



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PELO FUTURO DO TRABALHO

PLANO DE CURSO SIMPLIFICADO

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

190 HORAS

ÁREA: GESTÃO

MODALIDADE: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Título do Curso: Assistente Administrativo

Carga horária: 190 horas

- 152h à distância;
- 38h presenciais.

Ocupação (CBO): 4110-10

Modalidade: Qualificação Profissional

Tipo de ação: Semipresencial

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Cliente: Comunidade geral

Público alvo: Gerentes, Engenheiros, Técnicos, Coordenadores, Administradores, Analistas e demais profissionais, Órgão público; empresas industriais, 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 Administrativo.

3. REQUISITOS DE ACESSO

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

4. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

Executar rotinas administrativas nas áreas de Produção, Recursos Humanos, Marketing, Logística, Contabilidade, Finanças e áreas afins, seguindo procedimentos de trabalho e normas da qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

5. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR / CONTEÚDO FORMATIVO

Unidades Curriculares	Carga Horária à distância	Carga Horária Presencial	Carga Horária Total
Fundamentos da Gestão Organizacional	16h	4h	20h
Fundamentos de Melhoria e Inovação em Processos Administrativos	16h	4h	20h
Rotinas de Apoio Administrativo as áreas de Logística, Produção e Projetos	32h	8h	40h
Rotinas de Apoio Administrativo a área de RH	32h	8h	40h
Rotinas de Apoio Administrativo as áreas de Marketing e Venda	24h	6h	30h
Rotinas de Apoio Administrativo as áreas Contábil e Financeira	32h	8h	40h
Total	152h	38h	190h

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 relativas 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



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

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



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

- 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 NBR15287:2011

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

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



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

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 e 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 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 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: 30 h

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.



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

Conhecimentos

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

6 PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DE MARKETING E VENDA

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: 40 h

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

- 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 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

7 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

8 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

9 CONTABILIDADE

- 9.1 Usuários
- 9.2 Funções
- 9.3 Definição

6. METODOLOGIA DE ENSINO

A metodologia prevê um processo de ensino-aprendizagem focado no desenvolvimento das competências, bem como as capacidades sociais, organizativas e metodológicas previstas no desenho curricular.

O curso estará disponível no ambiente virtual de aprendizagem que, além de suportar a estrutura curricular do curso, conterà ferramentas de comunicação que

promoverão a interatividade, colaboração e gestão permitindo o acompanhamento sistemático do curso. Dessa forma, nos momentos à distância, os alunos poderão interagir por meio dos recursos síncronos (chats e uma ferramenta de comunicação direta do AVA que permitirá a visualização e a comunicação entre os alunos e tutores que estiverem online) e dos recursos assíncronos (fórum e e-mail).

Neste AVA, estarão disponibilizadas as situações de aprendizagens (fio condutor de todo curso) exibidas por meio da utilização de mídias como textos, imagens, vídeos, animações, dentre outras. As situações de aprendizagem consistem em atividades que articulam a teoria e a prática, proporcionando a mobilização dos conhecimentos e das habilidades requeridas para busca de solução do desafio proposto. Estes meios pedagógicos ajudarão na contextualização e na transposição didática do conteúdo e da problemática. As situações de aprendizagem propõem problemas que exijam a tomada de decisões, superação de obstáculos e que possibilitem ao aluno mobilizar e recontextualizar seus saberes. Na Situação de Aprendizagem, diferentes estratégias de ensino serão trabalhadas, como: Situação-Problema (cenário fictício), Estudo de Caso (caso real), Pesquisa e Projeto.

Além das situações de aprendizagem no AVA, terão livros didáticos que conterão todos os conhecimentos previstos no desenho curricular. Este meio pedagógico possui uma linguagem simples, design agradável, ilustrações e seções que organizam o conhecimento de acordo com a sua natureza. São elas: Saiba mais, Fique alerta, Você sabia, Casos e relatos e Recapitulando. A forma como o Livro foi estruturado visa facilitar o aprendizado do aluno, sendo uma importante fonte de estudo. Os encontros presenciais para aulas práticas serão agendadas previamente.

Os encontros presenciais serão utilizados ainda para realização da avaliação obrigatória, socialização, realização de experiências laboratoriais, demonstração, simulação, seminários, estudo de casos, visitas técnicas, projetos e pesquisa, bem como outras atividades que a experiência pedagógica indicar. No programa do curso de Qualificação Profissional em **Assistente Administrativo Semipresencial**, terão momentos presenciais de acordo com o calendário do curso, que correspondem a 20% (vinte por cento) da carga horária do curso.

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.

As avaliações dos alunos serão realizadas no AVA, como também nos momentos presenciais sinalizados. Também 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

- Sala de aula com computador e projetor multimídia;
- Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA;
- Laboratório de Informática;
- Biblioteca;
- Bibliografia específica.

9. PERFIL DO DOCENTE

O perfil docente para o Curso de Qualificação Profissional em **Assistente Administrativo Semipresencial**, 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

Para certificação o aluno precisa:

- Ser considerado APROVADO nas avaliações realizadas durante o decorrer do curso;
- Obter frequência igual ou superior a 75%, dos encontros presenciais do curso e sobretudo o desenvolvimento das competências e habilidades específicas inerentes à ocupação com no mínimo 70 pontos



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
PELO FUTURO DO TRABALHO

11. ELABORAÇÃO, VALIDAÇÃO E CONTROLE DE REVISÕES

ELABORAÇÃO	CETEC Palmas
VALIDAÇÃO	Unidade de Educação, Tecnologia e Inovação
MATRIZ CURRICULAR	QUA.207.2
DATA	NATUREZA DA ALTERAÇÃO
23/03/2022	Criação do Curso.