax

3.2.3. Máquina foto copidora

3.2.4. Calculadora

3.2.5. Microcomputador

### 3.3. Documentos comerciais

3.3.1. Cheque

3.3.1.1. Ao portador

3.3.1.2. Nominal

3.3.1.3. Cruzado

3.3.1.4. Visado

3.3.1.5. Especial

3.3.1.6. Administrador

- 3.3.2. Ordem de pagamento
- 3.3.3. Nota promissória
- 3.3.4. Recibo
- 3.3.5. Nota fiscal
- 3.3.6. Fatura/ duplicata
- 3.3.7. Borderô
- 3.3.8. DARF<sup>1</sup>
- 3.4. Serviço postal
  - 3.4.1. Cartas
  - 3.4.2. Registrada
  - 3.4.3. Aviso de recebimento (A.R.)
  - 3.4.4. Malote
  - 3.4.5. Entrega rápida
  - 3.4.6. Telegrama
  - 3.4.7. Mala direta
- 4. Fundamentos de marketing
  - 4.1. Técnicas de levantamento de dados: entrevistas, observação, questionários, fluxograma, diagrama de fluxo de dados
  - 4.2. Papel estratégico da informação
  - 4.3. Fundamentos de comércio eletrônico
  - 4.4. Ética e segurança das informações
  - 4.5. Cronograma de lançamento de produtos
  - 4.6. Cronograma de prestação de serviços
- 5. Fundamentos de Recursos Humanos
  - 5.1. Rotinas de recrutamento e seleção: recrutamento pelo jornal, carta de solicitação de vaga, pedido de emprego, seleção
  - 5.2. Procedimentos trabalhistas: folha de pagamento, apuração de atrasos e faltas, horas extras, repouso remunerado, férias, salários, gratificação, comissões, adicionais, salário de contribuição, contribuição ao INSS<sup>2</sup>, Imposto de renda retido na fonte, adiantamentos e descontos legais, contribuição sindical, lançamentos na ficha de controle individual, guias de recolhimento (INSS, FGTS<sup>3</sup>, contribuição sindical, etc)

1 Documento de Arrecadação de Receitas Federais

2 Instituto Nacional do Seguro Social

3 Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

- 5.3. Rotinas de demissão
- 5.4. Sistemas de informação em RH<sup>4</sup>
- 6. Fundamentos da Contabilidade
  - 6.1. Patrimônio
    - 6.1.1. Conceito
    - 6.1.2. Bens da empresa
    - 6.1.3. Direitos e obrigações da empresa
    - 6.1.4. Lucro, receita e custo
  - 6.2. Demonstrações Contábeis
    - 6.2.1. Ativo e passivo
    - 6.2.2. Conta – conceitos, tipos de conta, funções do plano de contas
    - 6.2.3. Análise do patrimônio
  - 6.3. Atos e fatos contábeis
    - 6.3.1. Ativos
    - 6.3.2. Passivos
    - 6.3.3. Patrimônio
    - 6.3.4. Receitas
    - 6.3.5. Ganhos
    - 6.3.6. Despesas
    - 6.3.7. Perdas
  - 6.4. Escrituração
    - 6.4.1. Relatórios
    - 6.4.2. Balanços
  - 6.5. Inventário
  - 6.6. Orçamento
  - 6.7. Plano de contas
  - 6.8. Lançamentos contábeis
    - 6.8.1. Regras gerais
    - 6.8.2. Elementos dos lançamentos
    - 6.8.3. Método das partidas dobradas
    - 6.8.4. Fatos administrativos e contábeis
    - 6.8.5. Erros de escrituração
    - 6.8.6. Retificação nos registros contábeis
  - 6.9. Sistemas de Informação em Finanças e Contabilidade

## 7. Fundamentos da Qualidade

7.1. Qualidade total

7.2. Série ISO<sup>5</sup>

7.3. Programa 5“S”

7.4. 5 W 2 H<sup>6</sup>

7.5. Matriz G.U.T.<sup>7</sup>

7.6. Check list de atividades

7.7. Diagrama de Pareto

7.8. P.D.C.A.<sup>8</sup>

---

5 International Organization for Standardization ou Organização Internacional para Padronização.

6 Técnica comum de planejamento de atividades. Seu significado deriva das iniciais: *What, Who, When, Where, Why* e *How, How Much*.

7 Gravidade, Urgência e Tendência. Ferramenta utilizada na priorização das estratégias, tomadas de decisão e solução de problemas de organizações/projetos.

8 PLAN - DO - CHECK – ACT Método iterativo de gestão de quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos. É também conhecido como o círculo/ciclo/roda de Deming, ciclo de Shewhart, círculo/ciclo de controle, ou PDSA (plan-do-study-act).

SUGESTÕES DE ADEQUAÇÕES PARA AVALIAÇÃO, CERTIFICAÇÃO E ACESSIBILIDADE ÁREA: GESTÃO E NEGÓCIOS CURSO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO MODALIDADE: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
DEFICIÊNCIA	AVALIAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	ACESSIBILIDADE
<b>AUDITIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na elaboração da atividade avaliativa, utilizar sempre uma linguagem coloquial, conforme o nível escolar do aluno</li> <li>• Levar em consideração a produção escrita pois o foco é no entendimento, na semântica do conhecimento alcançado</li> <li>• Adotar mecanismos de avaliação coerentes com o aprendizado e segunda língua, na correção de provas escritas, valorizando o aspecto semântico e reconhecendo a singularidade linguística manifestada no aspecto formal da língua portuguesa</li> <li>• Disponibilizar a ampliação do tempo para finalização das atividades avaliativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIII – temporalidade flexível do ano letivo, para atender às necessidades educacionais especiais de alunos com deficiência mental ou com graves deficiências múltiplas, de forma que possam concluir em tempo maior o currículo previsto para a série/etapa escolar, principalmente nos anos finais do ensino fundamental, conforme estabelecido por normas dos sistemas de ensino, procurando-se evitar grande defasagem idade/série; (LDBº Art 8)</li> <li>• Certificar de acordo com as capacidades adquiridas, mantendo nome do curso e carga horária.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presença de intérprete em libras quando o aluno for usuário de língua de sinais – LIBRAS</li> <li>• DECRETO 5626/2005 (Art 14 §7º)</li> <li>• Considerar o decreto 3298/99, no que diz respeito à escolaridade da PcD <sup>10</sup></li> </ul>
<b>FÍSICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeitar e considerar a possibilidade de ampliar o tempo para realização da atividade avaliativa</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se faz necessário uma adaptação no posto de trabalho caso de comprometimento de membros superiores ou inferiores.</li> <li>• Considerar o decreto 3298/99, no que diz respeito a escolaridade da PcD</li> <li>• Observar a acessibilidade arquitetônica conforme a NBR <sup>11</sup> 9050 de acordo com as especificidades do aluno.</li> </ul>

<b>INTELLECTUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na elaboração da atividade avaliativa, utilizar sempre uma linguagem coloquial, conforme o nível escolar do aluno</li> <li>• Respeitar e considerar a possibilidade de ampliar o tempo para realização da atividade avaliativa.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar o decreto 3298/99, no que diz respeito à escolaridade da PcD</li> </ul>
<b>VISUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na elaboração da atividade avaliativa, utilizar sempre versão digital, falada ou braille</li> <li>• Respeitar e considerar a possibilidade de ampliar o tempo para realização da atividade avaliativa.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalação de software leitor de tela, aquisição e instalação de caixa de som com fone de ouvido (estéreo)</li> <li>• Considerar o decreto 3298/99, no que diz respeito à escolaridade da PcD.</li> <li>• Garantir acessibilidade em materiais e documentos livros, áudio-livros, mac dayse, arquivos que possam ser lidos por leitor de tela.</li> </ul>

9 Lei de Diretrizes e Bases.

10 Pessoa com Deficiência.

11 Norma Brasileira.

SUGESTÕES DE ADEQUAÇÕES PARA AVALIAÇÃO, CERTIFICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
ÁREA: GESTÃO E NEGÓCIOS					
CURSO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO					
MODALIDADE: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL					
CAPACIDADES TÉCNICAS	CONHECIMENTOS	PRÁTICAS DOCENTES E ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS			
		DEFICIÊNCIA AUDITIVA	DEFICIÊNCIA FÍSICA	DEFICIÊNCIA VISUAL	
DEFICIÊNCIA INTELECTUAL/OUTRAS					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular juros simples e compostos</li> <li>• Calcular financiamentos</li> <li>• Expressar-se oralmente</li> <li>• Redigir tecnicamente</li> <li>• Organizar arquivo</li> <li>• Organizar escritório</li> <li>• Identificar e elaborar documentos comerciais</li> <li>• Redigir documentos empresariais</li> <li>• Executar rotinas administrativas em aplicativos do pacote Office</li> </ul>	<p>8. Operações matemáticas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Regra de três simples</li> <li>Porcentagem</li> <li>Juros simples</li> <li>Juros compostos</li> <li>Financiamentos</li> </ol> <p>9. Rotinas de documentos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrada</li> <li>Saída</li> </ol> <p>10. Triagem e distribuição de documentos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Controle de documentos: dados, prazos e datas, normalização, irregularidades, rasuras</li> </ol> <p>11. Técnicas de arquivamento</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Classificação</li> <li>Controle</li> <li>Procedimentos internos</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presença de intérprete em libras quando o aluno for usuário de língua de sinais - LIBRAS</li> <li>• Posicionar o aluno nos primeiros lugares da sala com o objetivo de melhor visualização do espaço e do intérprete</li> <li>• Trabalhar por meio de jogos de encaixe formas geométricas</li> <li>• Utilizar recursos didáticos pedagógicos: imagens visuais, material produzido com referencial gráfico visual e símbolos gráficos.</li> <li>• Sugestão de filme: a matemática do amor</li> <li>• Relacionar a história da matemática com as demais áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalhar por meio de jogos de encaixe formas geométricas</li> <li>• Criação de jogos simulados por assunto para montar na bancada (material E.V.A)</li> <li>• Utilizar recursos didáticos pedagógicos: imagens visuais, material produzido com referencial gráfico visual e símbolos gráficos.</li> <li>• Sugestão de filme: a matemática do amor</li> <li>• Relacionar a história da matemática com as demais áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Figuras em alto relevo, cores fortes para pessoas de baixa visão</li> <li>• Identificar a necessidade do aluno para o uso de lupa</li> <li>• Fonte ampliada</li> <li>• Filmes com áudio descrição</li> <li>• Colocar numeração das salas em alto relevo</li> <li>• Sugestão de filme: a matemática do amor</li> <li>• Colocar os conteúdos dos slides no bloco de notas, informando o início e o fim do slide, título e conteúdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir um quebra cabeça do processo de execução do trabalho</li> <li>• Elaborar fluxo de trabalho tendo como base o quebra cabeça e material didático</li> <li>• Utilizar recursos didáticos pedagógicos: material produzido com referencial gráfico visual e símbolos gráficos.</li> <li>• Sugestão de filme: a matemática do amor</li> <li>• Relacionar a história da matemática com as demais áreas</li> </ul>

	<p>12. Organogramas, fluxogramas e cronogramas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Modelos</li> <li>Finalidades</li> <li>Aplicações</li> </ol> <p>13. Processos administrativos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fluxo de documentos</li> <li>Prazos</li> <li>Relatório de não conformidade</li> <li>Atualização de dados cadastrais</li> <li>Expedição de documentos</li> </ol> <p>14. Softwares de controle de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugestão de filme: a matemática do amor</li> <li>Relacionar a história da matemática com as demais áreas</li> <li>Utilizar figuras de símbolos com E.V.A.<sup>12</sup></li> <li>Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento</li> <li>Apresentar ilustrações em que o aluno visualize e identifique os tipos e as formas de arquivamento</li> <li>Situações práticas deverão ser realizadas com supervisão do docente</li> <li>Reconhecer e identificar os diferentes materiais, através de manuseio, catálogos e ilustrações</li> <li>Trabalhar a prática profissional em um escritório modelo de gestão dentro do espaço da escola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar os conteúdos dos slides no bloco de notas, informando o início e o fim do slide, título e conteúdo.</li> <li>Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento;</li> <li>Apresentar ilustrações em que o aluno visualize e identifique os tipos e as formas de arquivamento.</li> <li>Situações práticas deverão ser realizadas com supervisão do docente</li> <li>Reconhecer e identificar os diferentes materiais, através de manuseio, catálogos e ilustrações</li> <li>Trabalhar a prática profissional em um escritório modelo de gestão dentro do espaço da escola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionar a história da matemática com as demais áreas</li> <li>Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento;</li> <li>Apresentar ilustrações em que o aluno visualize e identifique os tipos e as formas de arquivamento</li> <li>Situações práticas deverão ser realizadas com supervisão do docente;</li> <li>Reconhecer e identificar os diferentes materiais, através de manuseio, catálogos e ilustrações</li> <li>Trabalhar a prática profissional em um escritório modelo de gestão dentro do espaço da escola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento</li> <li>Apresentar ilustrações em que o aluno visualize e identifique os tipos e as formas de arquivamento</li> <li>Situações práticas deverão ser realizadas com supervisão do docente</li> <li>Reconhecer e identificar os diferentes materiais, através de manuseio, catálogos e ilustrações</li> <li>Trabalhar a prática profissional em um escritório modelo de gestão dentro do espaço da escola</li> <li>Utilizar / Confeccionar móvel arquivo para práticas de arquivamento com pastas suspensas e pastas AZ</li> </ul>
--	--	---	--	--	---

12 Etil Vinil Acetato. Borracha não-tóxica que pode ser aplicada em diversas atividades artesanais.



- Apresentar os tipos de materiais e ferramentas por meio de fotos, vídeo, slides com suas características e especificações técnicas
- Digitalizar materiais que, por ventura, venham a ser utilizados como apoio nas aulas
- Ler ou solicitar que outros alunos leiam as anotações que forem feitas no quadro.
- Em caso de utilização de Slides, entregar ao aluno uma cópia para que o mesmo possa acompanhar a aula mais facilmente. Se o aluno não souber usar um software de apresentação multimídia, colocar os textos dos slides num editor de textos como o bloco de notas, por exemplo.
- Descrever as figuras que forem utilizadas em sala de aula.

- Apresentar os tipos de materiais e ferramentas por meio de fotos, vídeo, slides com suas características e especificações técnicas.

- Apresentar os tipos de materiais e ferramentas por meio de fotos, vídeo, slides com suas características e especificações técnicas

SUGESTÕES DE ADEQUAÇÕES PARA AVALIAÇÃO, CERTIFICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
ÁREA: GESTÃO E NEGÓCIOS					
CURSO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO					
MODALIDADE: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL					
PRÁTICAS DOCENTES E ESTRATÉGIAS PEDAGÓGICAS					
CAPACIDADES TÉCNICAS	CONHECIMENTOS	DEFICIÊNCIA AUDITIVA	DEFICIÊNCIA FÍSICA	DEFICIÊNCIA VISUAL	DEFICIÊNCIA INTELLECTUAL/OUTRAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Expressar-se oralmente</li> <li>Redigir tecnicamente</li> <li>Organizar documentos e arquivo</li> <li>Organizar escritório</li> <li>Identificar e elaborar documentos comerciais</li> <li>Redigir documentos empresariais</li> <li>Identificar e elaborar documentos contábeis</li> <li>Identificar e elaborar orçamentos</li> <li>Executar rotinas administrativas em aplicativos do pacote office</li> <li>Participar de inventários</li> </ul>	<p>15. Fundamentos de Informática (referência de carga horária 30h)</p> <p>a. Editor de textos</p> <p>i. Abertura e fechamento do programa</p> <p>ii. Área de trabalho</p> <p>iii. Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento)</p> <p>iv. Formatação de texto</p> <p>v. Configuração de página</p> <p>vi. Comandos de edição</p> <p>vii. Correção ortográfica e gramatical</p> <p>viii. Impressão básica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar ilustrações em que o aluno visualize e identifique as etapas do planejamento a ser realizada</li> <li>Situações práticas deverão ser realizadas com supervisão do docente</li> <li>Elaboração de glossário de termos técnicos e de vivência social em LIBRAS referente ao curso e quando elaborados tais glossários deverão acompanhar o material didático em versão impressa ou eletrônica</li> <li>Produzir figuras geométricas para apresentação de fluxogramas</li> <li>Aplicar dinâmicas de grupo inclusivas, onde a participação e a construção crítica sejam ponto positivo, com por exemplo: confecção de um boneco; oportunidades desiguais; confecção de POP's<sup>14</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer e identificar os diferentes materiais, através de manuseio, catálogos e ilustrações</li> <li>Utilizar o laboratório de informática para elaboração de planilhas do departamento de pessoal, utilizando um editor de planilhas do departamento de pessoal, informática para elaboração de planilhas eletrônicas</li> <li>Produzir figuras geométricas para apresentação de fluxogramas</li> <li>Utilizar filmes e vídeos com legendas, relacionados aos conteúdos ministrados</li> <li>Aplicar dinâmicas de grupo inclusivas, onde a participação e a construção crítica sejam ponto positivo, com por exemplo: confecção de um boneco; oportunidades desiguais; confecção de POP's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer e identificar os diferentes materiais, através de manuseio, catálogos e ilustrações</li> <li>Utilizar o laboratório de informática para elaboração de planilhas do departamento de pessoal, utilizando um editor de planilhas eletrônicas</li> <li>Produzir figuras geométricas para apresentação de fluxogramas</li> <li>Utilizar filmes e vídeos com legendas, relacionados aos conteúdos ministrados</li> <li>Aplicar dinâmicas de grupo inclusivas, onde a participação e a construção crítica sejam ponto positivo, com por exemplo: confecção de um boneco; oportunidades desiguais; confecção de POP's</li> </ul>	

## ROTINAS ADMINISTRATIVAS

14 Procedimento Operacional Padrão. Roteiro padronizado para realizar determinada atividade.



<p>17. Rotinas de escritório</p> <p>a. Organização das empresas</p> <p>i. Categorias</p> <p>ii. Classificação</p> <p>iii. Organograma</p> <p>iv. Fluxograma</p> <p>v. Cronograma</p> <p>b. Equipamentos no escritório</p> <p>i. Telefone</p> <p>ii. Fax</p> <p>iii. Máquina foto copadora</p> <p>iv. Calculadora</p> <p>v. Microcomputador</p> <p>c. Documentos comerciais</p> <p>i. Cheque</p> <p>1. Ao portador</p> <p>2. Nominal</p> <p>3. Cruzado</p> <p>4. Visado</p> <p>5. Especial</p> <p>6. Administrador</p> <p>ii. Ordem de pagamento</p> <p>iii. Nota promissória</p> <p>iv. Recibo</p> <p>v. Nota fiscal</p> <p>vi. Fatura/ duplicata</p> <p>vii. Borderô</p> <p>viii. DARF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar o laboratório de informática para elaboração de planilhas do departamento de pessoal, utilizando um editor de planilhas eletrônicas</li> <li>• Pesquisar na internet para orçamentação de materiais</li> <li>• Visita técnica em lojas de materiais de construção através de um check list</li> <li>• Para os alunos que não dominam leitura e escrita sugere-se que o orçamento seja realizado com auxílio de outra pessoa</li> <li>• Elaborar tabela contendo os itens referentes a custos e margem de lucro</li> <li>• Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a percepção a orientação espacial por meio de imagens, manipulação de objetos e vivências (realidade aumentada, entre outros)</li> <li>• Pesquisar na internet para orçamentação de materiais</li> <li>• Visita técnica em lojas de materiais de construção através de um check list</li> <li>• Para os alunos que não dominam leitura e escrita sugere-se que o orçamento seja realizado com auxílio de outra pessoa</li> <li>• Elaborar tabela contendo os itens referentes a custos e margem de lucro</li> <li>• Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisar na internet para orçamentação de materiais</li> <li>• Visita técnica em lojas de materiais de construção através de um check list adequado para o aluno (em braille ou digital)</li> <li>• Para os alunos que não dominam leitura e escrita sugere-se que o orçamento seja realizado com auxílio de outra pessoa ou realizado por meio digital</li> <li>• Elaborar tabela contendo os itens referente a custos e margem de lucro</li> <li>• Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento</li> <li>• Digitalizar materiais que, porventura, venham a ser utilizados como apoio nas aulas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aproveitar as experiências do contexto social do aluno</li> <li>• Pesquisar na internet para orçamentação de materiais</li> <li>• Visita técnica em lojas de materiais de construção através de um check list adequado para orçamentação de materiais</li> <li>• Visita técnica em lojas de materiais de construção através de um check list</li> <li>• Para os alunos que não dominam leitura e escrita sugere-se que o orçamento seja realizado com auxílio de outra pessoa ou escrita sugere-se que o orçamento seja realizado com auxílio de outra pessoa</li> <li>• Elaborar tabela contendo os itens referentes a custos e margem de lucro</li> <li>• Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento</li> <li>• Criar por meio de figuras uma tabela de orçamento</li> </ul>
---	--	---	--	--

- Ler ou solicitar que outros alunos leiam as anotações que forem feitas no quadro.
- Em caso de utilização de Slides, entregar ao aluno uma cópia para que o mesmo possa acompanhar a aula mais facilmente. Se o aluno não souber usar um software de apresentação multimídia, colocar os textos dos slides num editor de textos como o bloco de notas, por exemplo.
- Descrever as figuras que forem utilizadas em sala de aula.

d. Serviço postal

- i. Cartas
- ii. Registrada
- iii. Aviso de recebimento (A.R.)
- iv. Malote
- v. Entrega rápida
- vi. Telegrama
- vii. Mala direta

18. Fundamentos de marketing

- a. Técnicas de levantamento de dados: entrevistas, observação, questionários, fluxograma, diagrama de fluxo de dados
- b. Papel estratégico da informação
- c. Fundamentos de comércio eletrônico
- d. Ética e segurança das informações
- e. Cronograma de lançamento de produtos
- f. Cronograma de prestação de serviços

19. Fundamentos de Recursos Humanos
- a. Rotinas de recrutamento e seleção: recrutamento pelo jornal, carta de solicitação de vaga, pedido de emprego, seleção
  - b. Procedimentos trabalhistas: folha de pagamento, apuração de atrasos e faltas, horas extras, repouso remunerado, férias, salários, gratificação, comissões, adicionais, salário de contribuição, contribuição ao INSS, Imposto de renda retido na fonte, adiantamentos e descontos legais, contribuição sindical, lançamentos na ficha de controle individual, guias de recolhimento (INSS, FGTS, contribuição sindical, etc)
  - c. Rotinas de demissão
  - d. Sistemas de informação em RH

20. Fundamentos da Contabilidade

- a. Patrimônio
  - i. Conceito
  - ii. Bens da empresa
  - iii. Direitos e obrigações da empresa
  - iv.
  - v. Lucro, receita e custo
- b. Demonstrações Contábeis
  - i. Ativo e passivo
  - ii. Conta – conceitos, tipos de conta, funções do plano de contas
  - iii. Análise do patrimônio
- c. Atos e fatos contábeis
  - i. Ativos
  - ii. Passivos
  - iii. Patrimônio
  - iv. Receitas
  - v. Ganhos
  - vi. Despesas
  - vii. Perdas

- d. Escrituração
    - i. Relatórios
    - ii. Balanços
  - e. Inventário
  - f. Orçamento
  - g. Plano de contas
  - h. Lançamentos contábeis
    - i. Regras gerais
    - ii. Elementos dos lançamentos
  - iii. Método das partidas dobradas
  - iv. Fatos administrativos e contábeis
  - v. Erros de escrituração
  - vi. Retificação nos registros contábeis
  - i. Sistemas de Informação em Finanças e Contabilidade
21. Fundamentos da Qualidade
- a. Qualidade total
  - b. Série ISO
  - c. Programa 5 "S"
  - d. 5 W 2 H
  - e. Matriz G.U.T.
  - f. Check list de atividades
  - g. Diagrama de Pareto
  - h. P.D.C.A



# Plano da Situação de Aprendizagem 01



## 4

### 1. IDENTIFICAÇÃO

Curso: Assistente Administrativo	Unidade:
Unidade(s) Curricular(es) Envolvida(s): Organização e Controle de Documentos 60h Rotinas Administrativas 80h	Docente

### 2. TIPO

Estudo de Caso	X	Situação Problema	Pesquisa	Projeto
Outro				

### 3. TEMA<sup>1</sup>

Rotinas Administrativas.

### 4. CONTEXTO<sup>2</sup>

O Assistente Administrativo surgiu com as antigas civilizações egípcias, nos séculos IV e V, e tem referências na profissão de escriba. O escriba eram homens de confiança do rei ou imperador e eram os letrados do reino. Esses, naquele tempo redigiam ordens e cartas, além de organizar e classificar arquivos e muitas vezes eram encarregados do cumprimento ou de supervisão da execução de uma ordem ou norma. Assim os escribas originaram os/as secretários/as que por sua vez, deram origem aos Assistentes Administrativos.

O Assistente Administrativo é essencial para todas as empresas de pequeno a grande porte, familiar ou uma grande multinacional. Esse profissional atua como assistente em todos os processos na empresa, basicamente auxiliando no planejamento, controle e execução. Ou seja, essa profissão está ligada as funções vitais da empresa, pois estão diretamente relacionadas com o bom funcionamento administrativo.

O auxiliar administrativo deve ser capaz de executar trabalhos pertinentes às áreas administrativas de indústrias e de departamentos comerciais de acordo com a legislação vigente, observando sempre os procedimentos internos, normas técnicas, ambientais, de qualidade e de segurança e saúde no trabalho. Deve executar as rotinas administrativas relacionadas ao fluxo de documentos internos e externos relativos à natureza da empresa. Vale ressaltar que a função do assistente administrativo quando exercida por uma pessoa com deficiência, deve respeitar suas particularidades.

Você como assistente administrativo em uma empresa de médio porte, do ramo de materiais da construção civil, deverá acompanhar e desenvolver os processos de uma venda que engloba desde o planejamento até a chegada do produto ao cliente. Lembre-se que a missão de nossa empresa é o atendimento ao cliente com excelência.

## 5. CONTEÚDOS FORMATIVOS

### 5.1 FUNDAMENTOS TÉCNICOS E CIENTÍFICOS (MÓDULO BÁSICO) OU CAPACIDADES TÉCNICAS (MÓDULOS ESPECÍFICOS)

#### ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

- Expressar-se oralmente;
- Redigir tecnicamente;
- Organizar arquivo;
- Aplicar técnicas de arquivamento de documentos;
- Organizar escritório;
- Identificar documentos comerciais;
- Organizar registros;
- Participar de inventários;
- Executar rotinas administrativas em aplicativos do pacote Office
- Protocolar fluxo de documentos
- Preencher relatório de não conformidade;

#### ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- Expressar-se oralmente;
- Organizar documentos e arquivo;
- Organizar escritório;
- Identificar e elaborar documentos comerciais;

- Redigir documentos empresariais;
- Participar de inventários;
- Identificar e elaborar documentos contábeis;
- Identificar e elaborar orçamentos;
- Identificar e utilizar planos de contas;
- Executar rotinas administrativas em aplicativos do pacote Office.

## 5.2 CAPACIDADES SOCIAIS, ORGANIZATIVAS E METODOLÓGICAS

- Prever consequências;
- Ter raciocínio lógico;
- Ter atenção a detalhes;
- Ser organizado;
- Manter-se atualizado;
- Ser analítico;
- Trabalhar em equipe.

## 5.3 CONHECIMENTOS

### ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

- **Rotinas de documentos**
  - Entrada
  - Saída
- **Triagem e distribuição de documentos**
  - Controle de documentos: dados, prazos e datas, normalização, irregularidades, rasuras.
- **Técnicas de arquivamento**
  - Classificação
  - Controle
  - Procedimentos internos
- **Organogramas, fluxogramas e cronogramas**
  - Modelos
  - Finalidades
  - Aplicações

- **Processos administrativos**

- Fluxo de documentos
- Prazos Relatórios de não conformidade
- Protocolos
- Atualização de dados cadastrais
- Expedição de documentos

- **Softwares de controle de documentos**

## ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- **Fundamentos de Informática**

- Editor de textos:
  - Abertura e fechamento do programa;
  - Área de trabalho;
  - Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento);
  - Formatação de texto;
  - Configuração de página;
  - Comandos de edição;
  - Correção ortográfica e gramatical
  - Impressão básica.

- **Editor de planilhas**

- Abertura e fechamento do programa;
- Área de trabalho;
- Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento);
- Formatação de planilha;
- Formatação de célula;
- Comandos de edição;
- Fórmulas básicas;
- Impressão básica.

- **Editor de apresentações:**

- Abertura e fechamento do programa;
- Área de trabalho;
- Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento);
- Formatação de apresentação;
- Comandos de edição;
- Recursos de apresentação;
- Impressão básica.

- **Comunicação Oral e Escrita**

- Apresentações:
  - Preparação de apresentação;
  - Uso de vocabulário adequado.
- Redação técnica:
  - Descrição;
  - Dissertação.
- Comunicação escrita na empresa:
  - Correspondência;
  - Oficial;
  - Bancária;
  - Comercial;
  - Interna;
  - Circulação de documentos;
  - Redação empresarial.

- **Rotinas de Escritório**

- Organização das empresas:
  - Categorias;
  - Classificação;
  - Organograma;
  - Fluxograma;
  - Cronograma.

- Equipamentos no escritório:
  - Telefone;
  - Fax;
  - Máquina foto copiadora;
  - Calculadora;
  - Microcomputador.
- Documentos comerciais:
  - Cheque: ao portador; Nominal; Cruzado; Visado; Especial; Administrador.
  - Ordem de pagamento;
  - Nota promissória;
  - Recibo;
  - Nota fiscal;
  - Fatura/duplicata;
  - Borderô;
  - DARF.
- Serviço postal:
  - Cartas;
  - Registrada;
  - Aviso de recebimento (A.R.);
  - Malote;
  - Entrega rápida;
  - Telegrama.
- **Fundamentos de marketing**
  - Técnicas de levantamento de dados: entrevistas, observação, questionários, fluxograma,
  - Diagrama de fluxo de dados
  - Papel estratégico da informação
  - Fundamentos de comércio eletrônico
  - Ética e segurança das informações
  - Cronograma de lançamento de produtos
  - Cronograma de prestação de serviços

- Fundamentos da Contabilidade
  - Patrimônio:
    - Conceito
    - Bens da empresa
    - Direitos e obrigações da empresa
    - Lucro, receita e custo
  - Demonstrações Contábeis:
    - Ativo e passivo
    - Conta – conceitos, tipos de conta, funções do plano de contas
    - Análise do patrimônio
  - Atos e fatos contábeis:
    - Ativos;
    - Passivos;
    - Patrimônio;
    - Receitas;
    - Ganhos;
    - Despesas;
    - Perdas;
    - Escrituração: Relatórios;
    - Balanços;
    - Inventário;
    - Orçamento;
    - Plano de contas;
    - Lançamentos contábeis;
    - Regras gerais;
    - Elementos dos lançamentos;
    - Método das partidas dobradas;
    - Fatos administrativos e contábeis;
    - Erros de escrituração;
    - Retificação nos registros contábeis;
    - Sistemas de Informação em Finanças e Contabilidade.

## 6. ATIVIDADES E RESULTADOS ESPERADOS

Nº	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	UNIDADE CURRICULAR	ESTRATÉGIA	TEMPO ESTIMADO EM AULAS
1	Após solicitação do pedido, cadastrar os clientes (usando pacote office), consultando pessoa física e jurídica, colhendo cópias do RG, CPF, CNPJ, IE, Contrato Social e Comprovante de endereço.	Cadastro	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	6 horas
			Rotinas Administrativas		20 horas
2	Elaborar o orçamento, verificando políticas de vendas e os produtos em estoque (conforme planilha criada pelo professor).	Orçamento	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	4 horas
			Rotinas Administrativas		4 horas
3	Enviar orçamento para o e-mail do cliente, descrevendo formas de pagamentos e prazos de entrega utilizando comunicação formal.	Mail	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática(em Laboratório de Informática)</li> </ul>	4 horas
			Rotinas Administrativas		16 horas

4	Após confirmação do cliente, faturar o pedido.	Fatura	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	4 horas
			Rotinas Administrativas		04 horas
5	Emitir Nota Fiscal	Nota Fiscal	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	04 horas
			Rotinas Administrativas		08 horas
6	Emitir duplicata	Duplicata	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	04 horas
			Rotinas Administrativas		08 horas
7	Fazer inventário, verificando o estoque físico com o que consta no sistema (usar pacote office).	Relatório do Inventário	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	8 horas
			Rotinas Administrativas		12 horas
8	Arquivar documentos conforme classificação e procedimentos internos.	Arquivamento	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	26
			Rotinas Administrativas		8 horas

## 7. AVALIAÇÃO

### 7.1 LISTA DE VERIFICAÇÃO<sup>3</sup>

Os critérios de avaliação destacados em **Negrito** são considerados **critérios críticos**.

RESULTADOS ESPERADOS	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	DESENVOLVE	DESENVOLVE COM AUXÍLIO	NÃO DESENVOLVE
Cadastro	Anexou todos os documentos conforme procedimentos internos			
	Preencheu o cadastro em conformidade com os documentos e procedimentos internos			
	Zelou pelos documentos			
Orçamento	Respeitou as informações cadastrais			
	Discriminou os itens e as quantidades das mercadorias conforme solicitado			
	Calculou os valores exatos das mercadorias			
	Respeitou a política de vendas			
	Usou o código específico do(s) produto(s) solicitado			
	Respeitou a disponibilidade de Estoque			
Mail	Encaminhou o orçamento dentro do prazo determinado			
	Descreveu formas de pagamento			
	Descreveu prazos de entrega			
	Foi coerente na comunicação formal			
Fatura	Respeitou as informações do orçamento			
	Descreveu o vencimento conforme a data da fatura			
	Gerou código da fatura			

Nota Fiscal	Preencheu a nota fiscal conforme a fatura			
Duplicata	Preencheu a duplicata conforme valor do orçamento			
	Denominou o documento como duplicata			
	Registrou o código da duplicata conforme o código da fatura			
	Especificou a data certa do vencimento			
	Identificou o endereço do vendedor e comprador			
	Identificou o nome do vendedor e colheu a assinatura			
	Especificou a importância do valor a pagar em algarismo e por extenso			
	Especificou a praça do pagamento			
	Especificou a cláusula ordem			
	Declarou ser verídico o título de crédito			
Relatório do Inventário	Apresentou informações consistentes em relação ao que consta no estoque físico e no sistema.			
Arquivamento	Arquivou documentos conforme classificação e procedimentos internos			
	Organizou de forma a otimizar o trabalho			

#### RESULTADO DO DESEMPENHO (EXEMPLO DE DETALHAMENTO DE PARÂMETROS)

Nota	Parâmetros Estabelecidos
10	Quando atende todos os critérios

## 8. RECURSOS<sup>4</sup>

### **Auditiva:**

- Interprete em LIBRAS segundo o Decreto 5626/2005.
- Elaboração de glossário de termos técnicos e de vivência social na área pertinente.
- Material elaborado em linguagem coloquial e visual.

### **Visual:**

- Software com leitor de tela.
- Garantir acessibilidade arquitetônica.
- Material de expediente em braille.
- Sorobam, calculadora com voz.

### **Físico:**

- Garantir acessibilidade arquitetônica.
- Banheiro adaptável.
- Bancada adaptada conforme acessibilidade a NBR 9050.
- Proporcionar através da tecnologia assistiva a utilização de recursos que contribuam na ampliação funcional e/ou para o desenvolvimento da aprendizagem.

### **Intelectual:**

- Materiais concretos.
- Softwares de simulação.
- Roteiro de procedimentos.
- Objetos concretos.
- Monitor (2º professor).
- Explanação pausada e repetitiva.

# Plano da Situação de Aprendizagem 02



# 5

## 1. IDENTIFICAÇÃO

Curso: Assistente Administrativo	Unidade:
Unidade(s) Curricular(es) Envolvida(s): Organização e Controle de Documentos 60h Rotinas Administrativas 80h	Docente

## 2. TIPO

Estudo de Caso	X	Situação Problema	Pesquisa	Projeto
Outro				

## 3. TEMA<sup>5</sup>

Rotinas Administrativas.

## 4. CONTEXTO<sup>6</sup>

O Assistente Administrativo surgiu com as antigas civilizações egípcias, nos séculos IV e V, e tem referências na profissão de escriba. O escriba eram homens de confiança do rei ou imperador e eram os letrados do reino. Esses, naquele tempo redigiam ordens e cartas, além de organizar e classificar arquivos e muitas vezes eram encarregados do cumprimento ou de supervisão da execução de uma ordem ou norma. Assim os escribas originaram os/as secretários/as que por sua vez, deram origem aos Assistentes Administrativos.

O Assistente Administrativo é essencial para todas as empresas, seja ela de pequeno a grande porte, familiar ou uma grande multinacional. Esse profissional atua como assistente em todos os processos na empresa, basicamente auxiliando no planejamento, controle e execução. Ou seja, essa profissão está ligada as funções vitais da empresa, pois estão diretamente relacionadas com o bom funcionamento administrativo.

Com isso esse profissional deve ser capaz de executar trabalhos pertinentes às áreas administrativas de indústrias e de departamentos comerciais de acordo com a legislação vigente, procedimentos internos, normas técnicas, ambientais, de qualidade e de segurança e saúde no trabalho. Executando as rotinas administrativas relacionadas ao fluxo de documentos internos e externos relativos à natureza da empresa. Vale ressaltar que a função do assistente administrativo poderá ser exercida por uma pessoa com deficiência, respeitando suas particularidades.

Você é contratado em uma empresa para apoiar processos de recrutamento e integração dos novos colaboradores e para isso deverá tomar providências como:

- Divulgar as oportunidades de trabalho;
- Construir uma cartilha com procedimentos trabalhistas;
- Organizar e apresentar a cartilha aos novos colaboradores.

## 5. CONTEÚDOS FORMATIVOS

### 5.1 FUNDAMENTOS TÉCNICOS E CIENTÍFICOS (MÓDULO BÁSICO) OU CAPACIDADES TÉCNICAS (MÓDULOS ESPECÍFICOS)

#### ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

- Expressar-se oralmente;
- Redigir tecnicamente;
- Organizar arquivo;
- Aplicar técnicas de arquivamento de documentos;
- Organizar escritório;
- Identificar documentos comerciais;
- Organizar registros;
- Executar rotinas administrativas em aplicativos do pacote Office;
- Protocolar fluxo de documentos.

#### ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- Expressar-se oralmente;
- Organizar documentos e arquivo;
- Organizar escritório;
- Redigir documentos empresariais;
- Executar rotinas administrativas em aplicativos do pacote Office.

## 5.2 CAPACIDADES SOCIAIS, ORGANIZATIVAS E METODOLÓGICAS

- Prever consequências;
- Ter raciocínio lógico;
- Ter atenção a detalhes;
- Ser organizado;
- Manter-se atualizado;
- Ser analítico;
- Trabalhar em equipe.

## 5.3 CONHECIMENTOS

### ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE DOCUMENTOS

#### **Rotinas de documentos**

- Entrada
- Saída

#### **Triagem e distribuição de documentos**

- Controle de documentos: dados, prazos e datas, normalização, irregularidades, rasuras.

#### **Técnicas de arquivamento**

- Classificação
- Controle
- Procedimentos internos

#### **Processos administrativos**

- Fluxo de documentos
- Prazos Relatórios de não conformidade
- Protocolos
- Atualização de dados cadastrais
- Expedição de documentos

#### **Softwares de controle de documentos**

## ROTINAS ADMINISTRATIVAS

### Fundamentos de Informática

Editor de textos:

- Abertura e fechamento do programa;
- Área de trabalho;
- Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento);
- Formatação de texto;
- Configuração de página;
- Comandos de edição;
- Correção ortográfica e gramatical
- Impressão básica.

Editor de planilhas

- Abertura e fechamento do programa;
- Área de trabalho;
- Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento);
- Formatação de planilha;
- Formatação de célula;
- Comandos de edição;
- Fórmulas básicas;
- Impressão básica.

Editor de apresentações

- Abertura e fechamento do programa;
- Área de trabalho;
- Manipulação de arquivos (abrir, salvar, fechar, novo documento);
- Formatação de apresentação;
- Comandos de edição;
- Recursos de apresentação;
- Impressão básica.

## **Comunicação Oral e Escrita**

### Apresentações

- Preparação de apresentação;
- Uso de vocabulário adequado.

### Redação técnica

- Descrição;
- Dissertação.

### Comunicação escrita na empresa.

- Correspondência;
- Oficial;
- Bancária;
- Comercial;
- Interna;
- Circulação de documentos;
- Redação empresarial.

## **Rotinas de Escritório**

### Organização das empresas

- Categorias;
- Classificação;
- Organograma;
- Fluxograma;
- Cronograma.

### Equipamentos no escritório

- Telefone;
- Fax;
- Máquina foto copiadora;
- Calculadora;
- Microcomputador.

## Fundamentos de Recursos Humanos

- Rotinas de recrutamento e seleção: recrutamento pelo jornal, carta de solicitação

De vaga, pedido de emprego, seleção.

- Procedimentos trabalhistas: folha de pagamento, apuração de atrasos e faltas, horas extras,

Repouso remunerado, férias, salários, gratificação, comissões, adicionais, salário de contribuição, contribuição ao INSS, Imposto de renda retido na fonte, adiantamentos e descontos legais, contribuição sindical, lançamentos na ficha de controle individual, guias de recolhimento (INSS, FGTS, contribuição sindical, etc).

- Rotinas de demissão
- Sistemas de informação em RH

## 6. ATIVIDADES E RESULTADOS ESPERADOS

Nº	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	UNIDADE CURRICULAR	ESTRATÉGIA	TEMPO ESTIMADO EM AULAS
1	Elaborar cartaz para recrutamento interno e externo, usando pacote office.	Cartaz	Rotinas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	12 horas
2	Criar uma planilha com as informações dos currículos recebidos (nome completo, escolaridade, endereço, idade, sexo, experiência).	Planilha	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	16 horas
			Rotinas Administrativas		12 horas
3	Enviar mail para agendamento de entrevistas, conforme seleção dos currículos.	Mail	Rotinas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	08 horas

4	Agendar entrevista após confirmação dos candidatos	Agenda	Rotinas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	4 horas
5	Recolher documentações dos candidatos selecionados (conforme check-list) e preencher cadastro de admissão.	Cadastro	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Exercícios de fixação de conceitos;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	16 horas
			Rotinas Administrativas		08 horas
6	Organizar e arquivar currículos para banco de dados e documentos de funcionários.	Arquivo	Organização e controle de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	08 horas
			Rotinas Administrativas		04
7	Elaborar uma cartilha informativa sobre procedimentos trabalhistas.	Cartilha	Rotinas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	20 horas
8	Fazer integração apresentando cartilha, usando a ferramenta do power point.	Apresentação	Rotinas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula expositiva dialogada;</li> <li>• Trabalho em grupo;</li> <li>• Aula Prática</li> </ul>	04 horas

## 7. AVALIAÇÃO

Lista de Verificação<sup>vii</sup>

Os critérios de avaliação destacados em Negrito são considerados critérios críticos.

RESULTADOS ESPERADOS	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	DESENVOLVE	DESENVOLVE COM AUXÍLIO	NÃO DESENVOLVE
Cartaz	<b>Entregou no prazo determinado</b>			
	<b>Apresentou as informações necessárias referentes à vaga</b>			
	<b>Apresentou comunicação de forma clara e objetiva</b>			
	Demonstrou criatividade na elaboração do cartaz			
	Utilizou recursos visuais de forma adequada			
Planilha	Criou a planilha de forma a conter todos os dados solicitados			
	<b>Preencheu a planilha conforme os dados dos currículos</b>			
Mail	<b>Utilizou comunicação formal.</b>			
	Descreveu todas as informações necessárias para agendamento da entrevista			
Agenda	<b>Agendou as entrevistas de forma a otimizar o tempo.</b>			
Cadastro	Recolheu todos os documentos conforme check-list.			
	<b>Preencheu o cadastro de admissão, conforme a os dados da documentação.</b>			
Arquivo	Arquivou os currículos e documentos conforme procedimentos internos da empresa.			
	Zelou pelos documentos.			
	<b>Organizou os documentos de forma a agilizar o trabalho</b>			
Cartilha	Demonstrou criatividade na elaboração da cartilha			
	<b>Apresentou linguagem clara e objetiva.</b>			
	Utilizou recursos visuais de forma adequada			
	<b>Apresentou as informações da cartilha sem erros gramaticais.</b>			
	<b>Apresentou informações conforme legislações trabalhistas.</b>			

Apresentação	Demonstrou segurança durante a apresentação			
	Mostrou domínio do conteúdo.			
	Comportou-se de forma ética			
	Utilizou o power point de forma adequada			
	Demonstrou criatividade na apresentação.			

#### RESULTADO DO DESEMPENHO (EXEMPLO DE DETALHAMENTO DE PARÂMETROS)

Nota	Parâmetros Estabelecidos
10	Quando atende todos os critérios

## 8. RECURSOS<sup>VIII</sup>

### Auditiva:

- Interprete em LIBRAS segundo o Decreto 5626/2005.
- Elaboração de glossário de termos técnicos e de vivência social na área pertinente.
- Material elaborado em linguagem coloquial e visual.

### Visual:

- Software com leitor de tela.
- Garantir acessibilidade arquitetônica.
- Material de expediente em braile.
- Sorobam, calculadora com voz.

### Físico:

- Garantir acessibilidade arquitetônica;
- Banheiro adaptável;
- Bancada adaptada conforme acessibilidade a NBR 9050;
- Proporcionar através da tecnologia assistiva a utilização de recursos que contribuam na ampliação funcional e/ou para o desenvolvimento da aprendizagem.

**Intelectual:**

- Materiais concretos.
- Softwares de simulação.
- Roteiro de procedimentos.
- Objetos concretos.
- Monitor (2º professor).
- Explicação pausada e repetitiva.

---

1 Tema: Especificar a proposta a ser trabalhada.

2 Contexto: Contextualizar com a área de atuação do futuro profissional, informando claramente o que o estudante deve fazer o que se espera dele e explicitar suficientemente os dados que lhe permitem iniciar a reflexão sobre o que tem a resolver.

3 Lista de Verificação: Definir os critérios críticos e desejáveis, destacando os críticos em negrito. Os critérios de avaliação poderão ser especificados para cada resultado esperado ou para um conjunto de resultados.

4 Recursos: Listar os recursos sugeridos para atender pessoas com deficiência.

5 Tema: Especificar a proposta a ser trabalhada.

6 Contexto: Contextualizar com a área de atuação do futuro profissional, informando claramente o que o estudante deve fazer o que se espera dele e explicitar suficientemente os dados que lhe permitem iniciar a reflexão sobre o que tem a resolver.

VII Lista de Verificação: Definir os critérios críticos e desejáveis, destacando os críticos em negrito. Os critérios de avaliação poderão ser especificados para cada resultado esperado ou para um conjunto de resultados.

VIII Recursos: Listar os recursos sugeridos para atender as pessoas com deficiência.





*Iniciativa da CNI - Confederação  
Nacional da Indústria*