



*Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial*

**PELO FUTURO DO TRABALHO**

# PLANO DE CURSO SIMPLIFICADO

**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

**190 HORAS**

**ÁREA: GESTÃO**

**MODALIDADE: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

**Título do Curso:** Assistente Administrativo

**Carga horária:** 190 horas

**Ocupação (CBO):** 4110-10

**Modalidade:** Qualificação Profissional

**Tipo de ação:** Presencial

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios

**Cliente:** Comunidade em geral.

**Público alvo:** Órgão público; empresas comerciais, consultoria, prestação de serviços, indústrias); Profissional autônomo e setor acadêmico.

**Regulamentação específica do curso:** Itinerário Nacional de Educação Profissional da área de GESTÃO – Versão 2021.0. Regimento Escolar das Unidades Operacionais do SENAI-DR/TO.

## 2. JUSTIFICATIVA

O SENAI-DR/TO, procurando fortalecer as ações da cadeia produtiva, visa oferecer uma Educação profissional e tecnológica alinhada às demandas do Estado, qualificando profissionais com habilidades e competências necessárias para o desempenho eficiente e eficaz na indústria, bem como, oportunizando estes profissionais meios para inserção no mercado de trabalho, alinhado aos referenciais estratégicos do SENAI Tocantins que é promover educação profissional de qualidade, adequando a oferta de mão de obra ao perfil profissional demandado pela indústria, promovendo assim a educação para o trabalho, ainda apoiando o segmento da indústria, fortalecendo-o com mão de obra qualificada, a geração de emprego e renda, bem como, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país.

O SENAI Tocantins, no intuito de está constantemente atualizando seu portfólio de cursos para atender as demandas da indústria, vem por meio deste, ofertar o curso de Assistente de Operações Logísticas.

### 3. REQUISITOS DE ACESSO

- Idade mínima: 14 anos;
- Escolaridade mínima: Ensino Fundamental completo;
- Ter conhecimentos em informática.

### 4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Executar trabalhos pertinentes às áreas administrativas de indústrias e de departamentos comerciais, conforme normas e procedimentos técnicos de qualidade, saúde e segurança do trabalho, bem como políticas de segurança da informação e de respeito à propriedade intelectual.

### 5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR / CONTEÚDO FORMATIVO

<b>Módulos</b>	<b>Unidades Curriculares</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>Carga Horária do Módulo</b>
MÓDULO ÚNICO	Fundamentos da Gestão Organizacional	20 h	40 h
	Fundamentos de Melhoria e Inovação em Processos Administrativos	20 h	
	Rotinas de Apoio Administrativo as áreas de Logística, Produção e Projetos	40 h	150 h
	Rotinas de Apoio Administrativo a área de RH	40 h	
	Rotinas de Apoio Administrativo as áreas de Marketing e Venda	30 h	
	Rotinas de Apoio Administrativo as áreas Contábil e Financeira	40 h	



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
PELO FUTURO DO TRABALHO

<b>Total</b>	190 h
--------------	-------

## **DETALHAMENTO DAS UNIDADES CURRICULARES:**

**Unidade Curricular:** Fundamentos da Gestão Organizacional

**Carga Horária:** 20 h

### **Capacidades Técnicas:**

- Reconhecer diferentes tipos, características e as finalidades de documentos técnicos que apresentam referências e que orientam a realização de atividades em contextos de trabalho das operações administrativas
- Utilizar os recursos da tecnologia da informação e comunicação relativos a editores de textos, planilhas eletrônicas, apresentações, internet e outros softwares necessários nas operações administrativas
- Aplicar a terminologia técnica e os princípios e normas da linguagem culta na comunicação oral e escrita, considerando, especialmente, os princípios da coesão e coerência
- Reconhecer os princípios, normas, legislação e procedimentos de qualidade, meio ambiente, saúde, segurança aplicáveis nas rotinas administrativas da empresa
- Aplicar conceitos matemáticos na realização de cálculos básicos, financeiros e estatísticos, que se aplicam à resolução de problemas no âmbito do trabalho
- Reconhecer os princípios e boas práticas para atendimento a clientes
- Reconhecer princípios de sigilo e proteção de dados relativos as atividades administrativas
- Reconhecer os elementos básicos de representação gráfica de cargos, processos e arranjos físicos
- Reconhecer os macroprocessos das empresas para identificar suas interrelações
- Reconhecer os princípios de gestão organizacional aplicáveis aos processos administrativos
- Interpretar dados, informações técnicas e terminologias de textos técnicos, relacionados aos processos administrativos
- Reconhecer técnicas de classificação e ordenação de documentos para organização e controle de arquivos

### **Capacidades Socioemocionais**

- Demonstrar postura profissional aberta a novos aprendizados e experiências, orientados à melhoria dos processos de trabalho sob sua responsabilidade.

- Estimular seus pares para a prática do diálogo, da empatia, da tolerância, do altruísmo, da modéstia e da gratidão.

## **Conhecimentos:**

### 1 CARACTERÍSTICAS DO MOMENTO HISTÓRICO ATUAL

- 1.1 Necessidade da aprendizagem contínua
- 1.2 Inovações tecnológicas
- 1.3 Mudança contínua

### 2 ARQUIVOS

- 2.1 Preservação
- 2.2 Ordenação
- 2.3 Tipos de arquivo
- 2.4 Definição

### 3 DOCUMENTOS

- 3.1 Elaboração e utilização de documento com utilização de recursos informatizados (editor de texto, planilhas e apresentações)
- 3.2 Validade
- 3.3 Protocolos
- 3.4 Tipos
  - 3.4.1 Procedimentos
  - 3.4.2. Administrativos: Nota Fiscal, Recibo, Orçamento, Pedidos, Requisição, Solicitações, Contratos, Ficha Cadastral
- 3.5 Definição

### 4 OPERAÇÕES MATEMÁTICAS APLICADAS AOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

- 4.1 Estatística Básica
- 4.2 Sequência lógica
- 4.3 Porcentagem
- 4.4 Conversão de unidades
- 4.5 Regra de Três
- 4.6 Razão e Proporção

### 5 FUNDAMENTOS DE NORMAS E LEGISLAÇÃO APLICÁVEIS AO PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO

- 5.1 LGPD: Aplicação nos processos administrativos
- 5.2 NRs – Normas Regulamentadoras
- 5.3 OHSAS 18001
- 5.4 NBR ISO 14001
- 5.5 NBR ISO 9001

### 6 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA A GESTÃO

- 6.1 Sistema de Gestão Integrado - ERP
  - 6.1.1. Principais aplicabilidades
  - 6.1.2 Definição

### 7 FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

- 7.1 Atendimento a Stakeholders
  - 7.1.1 Tipos

7.1.2 Definição

7.2 Interpretação do contexto comunicativo

7.3 Tipos de Linguagem

## 8 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

8.1 Macroprocessos

8.1.1 Arranjo físico

8.1.2 Fluxograma

8.1.3 Organograma

8.2 Áreas, departamentos e setores administrativos

8.3 Definição

**Unidade Curricular:** Fundamentos de Melhoria e Inovação em Processos Administrativos

**Carga Horária: 20 h**

### **Capacidades Técnicas:**

- Reconhecer conceitos e ferramentas da qualidade, suas características, finalidades e aplicações nos processos administrativos
- Reconhecer os princípios e boas práticas de redução de desperdícios nas operações administrativas
- Reconhecer a classificação dos resíduos, relacionados aos processos administrativos para realizar sua destinação
- Reconhecer os princípios de preservação ambiental que se aplicam a processos administrativos
- Reconhecer princípios da inovação tecnológica para implementação nos processos da empresa

### **Capacidades Socioemocionais**

- Estimular seus pares para a prática do diálogo, da empatia, da tolerância, do altruísmo, da modéstia e da gratidão.
- Demonstrar postura profissional aberta a novos aprendizados e experiências, orientados à melhoria dos processos de trabalho sob sua responsabilidade.

## **Conhecimentos:**

### 1 APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE EM PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

- 1.1 Folha de verificação
- 1.2 Plano de Ação
- 1.3 Diagrama de Ishikawa
- 1.4 Diagrama de Pareto
- 1.5 Fluxograma de processos
- 1.6 Brainstorming
- 1.7 Histograma
- 1.8 PDCA

### 2 FUNDAMENTOS DO LEAN OFFICE

- 2.1 Ferramentas básicas
- 2.2 Desperdícios
- 2.3 Princípios do Lean
  - 2.3.1 Perfeição
  - 2.3.2. Puxar
  - 2.3.3 Fluxo
  - 2.3.4 Fluxo de valor
  - 2.3.5 Valor

### 3 SUSTENTABILIDADE

- 3.1 Reutilização
- 3.2 Reaproveitamento
- 3.3 Meio Ambiente e Poluição
- 3.4 Definição
- 3.5 Destinação final de resíduos
- 3.6 Reciclagem

### 4 FUNDAMENTOS DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA APLICADOS A GESTÃO

- 4.1 Definição e Tipos
  - 4.1.1 Projetos de inovação
  - 4.1.2 Software de gestão

### 5 VALORES E HABILIDADES SOCIAIS QUE LEVAM À AMABILIDADE – CONCEITO E IMPORTÂNCIA NA CONSTRUÇÃO DE UMA IMAGEM PESSOAL E PROFISSIONAL:

- 5.1 Gratidão
- 5.2 Modéstia
- 5.3 Altruísmo
- 5.4 Tolerância
- 5.5 Empatia
- 5.6 Diálogo

**Unidade Curricular:** Rotinas de Apoio Administrativo as áreas de Logística, Produção e Projetos

**Carga Horária: 40 h**



### **Capacidades Técnicas:**

- Aplicar métodos de custeio nas operações logísticas para monitorar o custo das operações
- Utilizar procedimentos para conferência de produtos, materiais e insumos utilizados nas operações da empresa, com base na documentação, para evitar desvios
- Identificar o fluxo das operações para dar apoio as atividades administrativas dos processos logísticos
- Identificar os itens normativos ou legais, que impactam as operações logísticas, para atender a legislação vigente e a manutenção da integridade de colaboradores e produtos
- Aplicar os itens normativos relativos a segurança dos processos logísticos para garantia da integridade de colaboradores e produtos
- Aplicar as Normas Ambientais, de Qualidade e de Segurança do trabalho no processo de produção para garantir a conformidade da operação
- Aplicar procedimento interno para gestão de resíduos, considerando as especificidades dos produtos e processos, por meio de técnicas específicas para o cumprimento de normas ambientais
- Aplicar Boas Práticas e ferramentas da qualidade com foco na melhoria contínua para redução de desperdícios na produção
- Classificar materiais demandados nas solicitações, quanto suas características, tipologia e ou classe para consolidar demanda total para aquisição
- Garantir a produtividade e confiabilidade dos dados, por meio do monitoramento dos processos e gerenciamento das informações do processo produtivo com o uso de ferramentas tecnológicas
- Controlar documentos relativos aos processos, produtos e informações administrativas utilizadas nas operações da produção para atendimento ao procedimento interno
- Identificar o fluxo dos processos na área de produção para dar apoio as atividades administrativas
- Identificar a demanda de bens e serviços a serem produzidos, para elaboração das ordens de produção
- Identificar fluxo das ordens de produção, para acompanhamento de lotes de fabricação
- Identificar o fluxo dos processos na área de produção para dar apoio as atividades administrativas
- Identificar a necessidade e o tipo de manutenção de máquinas e equipamentos na produção, em função do cronograma estabelecido nos procedimentos, para monitoramento da execução do Plano de Manutenção
- Utilizar os procedimentos de acompanhamento e registro dos resultados das manutenções executadas, para elaboração de documentos e relatórios relativos à manutenção de máquinas e equipamentos

- Identificar os itens normativos ou legais, que impactam a área de Produção, para atender a legislação vigente e a manutenção da integridade de recursos
- Realizar o planejamento operacional para acompanhamento e implantação das ações oriundas do Plano de Melhorias, com base nas Boas Práticas e metodologias aplicáveis
- Aplicar metodologias para melhoria contínua nos processos, em função dos procedimentos internos da empresa, para otimização dos processos
- Aplicar métodos de coleta, tabulação e disposição de dados, em função da metodologia de projetos estabelecida, para apoio técnico na elaboração de projetos

### **Capacidades Socioemocionais**

- Motivar seus pares para o comprometimento com as decisões tomadas pelas lideranças e instâncias superiores quanto às oportunidades de aprimoramento técnico, pessoal e profissional.
- Cultivar a amabilidade como valor que leva à cooperação e ao fortalecimento e integração das equipes de trabalho, tendo em vista os resultados organizacionais.

### **Conhecimentos:**

1 A AMABILIDADE COMO FATOR DE ENGAJAMENTO E COOPERAÇÃO NO TRABALHO

2 NORMAS E LEGISLAÇÕES APLICADAS A PRODUÇÃO E LOGÍSTICA E PROJETOS

2.1 Normas ABNT Projetos

2.1.1 ABNT NBR 6024:2012

2.1.2 ABNT NBR 6023:2002

2.1.3 ABNT NBR 15287:2011

2.1.4 ABNT NBR 15287:2011

2.2 Normas Regulamentadoras

2.2.1 NR 36

2.2.2 NR 17

2.2.3 NR 12

2.2.4 NR 11

2.2.5 NR 06

2.2.6 NR 05

2.3 Normas da série ISO

2.3.1 NBR ISO 9001

2.3.2 NBR ISO 14010

2.3.3 NBR ISO 14004

2.3.4 NBR ISO 14001

### 3 PROJETOS

#### 3.1 Documentos administrativos dos processos relacionados à projetos

##### 3.1.1 Tipos e aplicações

#### 3.2 Metodologias de Elaboração de Projetos

##### 3.2.1 Aplicação

##### 3.2.2. Ágeis

##### 3.2.3. Tradicionais

#### 3.3 Tipos e aplicação

##### 3.3.1 Encerramento

##### 3.3.2 Controle

##### 3.3.3 Execução

##### 3.3.4 Planejamento

##### 3.3.5 Iniciação

#### 3.4 Definição

### 4 REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS E CUSTOS

#### 4.1 Ferramentas Aplicadas para Redução de Desperdícios e Custos

##### 4.1.1 Ferramentas da Qualidade

##### 4.1.2 Ferramentas Lean

#### 4.2 Definição

### 5 PRODUÇÃO

#### 5.1 Softwares Específicos

#### 5.2 Plano de manutenção

##### 5.2.1 Definição, finalidade e aplicação

#### 5.3 Plano de Produção

##### 5.3.1 Elementos do Plano de Produção

##### 5.3.2 Definição

#### 5.4 Documentos administrativos do setor de produção

##### 5.4.1 Tipos e aplicações

#### 5.5 Processos Administrativos da produção

#### 5.6 Definição e Objetivos

### 6 ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

#### 6.1 Classificação de Materiais

##### 6.1.1 Classificação ABC

##### 6.1.2 Classificação XYZ

##### 6.1.3. Quanto à perecibilidade

##### 6.1.4. Quanto à periculosidade

##### 6.1.5. Quanto à sua aplicação: Materiais de consumo geral, materiais de manutenção

##### 6.1.6. Quanto à sua estocagem ou por demanda: Estocáveis, não estocáveis, estocagem permanente, estocagem temporária

#### 6.2 Métodos de Identificação de materiais

##### 6.2.1 Sistema de Codificação

##### 6.2.2 Referencial

##### 6.2.3 Descritivo

#### 6.3 Recebimento

##### 6.3.1 Conferência Quantitativa

##### 6.3.2 Conferência Qualitativa

##### 6.3.3 1 Inspeção Visual

#### 6.4 Compras

##### 6.4.1 LEC – Lote Econômico de Compra

##### 6.4.2 Monitoramento

##### 6.4.3 Cotação

##### 6.4.4 Pedido

6.4.5 Solicitação

6.5 Definição

7 LOGÍSTICA

7.1 Tipos softwares específicos

7.2 Sistemas de Custeio para operações logísticas

7.2.1 Tipos e aplicações

7.2.2 Métodos de Custeio

7.2.3 Definição

7.3 Documentos administrativos dos processos logísticos

7.3.1 Aplicações

7.3.2 Tipos

7.4 Logística Reversa

7.4.1 Tipos e Aplicação

7.4.2 Definição

7.5 Fluxo dos processos Logísticos

7.5.1 Gerenciamento de Risco

7.5.2 Canais de distribuição

7.5.3 Modais de transportes

7.6 Definição e Objetivos

**Unidade Curricular:** Rotinas de Apoio Administrativo a área de RH

**Carga Horária:** 40 h

**Capacidades Técnicas:**

- Identificar as políticas de remuneração para concessão de benefícios a funcionário e composição da folha de pagamento
- Correlacionar as especificações de cargos com as qualificações do funcionário para enquadramento no plano de cargos, carreira e salários
- Identificar perfis dos cargos da empresa para realizar mapeamento das funções
- Identificar os itens normativos ou legais, que impactam a área de Recursos Humanos, para atender a legislação vigente e a manutenção da integridade de colaboradores
- Identificar os recursos necessários a realização dos treinamentos em função das características da demanda de treinamento e desenvolvimento para alocação e viabilização da sua execução
- Correlacionar as informações laborais sobre o funcionário com as características da demanda de treinamento e desenvolvimento para viabilizar a sua realização
- Aplicar técnicas para guarda, utilização e proteção de dados de terceiros em posse da empresa para atendimento a legislação vigente.
- Correlacionar a jornada de trabalho prevista com a jornada executada pelo empregado, considerando as justificativas deferidas pelo superior imediato do empregado para o controle da frequência e apuração da folha de pagamento

- Lançar atestados e faltas no sistema de controle de ponto, conforme procedimentos da empresa para o controle da frequência e apuração da folha de pagamento
- Realizar cálculos trabalhistas para consolidação da folha de pagamento
- Utilizar os procedimentos técnicos em função das rotinas de Recursos Humanos e ou Departamento Pessoal para garantia da conformidade do processo
- Identificar fluxos dos processos de departamento de pessoal para apoiar nas rotinas administrativas
- Identificar fluxos dos processos de recursos humanos para apoiar nas rotinas administrativas
- Reconhecer os EPIs, EPCs e procedimentos de segurança que se aplicam a diferentes contextos e circunstância das operações administrativas

### **Capacidades Socioemocionais**

- Motivar seus pares para o comprometimento com as decisões tomadas pelas lideranças e instâncias superiores quanto às oportunidades de aprimoramento técnico, pessoal e profissional.
- Cultivar a amabilidade como valor que leva à cooperação e ao fortalecimento e integração das equipes de trabalho, tendo em vista os resultados organizacionais.

### **Conhecimentos:**

#### 1 PROCESSOS DE RECURSOS HUMANOS

##### 1.1 Técnicas de seleção

##### 1.1.1 Tecnologias: softwares diversos para recrutamento e seleção.

##### 1.2 Documentação

##### 1.2.1 Técnicas de guarda

##### 1.2.2 Tipos de Documentos

##### 1.3 Fluxo dos processos de RH e DP

##### 1.4 Definição

##### 1.5 Recrutamento e Seleção

##### 1.5.1 Triagem de currículos

##### 1.5.2 Meios de divulgação da vaga

##### 1.5.3 Técnicas de recrutamento

##### 1.5.4 Tipos de Recrutamento: Interno, Externo, Misto

##### 1.5.5 Definição

#### 2 LEGISLAÇÃO

##### 2.1 Normas Regulamentadoras

##### 2.2 Acordo coletivo

##### 2.3 Legislação Trabalhista

2.3.1 CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas

2.4 LGPD – Lei geral de proteção de dados

2.4.1 Normativas dos processos de RH e DP

### 3 PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

3.1 Pesquisa Salarial

3.2 Descrição de cargos: CBO – Classificação Brasileira de Ocupação

3.3 Piso normativo

3.4 Salário

3.5 Remuneração

3.6 Definição dos Elementos do Plano

3.7 Definição de Abrangência do Plano

### 4 TREINAMENTO

4.1 Recursos

4.1.1 Materiais

4.1.2 Humano

4.1.3. Financeiro

4.2 Tipos de Avaliação de desempenho do Treinamento

4.3 Mapeamento das Competências

4.3.1 Matriz de polivalência

4.3.2 Definição e aplicação

4.4 Etapas do Processo de Treinamento

4.4.1 1 LNT - Levantamento de Necessidade de Treinamento

4.5 Tipos de Treinamento

4.6 Definição

### 5 ADMISSÃO E DEMISSÃO

5.1 Software específicos

5.2 Atestados, faltas e licenças

5.3 Seguro desemprego

5.4 Tipos

5.4.1 Aviso prévio

5.4.2 Prazos

5.4.3 Cálculos

5.5 Rescisão Contratual

5.6 Termos e declarações

5.7 Documentos do empregado

5.8 Ambientação

5.9 Contratos de trabalho

5.10 Exames

5.10.1 Adequação de cargos

5.10.2 Demissional

5.10.3 Periódico

5.10.4 Admissional

5.11 Definição

### 6 FOLHA DE PAGAMENTO

6.1 FGTS

6.2 13º Salário

6.3 Férias

6.4 Proventos

6.5 Descontos

6.6 Cálculos

- 6.7 Rubricas
- 6.8 Definição
- 6.9 Software de Cálculos

## 7 BENEFÍCIOS

- 7.1 Distribuição e controle
- 7.2 Cálculos
- 7.3 Cronograma de benefícios
- 7.4 Espontâneos
- 7.5 Legais

## 8 SISTEMAS GOVERNAMENTAIS E OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

- 8.1 Obrigações trabalhistas
- 8.2 Tipos de Eventos: Periódicos e Não periódicos
- 8.3 Definição

## 9 AMABILIDADE

- 9.1 A prática da amabilidade nas relações interpessoais no trabalho
- 9.2 Amabilidade como um valor a ser construído
- 9.3 Definição

**Unidade Curricular:** Rotinas de Apoio Administrativo as áreas de Marketing e Venda

**Carga Horária:** 30h

### **Capacidades Técnicas:**

- Aplicar estratégias de atendimento ao cliente para comercialização de produtos ou serviços com base nas ferramentas convencionais e digitais de comunicação, para operacionalização do Plano de Marketing
- Aplicar técnicas de comercialização de produtos ou serviços, conforme procedimento interno, para operacionalização do Plano de Marketing
- Identificar mix de marketing para implementar ações de apoio mercadológico
- Aplicar técnicas para guarda, utilização e proteção de dados de terceiros em posse da empresa para atendimento a legislação vigente.

### **Capacidades Socioemocionais**

- Motivar seus pares para o comprometimento com as decisões tomadas pelas lideranças e instâncias superiores quanto às oportunidades de aprimoramento técnico, pessoal e profissional.
- Cultivar a amabilidade como valor que leva à cooperação e ao fortalecimento e integração das equipes de trabalho, tendo em vista os resultados organizacionais.

### **Conhecimentos:**



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
PELO FUTURO DO TRABALHO

## 1 DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

1.1 Planejamento Profissional: ascensão profissional, formação profissional, investimento educacional

## 2 TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO APLICADAS A COMERCIALIZAÇÃO E VENDAS

## 3 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## 4 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

## 5 DOCUMENTAÇÃO

## 5 PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DE MARKETING E VENDO

## 7 PLANO DE MARKETING E COMERCIALIZAÇÃO

7.1 Controle do Plano

7.2 Etapas da formulação do Plano de Marketing

7.3 Definição

## 8 CONSUMIDOR E CLIENTE

8.1 Qualidade no atendimento ao cliente

8.2 Fidelização do cliente

8.3 Tipos de clientes e consumidores

8.4 Definição

## 9 SEGMENTAÇÃO DE MERCADO

9.1 Tipos e Aplicação de Segmentação de Mercado: Geográfica, Demográfico, Comportamental, Psicográfica e Segmentação Multicritérios

9.2 Definição

## 10 FERRAMENTAS DE MARKETING

10.1 Tipos e Aplicações

10.1.1 Ferramentas de MKT Digital

10.1.2 Ferramentas de MKT tradicional

10.1.3 Ferramentas do MKT no Empreendedorismo

10.2 Definição

## 11 MARKETING

11.1 Processo e aplicação de Marketing em Vendas

11.2 Composto do Marketing: Produto, Preço, Praça e Promoção

11.3 Definições

**Unidade Curricular:** Rotinas de Apoio Administrativo as áreas Contábil e Financeira

**Carga Horária: 40h**

**Capacidades Técnicas:**



- Correlacionar tipos de transações bancárias com operações de pagamentos e recebimentos para determinar operação a ser realizada
- Aplicar critérios estabelecidos em acordo com fornecedores e ou instituições financeiras relativas ao cálculo de empréstimos, financiamentos e descontos para conformidade das operações financeiras
- Aplicar técnicas de negociação e
- políticas internas nas operações
- de crédito e cobrança, conforme
- procedimento para negociações
- com clientes
- Correlacionar as entradas e saídas
- previstas com o realizado no fluxo
- de caixa no período para
- monitoramento financeiro da
- empresa
- Identificar as informações
- necessárias ao registro do
- documento em função do seu tipo
- e características, conforme
- procedimento, para realização do
- lançamento contábil
- Identificar as obrigações fiscais e
- tributárias para atendimento de
- calendário de pagamentos e
- obrigações, conforme
- procedimento interno
- Classificar documentos, conforme
- procedimento interno e de acordo
- com sua utilização nas áreas
- contábil e financeira, para
- direcionamento ao setor específico
- Aplicar a legislação fiscal e
- tributária no apoio das operações
- contábil e financeira da empresa

### **Capacidades Socioemocionais**

- Reconhecer os princípios da contabilidade necessários a execução do apoio administrativos as atividades contábeis
- Reconhecer os princípios e características do sistema financeiro para realização de operações da empresa

### **Conhecimentos:**

#### 1 DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

1.1 Autodesenvolvimento: importância e reflexos na empregabilidade e no crescimento profissional

#### 2 ROTINAS BANCÁRIAS

##### 2.1 Cobrança

2.1.1 Instrução de Cartório

2.1.2 Abatimento e Desconto

2.1.3 Prorrogação

2.1.4 Registro

2.1.5 Borderô

2.2 Cheque Especial

2.3 Cheque

2.4 Cartão de Crédito

2.5 Ordem de Pagamento

2.6 Débito automático

2.7 Transferências

2.7.1 PIX

2.7.2 TED

2.7.3 DOC

2.7.4 Simples

2.8 Depósitos

2.9 Conciliação Bancária

2.10 Definição

#### 3 CÁLCULOS FINANCEIROS

3.1 Empréstimos e Financiamentos

3.1.1 Tabela PRICE

3.1.2 Tabela SAA - Sistema de Amortização Americano

3.1.3 Tabela SAC

3.2 Desconto Racional

3.3 Desconto Comercial

3.4 Juros Compostos

3.5 Juros Simples

#### 4 TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO APLICADAS A CRÉDITO E COBRANÇA

4.1 Abordagem

4.1.1 Clientes

4.1.2 Fornecedores

4.2 Tipos

4.3 Postura

4.4 Definição

#### 5 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

5.1 Fluxo de Caixa

5.1.1 Saldos

5.1.2 Saídas

5.1.3 Entradas

5.2 Responsabilidades

5.2.1 Crédito e cobrança

- 5.2.2 Contas a receber
- 5.2.3 Contas a Pagar
- 5.3 Definição
- ESCRITURAÇÃO
- 6.1 Demonstrativos
  - 6.1.1 Balanço Patrimonial
  - 6.1.2 DRE
  - 6.1.3 Balancete de Verificação
  - 6.1.4 Livro Razão
  - 6.1.5 Livro Diário
- 6.2 Lançamentos
- 6.3 Definição
  - 6.3.1 Plano de Contas
  - 6.3.2 Método das Partidas Dobradas: Débito Crédito
- PATRIMÔNIO
- 7.1 Classificação
  - 7.1.1 Passivo
  - 7.1.2 Ativo
- 7.2 Definição
  - 7.2.1 Patrimônio Líquido: capital social, lucro, prejuízo
  - 7.2.2 Despesa
  - 7.2.3 Receita
  - 7.2.4 Obrigações
  - 7.2.5 Direitos
  - 7.2.6 Bens
- OBRIGAÇÕES FISCAIS TRIBUTÁRIAS
- 8.1 Legislação
- 8.2 Calendário de pagamentos
- 8.3 Competência
- 8.4 Tipos
- 8.5 Classificação
  - 8.5.1 Federal
  - 8.5.2 Estadual
  - 8.5.3 Municipal
- 8.6 Definição
  - 8.6.1 Contribuições
  - 8.6.2 Taxas
  - 8.6.3 Impostos
- CONTABILIDADE
- 9.1 Usuários
- 9.2 Funções
- 9.3 Definição

## **6. METODOLOGIA DE ENSINO**

A metodologia de ensino adotada abordará conceitos teóricos e práticos do curso, de forma que processo de aprendizagem privilegie o desenvolvimento de competências através de estratégias de ensino que estimulem os alunos a analisar e refletir sobre situações-problemas, estudo de casos, desafios e situações reais vivenciados no ambiente de trabalho. As aulas serão ministradas coletivamente, por meio de exposição oral dialogada e aulas práticas, buscando reforçar os conteúdos/conhecimentos

abordados com a formação profissional, possibilitando ao aluno, maior entendimento e aplicabilidade em situações práticas em sala de aula e no mercado de trabalho.

As aulas práticas serão desenvolvidas em ambientes pedagógicos apropriados com todas as condições de higiene e segurança, possibilitando ao aluno o desenvolvimento das competências e habilidades necessárias para o desempenho eficiente e eficaz da sua profissão.

## **7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM**

A avaliação da aprendizagem será feita de forma processual, diagnóstica e formativa, ao longo de todo o processo de formação, visando permitir o diagnóstico dos avanços e das dificuldades do aluno para que sejam feitas as intervenções pedagógicas necessárias.

Para avaliar a aprendizagem do aluno (conhecimentos, habilidades e atitudes), serão utilizados estratégias e instrumentos de avaliação múltiplos e diversificados, preservando a integração das Unidades Curriculares e buscando desenvolver nos alunos o hábito da pesquisa, atitudes de reflexão, iniciativa e criatividade. Poderão ser utilizados estudos de casos, situações problemas, projetos interdisciplinares, simulações e demonstrações, testes, entre outros instrumentos de avaliação.

Ocorrerão, ao longo do curso, avaliação da participação dos alunos nas atividades de aprendizagem, tais como fórum, situação problemas, simulação, estudos de casos, dentre outras, além da interação com o grupo.

## **8. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS**

- Biblioteca;
- Computadores.
- Sala de Aula
- Data Show

## **9. PERFIL DO DOCENTE**

O perfil docente para o Curso de Qualificação em Assistente Administrativo deve ser composto por profissional de acordo com a formação e experiência adequadas para atender e garantir a qualidade da oferta do curso em questão, a qual possibilite o desenvolvimento das potencialidades do aluno.

**10. CERTIFICAÇÃO**

Fará jus ao Certificado o aluno que, nos termos do Regimento Escolar, concluir o curso com desempenho satisfatório (nota mínima 7) e comprovar frequência mínima de 75% de frequência durante o curso e, sobretudo, o desenvolvimento das competências e habilidades específicas inerentes à profissão.

**11. ELABORAÇÃO, VALIDAÇÃO E CONTROLE DE REVISÕES**

<b>ELABORAÇÃO</b>	CETEC Palmas
<b>VALIDAÇÃO</b>	Unidade de Educação, Tecnologia e Inovação
<b>MATRIZ CURRICULAR</b>	QUA.050.7
<b>DATA</b>	<b>NATUREZA DA ALTERAÇÃO</b>
<b>05/04/2022</b>	Atualização plano do Curso.