

PLANO DE CURSO  
ÁREA DE GESTÃO

Aprendizagem Industrial Básica



# Assistente Administrativo

**Código SIS:** AIB01 AADMIN 800H

**Maio de 2017**



## **FORMAÇÃO INICIAL**

### **Aprendizagem Industrial Básica**

#### **PLANO DE CURSO**

- **Aprendizagem Industrial Básica de Assistente Administrativo  
(800 horas)**

#### **ÁREA PROFISSIONAL:**

Gestão

#### **EIXO TECNOLÓGICO:**

Gestão e Negócios

**- 2017 -**

**SENAI-RS – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO REGIONAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**CONSELHO REGIONAL**

**Presidente Nato**

*Heitor José Müller – Presidente do Sistema FIERGS/CIERGS*

**Diretor do Departamento Regional**

*Carlos Artur Trein*

**Conselheiros Representantes das Atividades Industriais – FIERGS**

**Titulares**

*Ademar De Gasperi  
Getúlio da Silva Fonseca  
José Agnelo Seger  
Ricardo José Wirth*

**Suplentes**

*Henrique Purper  
Edilson Luiz Deitos  
Júlio César Steffen  
Newton Mario Battastini*

**Representantes do Ministério da Educação – MEC**

**Titular**

*Marcelo Bender Machado*

**Suplente**

*Cláudia Shiedeck Soares de Souza*

**Representante do Ministério do Trabalho**

**Titular**

*Getúlio de Figueiredo Silva Júnior*

**Suplente**

*Willis Urbano Taranger*

**Representante dos Trabalhadores**

**Titular**

*Lírio Segalla Martins Rosa*

**Suplente**

*Ênio Klein*

**DIRETORIA DO SENAI-RS**

*Carlos Artur Trein - Diretor Regional*

*Sérgio Ricardo Moyses – Diretor de Operações*

**DIRETORIA DO SISTEMA FIERGS/CIERGS**

*Carlos Heitor Zuanazzi – Diretor Superintendente*

*Suzete Araújo Leal – Diretora de Serviços Compartilhados*

PC\_AIB – Assistente Administrativo

## APRESENTAÇÃO

O presente Plano de Curso apresenta a organização curricular a ser considerada e atendida no desenvolvimento das competências profissionais relativas à qualificação profissional de “Assistente Administrativo”, da área de Gestão. O Plano de Curso está estruturado em conformidade com as Diretrizes de Educação Profissional do SENAI e com as indicações e determinações da legislação vigente. Destina-se ao atendimento da modalidade de Aprendizagem Industrial Básica, considerando jovens de 14 a 24 anos de idade.

Este Itinerário Formativo, de abrangência regional e foi estruturado sob a coordenação da Gerência de Educação Profissional e Tecnológica – GEPTec, do Departamento Regional do SENAI-RS. Foi desenvolvido com base nos pressupostos da Metodologia SENAI de Educação Profissional, em sintonia com a nova visão de integração de itinerários formativos proposta pelo SENAI-DN.

A organização de uma oferta formativa coerente com as mudanças no processo produtivo é um grande desafio para as instituições de educação profissional que preparam o trabalhador sob a perspectiva de competência e polivalência, com o propósito de desenvolver suas capacidades para a compreensão e aplicação das bases gerais técnicas, científicas e socioeconômicas de uma área de atuação.

Buscando materializar essa visão, o SENAI organiza os seus programas de Educação profissional de forma a assegurar o desenvolvimento das competências necessárias para a atuação profissional do trabalhador no contexto de trabalho correspondente à ocupação em questão. Os “Perfis Profissionais” são elaborados com base nas características e perspectivas futuras das diferentes áreas da indústria atendidas pelo SENAI, de forma a assegurar o desenvolvimento das competências demandadas pelos trabalhadores. Dessa forma, e com base nos Perfis Profissionais descritos, os currículos são organizados considerando-se as características e reais necessidades do respectivo contexto de trabalho.

A iniciativa de se elaborar Perfis Profissionais por Comitês Técnicos Setoriais nasceu da necessidade de se ter perfis profissionais mais coerentes e mais sintonizados com as características e necessidades dos segmentos industriais atendidos pelo SENAI, assegurando a eles validade, reconhecimento e portabilidade nacional.

Atualmente, o SENAI está atuando no desenvolvimento de uma nova concepção de organização curricular. Trata-se de um conjunto de ações estratégicas voltadas à estruturação de itinerários de educação profissional, cuja principal característica é a integração dos diferentes itinerários formativos de determinada área ocupacional, a fim de se estabelecer os percursos possíveis, em nível horizontal e vertical, desde o nível básico até o nível superior. Essa iniciativa possibilita estabelecer um padrão de qualidade SENAI, além de favorecer o aproveitamento de estudos por parte do aluno e a disseminação harmônica das inovações tecnológicas e organizacionais nas diferentes regiões do País.

A metodologia SENAI de Educação Profissional orienta para a construção de itinerários formativos que partem do geral, da visão mais global, para as especificidades das competências profissionais que constituem o perfil, considerando recorrências e a progressividade no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes. A perspectiva é a de que uma primeira qualificação, em determinada área tecnológica, possa proporcionar o desenvolvimento das bases que permitam o avanço e a adaptação em novas qualificações, isto é, a construção progressiva e permanente de novas competências.

A análise do Perfil Profissional de uma ocupação é a base para a estruturação do Itinerário de uma qualificação, assim como a análise do conjunto de perfis das ocupações de

determinada área ocupacional permite o estabelecimento do Itinerário de Educação Profissional dessa mesma área. Através da análise de perfil, são identificadas: as capacidades técnicas (condições que permitem ao profissional operar eficientemente objetos e variáveis que interferem diretamente na criação de um produto ou no desenvolvimento de um serviço); as capacidades sociais, organizativas e metodológicas (de caráter transversal, relacionadas à qualidade do trabalho, às relações no trabalho e à condição do trabalhador de responder a situações novas e imprevistas); e os fundamentos técnicos e científicos (caracterizados pela transversalidade, isto é, podem dar embasamento a um conjunto significativo de diferentes competências, podendo gerar módulos e unidades modulares comuns a qualificações distintas de uma mesma área ocupacional). Dessa forma, o Itinerário Formativo de uma área ocupacional cumpre o objetivo de estabelecer as inter-relações didático-pedagógicas das diferentes qualificações que o constituem, dando flexibilidade à oferta e à formação do aluno.

A proposta pedagógica (desenho curricular) com estrutura modularizada tem a finalidade de assegurar a flexibilização, a transversalidade horizontal e vertical de fundamentos técnicos e científicos e das capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas estabelecidos para o desenvolvimento das competências descritas no perfil profissional.

Em suma, pode-se dizer que o Itinerário Formativo é a síntese do conjunto de itinerários parciais das qualificações que compõem uma área tecnológica. Estabelece o sequenciamento de módulos relativos à determinada qualificação que, ordenados pedagogicamente, geram possibilidades de certificação intermediária (terminalidades) e capacitam para o exercício profissional. Possibilita, ainda, diferentes percursos, uma vez que viabiliza entradas e saídas em diferentes momentos, aumentando as condições de empregabilidade, de trabalhabilidade e de empreendedorismo, além de favorecer a educação continuada.

Ao final deste documento, encontram-se, na forma de anexos, os seguintes documentos: Perfil Profissional; Organização Interna das Unidades Curriculares e documento indicativo do atendimento das indicações da Portaria MTE nº 723/2012.

## SUMÁRIO

<b>1. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS DO CURSO.....</b>	<b>8</b>
1.1. JUSTIFICATIVA.....	8
1.2. OBJETIVOS DO CURSO.....	10
<b>2. REQUISITOS DE ACESSO.....</b>	<b>10</b>
<b>3. PERFIL PROFISSIONAL.....</b>	<b>11</b>
3.1. PERFIL PROFISSIONAL DO ASSISTENTE ADMINISTRATIVO .....	11
<b>4. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....</b>	<b>13</b>
4.1. ITINERÁRIO FORMATIVO .....	13
4.2. MATRIZ CURRICULAR .....	14
4.3. MATRIZ DA QUALIFICAÇÃO .....	14
4.4. DESENHO CURRICULAR .....	15
4.5. MÓDULO INTRODUTÓRIO.....	15
4.6. MÓDULO ESPECÍFICO I.....	20
4.7. MÓDULO ESPECÍFICO II .....	24
4.8. MÓDULO ESPECÍFICO III .....	26
<b>5. INDICAÇÕES E ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS .....</b>	<b>32</b>
<b>6. PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA .....</b>	<b>33</b>
<b>7. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS .....</b>	<b>33</b>
<b>8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM .....</b>	<b>33</b>
<b>9. CERTIFICADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>10. CONTROLE DE ELABORAÇÃO E/OU REVISÃO .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>36</b>
<b>I PERFIL PROFISSIONAL .....</b>	<b>37</b>
<b>II ORGANIZAÇÃO INTERNA DAS UNIDADES CURRICULARES .....</b>	<b>46</b>
<b>III INDICAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO DA PORTARIA MTE Nº 723/2012 .....</b>	<b>78</b>

## 1 JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS DO CURSO

### 1.1. JUSTIFICATIVA

O presente itinerário Formativo, da ocupação de “Assistente Administrativo”, estabelecido para a modalidade de Aprendizagem Industrial Básica, cumpre o propósito de assegurar o atendimento às demandas de formação de recursos humanos qualificados para os diferentes segmentos da indústria e de serviços do Rio Grande do Sul, favorecendo a expansão, desenvolvimento e qualificação dos setores industriais.

A ocupação de “Assistente Administrativo” integra a área da Gestão. Compreende o conjunto e competências requeridas para o atendimento de demandas relacionadas a rotinas administrativas, considerando sistemas de recursos humanos, financeiro, área Comercial e processos logísticos, considerando as normas e procedimentos técnicos, os princípios de qualidade e as normas e os procedimentos de saúde, segurança e meio ambiente.

Para a estruturação da proposta, foram utilizados os seguintes documentos: *Metodologia SENAI de Educação Profissional*; e *Catálogo Nacional SENAI de Qualificações Básicas*; *Portaria MTE nº 723/2012*.

#### a) Metodologia SENAI

A **Metodologia SENAI de Educação Profissional** permite capturar as expectativas de empresários e de representantes do setor quanto às competências profissionais necessárias para o atendimento das novas exigências do meio produtivo, bem como, orienta os aspectos didático-pedagógicos, considerando as seguintes etapas:

- ✓ Constituição de **Comitê Técnico Setorial** - fórum técnico-consultivo, composto por especialistas de empresas e do SENAI, representantes de sindicatos, do meio acadêmico e de instituições públicas das áreas de Educação, Trabalho, Ciência e Tecnologia, que está voltado ao debate e à troca de informações e conhecimentos que possibilitam a identificação das competências requeridas por uma determinada Qualificação Profissional, numa visão atual e prospectiva.
- ✓ Elaboração do **Perfil Profissional** - consiste no tratamento e na organização das informações fornecidas pelo Comitê Técnico Setorial, através de uma análise funcional que leva em conta o contexto de trabalho, os sistemas organizativos, as relações funcionais, os resultados da produção de bens e de serviços e as demandas futuras. Essa análise ampla possibilita contextualizar as funções descritas sob a forma de competências profissionais, que incluem conhecimentos, habilidades, atitudes e capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas.
- ✓ Elaboração do **Desenho Curricular** - é a fase de organização da proposta formativa para o desenvolvimento das competências descritas no perfil profissional, apresentando estrutura modularizada e as possibilidades de saídas intermediárias.
- ✓ Os subsídios didático-pedagógicos são apresentados na etapa “**Prática Docente**”, do documento Metodologia SENAI de Educação Profissional, que orienta: a) a definição de estratégias de ensino (Situações de Aprendizagem) capazes de assegurar o desenvolvimento das competências específicas explicitadas no Perfil Profissional; b) a avaliação de competências, que consiste na coleta de evidências, a partir de padrões de desempenho previamente estabelecidos, quanto à apropriação das competências descritas no perfil profissional e desenvolvidas ao longo do processo formativo do aluno.

## **b) Catálogo Nacional de Aprendizagem SENAI**

Por sua vez, o Sistema SENAI, com base na lógica de estruturação dos Catálogos Nacionais de Educação Profissional do MEC, e considerando o âmbito de atuação, organizou seus próprios catálogos, buscando assegurar a unicidade do sistema e um padrão nacional de qualidade dos seus programas de educação profissional.

Os Catálogos do Sistema SENAI encontram-se organizados por áreas de atuação do SENAI, por eixos tecnológicos (os mesmos propostos nos catálogos do MEC), e por níveis de qualificação profissional. Regulamentam a titulação dos cursos com base nos Catálogos do MEC e na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) - Sistema classificatório das ocupações habituais da população economicamente ativa de um país. Para cada curso contido no Catálogo, são apresentados o objetivo, a duração da fase escolar, o título, a descrição da ocupação correspondente, o eixo tecnológico e a área ocupacional atendida.

A organização dos Catálogos Nacionais em eixos tecnológicos cumpre o propósito de ressignificar a educação profissional (antes organizada por áreas profissionais, na lógica da organização dos setores produtivos), dando-lhe um caráter mais abrangente e integrador, que vai além do enfoque centrado no desenvolvimento de competências técnico-operacionais, fazendo com que o processo ensino-aprendizagem esteja alicerçado na tecnologia e não, exclusivamente, em determinada atividade produtiva.

A organização por eixos tecnológicos se pauta na lógica do conhecimento e da inovação tecnológica, constituindo-se, cada eixo, num conjunto mais ou menos homogêneo de processos tecnológicos.

Nessa perspectiva, o Itinerário Formativo de que trata o presente Plano de Curso, que considera a Qualificação completa de “Assistente Administrativo”, propicia a estruturação de uma proposta pedagógica que possibilita o desenvolvimento pleno das competências estabelecidas no Perfil Profissional, à luz de uma proposta de educação concebida na perspectiva da formação de um trabalhador-cidadão, capaz de atuar de forma autônoma, participativa, crítica e criativa, com mobilidade e flexibilidade, tanto na vida profissional quanto na vida social.

## **c) Portaria MTE nº 723/2012**

A Portaria MTE nº 723, de 23 de abril de 2012 (D.O.U. de 24.04.2012), ao apresentar as Diretrizes para os programas de aprendizagem em nível de formação inicial, estabelece um conjunto de conteúdos de formação humana e científica a serem desenvolvidos de forma contextualizada, considerando, especialmente: comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital; raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos; diversidade cultural brasileira; organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe; noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA; direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política; educação fiscal para o exercício da cidadania; formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude; educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho; prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas; educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero; políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens; incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

Grande parte dos temas estabelecidos pela Portaria MTE nº 723/2012 dão suporte, também, ao desenvolvimento das capacidades sociais, organizativas e metodológicas (geradas a partir das Competências de Gestão) e dos fundamentos técnicos e científicos (identificados e estabelecidos a partir da análise das competências constitutivas do Perfil Profissional).

Em atendimento à Portaria MTE nº 723/2012 e aos princípios da Metodologia SENAI de Educação Profissional, os temas transversais (relacionados à Portaria MTE ou às Competências de Gestão), neste Plano de Curso, são apresentadas e desenvolvidas de forma integrada e contextualizada com as competências específicas que dão origem aos módulos e às Unidades Curriculares do curso, atendendo os princípios da articulação, contextualização e transversalidade.

## 1.2. OBJETIVOS DO CURSO

O Curso, considerando a Qualificação Completa de “Assistente Administrativo” tem por objetivos:

- Desenvolver as competências necessárias para executar rotinas administrativas dos sistemas de recursos humanos, financeiro, comercial e dos processos logísticos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.
- Desenvolver a iniciativa, o espírito crítico e empreendedor dos alunos, para que possam identificar e gerenciar novas oportunidades de trabalho e de geração de renda, numa economia em constante mudança.
- Desenvolver habilidades e atitudes que propiciem ao aluno a ampliação de sua capacidade pessoal e de equipe, na organização e no preparo para enfrentar situações rotineiras e complexas, respeitando os valores éticos e estéticos na realização de seu trabalho.
- Desenvolver, no profissional, o hábito de realizar as atividades em sintonia com as normas de segurança e de preservação ambiental.
- Propiciar a vivência de situações de aprendizagens que envolvam os princípios, normas e atitudes do Sistema de Gestão da Qualidade e gerenciamento de tarefas.
- Proporcionar aos alunos, através do desenvolvimento de projetos e atividades desafiadoras, a percepção e incorporação consciente e crítica da estética e da ética nas relações humanas envolvidas em situações profissionais.

## 2. REQUISITOS DE ACESSO

Para ingresso no Curso, o candidato deve:

- Ter, no mínimo, 14 anos no início do curso e, no máximo, 24 anos de idade na conclusão do curso;
- Escolaridade mínima: estar matriculado e frequentando ou ter concluído o Ensino Médio.

A efetivação da matrícula ocorre depois de atendidos os requisitos de acesso e apresentação da documentação exigida.

### 3. PERFIL PROFISSIONAL

Elaborados com base nos pressupostos da Metodologia SENAI de Educação Profissional, os Perfis Profissionais apresentam, na sua essência, o conjunto de competências requeridas para o exercício profissional do trabalhador qualificado, considerando a seguinte estrutura:

- ✓ **Competência Geral** – síntese do essencial a ser realizado pelo trabalhador qualificado no seu campo de atuação.
- ✓ **Unidades de Competência** – cada uma das grandes funções ou responsabilidades que constituem o desempenho profissional de uma determinada ocupação. Contribuem para o alcance da Competência Geral, representando parte significativa do processo de trabalho, gerando produtos ou serviços completos.
- ✓ **Elementos de Competência** – representam os subprocessos ou os resultados que se espera que os profissionais alcancem em relação às Unidades de Competência. Descrevem o que os profissionais devem ser capazes de fazer nas situações de trabalho relativas a cada uma das Unidades de Competência.
- ✓ **Padrões de Desempenho** – estabelecem os parâmetros qualitativos das atividades realizadas. São especificações objetivas que permitem verificar se o profissional alcança ou não o resultado descrito no Elemento de Competência.
- ✓ **Competências de Gestão** – conjunto de capacidades organizativas, metodológicas e sociais relativas à qualidade e à organização do trabalho, às relações no trabalho e à condição de responder a situações novas e imprevistas. Referem-se a aspectos das atividades profissionais que são transversais, isto é, não mantêm uma relação de exclusividade com uma ou outra competência técnica específica, mas que são imprescindíveis no exercício profissional do trabalhador.

#### 3.1. PERFIL PROFISSIONAL DO ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

O Assistente Administrativo é o profissional que apresenta as competências necessárias para “executar rotinas administrativas dos sistemas de recursos humanos, financeiro, comercial e dos processos logísticos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente”, conforme segue:

- **Executar rotinas administrativas do sistema de Recursos Humanos**, considerando as seguintes etapas: Prestar suporte administrativo no desenvolvimento das ações e processos do sistema de Gestão de Pessoas; Realizar atividades de suporte administrativo às ações e processos de Departamento de Pessoal.
- **Executar rotinas administrativas do sistema financeiro**, considerando as seguintes etapas: Prestar suporte administrativo no desenvolvimento das ações e processos da área financeira; Realizar atividades administrativas de apoio às ações e processos da área contábil.
- **Executar rotinas administrativas da área comercial**, considerando as seguintes etapas: Prestar suporte administrativo às ações de relacionamento com o mercado; Realizar atendimentos de caráter administrativo a clientes internos e externos.
- **Executar atividades administrativas dos processos logísticos**, considerando as seguintes etapas: Realizar atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de suprimentos; Exercer atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de produção; Apoiar o controle administrativo dos processos logísticos de distribuição.

## **a) Competências de Gestão**

- Atuar profissionalmente, respeitando os princípios e procedimentos técnicos e de qualidade, de higiene, saúde e segurança e de meio ambiente.
- Ser ético na conduta pessoal e profissional.
- Atuar em equipes de trabalho, comunicando-se profissionalmente, interagindo e cooperando com os integrantes dos diferentes níveis hierárquicos da empresa.
- Ser resiliente.
- Apresentar, no planejamento e desenvolvimento das atividades profissionais, uma postura de atenção, disciplina, organização, comprometimento, precisão e zelo.
- Desenvolver o trabalho em conformidade com as diretrizes e procedimentos da empresa, assegurando a qualidade técnica de produtos e serviços.
- Apresentar postura proativa, atitudes empreendedoras e responsabilidade profissional, atualizando-se continuamente e adaptando-se, com criatividade, dinamismo, às mudanças tecnológicas, organizativas, profissionais e socioculturais que impactam as suas atividades.
- Tomar decisões no planejamento e na resolução de problemas relacionados às atividades sob sua responsabilidade.

## **b) Temas Transversais – Portaria 723/2012**

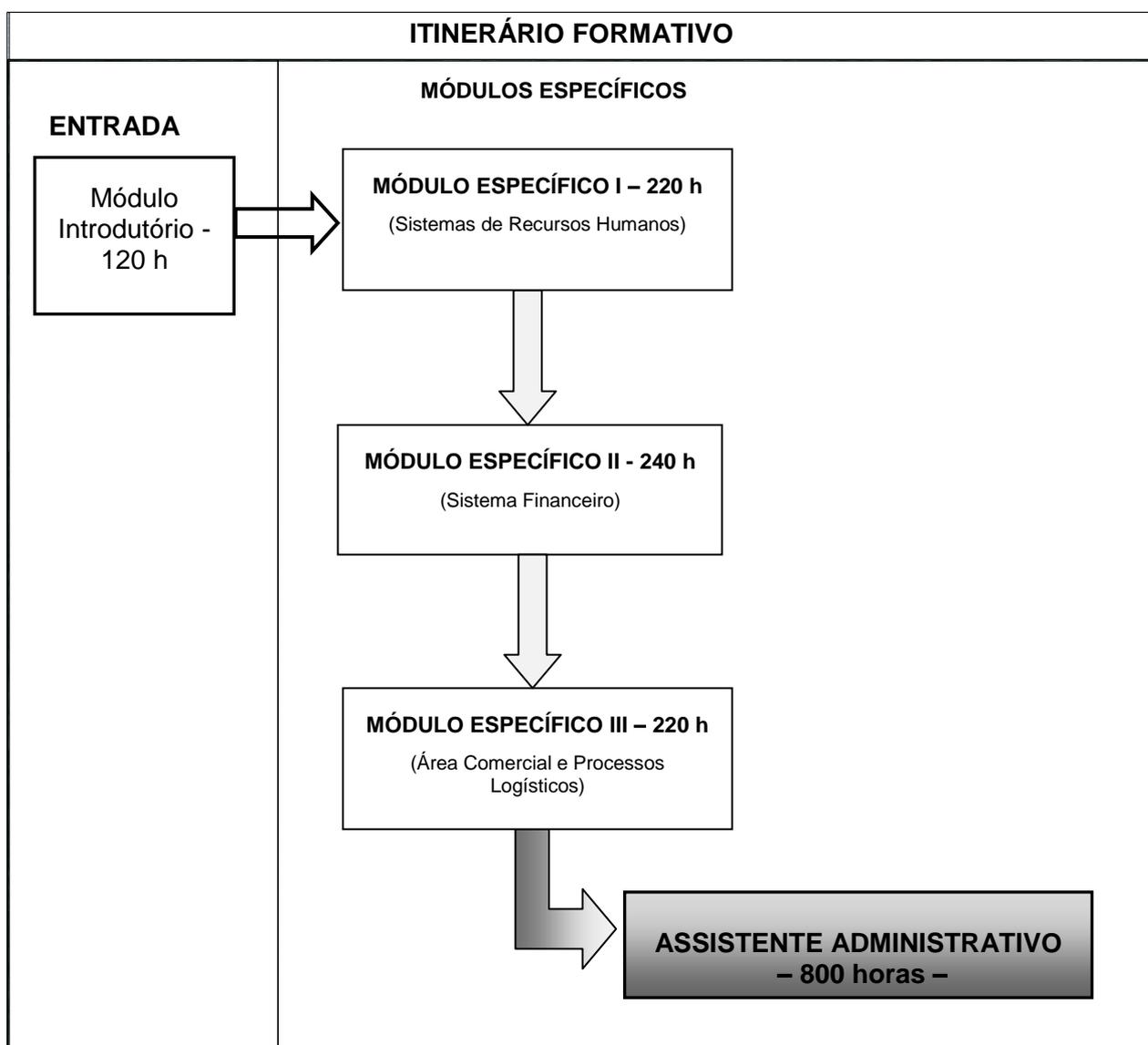
- Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital;
- Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos;
- Diversidade cultural brasileira;
- Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe;
- Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política;
- Educação fiscal para o exercício da cidadania;
- Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude;
- Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho;
- Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas;
- Educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero;
- Políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens; e
- Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

## 4. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

### 4.1. ITINERÁRIO FORMATIVO

O Itinerário Formativo é a sequência de desenvolvimento proposta para o conjunto de módulos que, ordenados pedagogicamente, capacitam para o exercício profissional.

No Curso de Assistente Administrativo, o itinerário formativo está estruturado em IV (quatro) módulos: Módulo Introdutório – 120 horas; Módulo Específico I (Sistemas de Recursos Humanos) – 220 horas; Módulo Específico II (Sistema Financeiro) - 240 horas; e Módulo Específico III (Área Comercial e Processos Logísticos) – 220 horas. O Itinerário Completo totaliza 800 horas.



#### 4.2. MATRIZ CURRICULAR

A Matriz Curricular para o curso de Aprendizagem Industrial Básica de “Assistente Administrativo” apresenta os Módulos, Unidades Curriculares e cargas horárias conforme segue:

<b>Módulos</b>	<b>Unidades Curriculares</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>Carga Horária do Módulo</b>
Introdutório	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentos para Rotinas Administrativas</li> </ul>	120 h	120 h
Específico I	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rotinas do Sistema de Recursos Humanos</li> </ul>	220 h	220 h
Específico II	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rotinas Administrativas do Sistema Financeiro</li> </ul>	240 h	240 h
Específico III	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rotinas Administrativas da Área Comercial</li> <li>Rotinas Administrativas dos Processos Logísticos</li> </ul>	80 h 140 h	220 h
<b>CARGA HORÁRIA TOTAL DO CURSO</b>			<b>800 h</b>

#### 4.3. MATRIZ DA QUALIFICAÇÃO

A Matriz da Qualificação permite identificar, de uma forma mais visual, as possibilidades de desenvolvimento do itinerário apresentado.

<b>Qualificação Profissional</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>Módulos</b>			
		<b>Introdutório</b>	<b>Específico I</b>	<b>Específico II</b>	<b>Específico III</b>
<b>Carga Horária do Módulo</b>		120 h	220 h	240 h	220 h
<b>Assistente Administrativo</b>	800 h	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4.4. DESENHO CURRICULAR

O **Desenho Curricular** é a tradução pedagógica do perfil profissional, representando a decodificação das informações do mundo do trabalho para o mundo da educação, de forma a assegurar o desenvolvimento das competências descritas no perfil. Está estruturado em módulos, organizados internamente por Unidades Curriculares inter-relacionadas e identificadas com as competências que constituem o Perfil Profissional.

**Os Módulos** são conjuntos didático-pedagógicos sistematicamente organizados para o desenvolvimento das competências profissionais estabelecidas no perfil. São integrados por unidades curriculares.

As **Unidades Curriculares** são unidades pedagógicas que articulam os conteúdos formativos, numa visão interdisciplinar, com vistas ao desenvolvimento das competências indicadas no perfil profissional. Para cada unidade curricular, os conteúdos formativos são compostos por fundamentos técnicos e científicos (Capacidades Básicas), por capacidades técnicas, por capacidades sociais, organizativas e metodológicas (Competências de Gestão) e pelos temas da portaria 723/2012 do MTE.

#### 4.5. MÓDULO INTRODUTÓRIO – 120 horas

O **Módulo Introdutório** – é composto pela Unidade Curricular de “Fundamentos para Rotinas Administrativas”, que reúne o conjunto de fundamentos técnicos e científicos relativos às Unidades de Competência 1, 2, 3 e 4 (“*Executar rotinas administrativas do sistema de Recursos Humanos; Executar rotinas administrativas do sistema financeiro; Executar rotinas administrativas da área comercial; Executar atividades administrativas dos processos logísticos*”), permitindo, ao aluno, a formação de uma base consistente que possibilite, posteriormente, o pleno desenvolvimento das competências específicas que caracterizam a atuação do Assistente Administrativo.

### UNIDADE CURRICULAR: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS

**Fundamentos para Rotinas Administrativas** é a Unidade Curricular que congrega os fundamentos técnicos e científicos que subsidiam o desenvolvimento das competências específicas que constituem o perfil profissional da ocupação. Visa a iniciar o aluno na área de formação, situando-o no contexto de atuação, familiarizando-o com as terminologias técnicas da área e permitindo que desenvolva os aprendizados que são essenciais e que dão sustentação ao posterior desenvolvimento das competências técnicas específicas que caracterizam a atuação dos profissionais da área, especialmente quanto aos sistemas, subsistemas, processos e rotinas administrativas, de forma a permitir uma visão sistêmica da organização, do contexto de atuação do Assistente administrativo, de suas responsabilidades profissionais e dos principais referenciais que orientam a sua atuação.

## **A - Conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento dos Fundamentos Técnicos e Científicos (Capacidades Básicas):**

### • **Comunicação e expressão:**

- Gramática Aplicada;
- Técnicas e inteligência de textos;
- Comunicação e expressão verbal e não verbal;
- Comunicação e expressão escrita: Elaboração de frases e parágrafos; Estrutura de um texto: introdução, desenvolvimento e conclusão;
- Correspondências comerciais, empresariais e oficiais: Ata, Atestado, Aviso, Bilhete, Carta comercial, Circular, Comunicado, Contrato, Convocação, Declaração, Edital, E-mail, Mala direta, Memorando interno, Ofício, Orçamento, Ordem de serviço, Pauta de reunião, Procuração, Recibo, Relatório, Requerimento, Requisição de material.
- Normas ABNT (formatação de trabalhos e documentos);
- Aplicativos utilizados na gestão de documentos
- Modelos de registros: óbitos, casamentos, nascimentos, outros.

### • **Documentação Técnica**

- Tipos: normas, procedimentos, leis, regulamentos internos, catálogos, manuais, ...
- Funções / Finalidades / Aplicações
- Estrutura
- Interpretação

### • **Informática Básica**

- Editor de texto básico;
- Planilha eletrônica básica: formatação;
- Editor de Apresentações;
- Internet - como fazer pesquisa.

### • **Gestão Organizacional**

- Conceitos fundamentais (sistema, informação e operação);
- Conceito de organização;
- Visão sistêmica da organização;
- Sistemas Administrativos e seus subsistemas: tipos, finalidades, níveis de responsabilidades.
- Elaboração de Contratos Social, Documentos de Abertura, Baixa e alteração de empresas junto aos órgãos competentes;
- Razão social, nome fantasia;
- Principais características e tipos de sociedades: anônima; limitada; simples; empresária; em nome coletivo; em conta de participação; em comandita simples; por ações; falência e concordata. ( Empresas)
- Modelos organizacionais: áreas e setores funcionais, organograma, fluxograma e cronograma.
- Análise da distribuição de trabalho (conceito e finalidade, levantamento de tarefas, agrupamento de tarefas em atividades);
- A organização empresarial a distribuição espacial da empresa, layout distributivo do trabalho e organização empresarial em métodos e formas;

- **Ferramentas de gestão pela qualidade:**
    - Gestão pela qualidade
    - Conceitos básicos da Gestão Qualidade;
    - Sistemas de Gestão da Qualidade;
    - Ferramentas da Qualidade;
    - Padronização;
    - Gestão da rotina;
    - Dimensão humana na Gestão da Qualidade.
  - **Organização de documentos e arquivamento:**
    - Tipos de documentos
    - Protocolo: recebimento, registro, triagem, classificação, expedição e distribuição, controle da movimentação de documentos.
    - Arquivo: conceito, finalidade e importância.
    - Métodos de arquivamento: cronológico, alfabético, numérico, alfanumérico, horizontal, vertical, geográfico, ideográfico.
    - Rotinas de documentos: seleção, classificação e codificar.
    - Ciclo vital dos documentos: Conservação, restauração e descarte de documentos.
  - **Matemática Aplicada**
    - Razões e proporções
    - Regra de três simples e composta
    - Porcentagem
- B - Conhecimentos relacionados às capacidades sociais, organizativas e metodológicas (Competências de Gestão) e Portaria MTE nº 723/2012.** (Obs.: Os conhecimentos a seguir devem ser desenvolvidos de forma integrada e contextualizada, considerando a sua relação com os fundamentos e/ou capacidades descritas nos anexos II e III deste Plano de Curso):
- **Elementos da comunicação:** emissor, mensagem, canal e receptor.
  - **Produção textual:** descrição, narração e dissertação.
  - **Técnicas de argumentação;**
  - **Técnicas de resumo;**
  - **Vocabulário técnico.**
  - **Documentação Técnica**
    - Conceito;
    - Documentos técnicos dos sistemas administrativos: tipos, características e finalidades;
    - Tipos de informações;
    - Formas de apresentação de dados e informações;
    - Responsabilidades dos usuários.
  - **Pesquisa**
    - Bibliográfica; em publicações eletrônicas; de campo;
    - Apresentação de resultados de pesquisas: Tema; Objetivo; Apresentação; Método utilizado; Desenvolvimento e análise das informações; Síntese das informações; Citação; Referências Bibliográficas (fontes de consulta).
  - **Lógica**
    - Fundamentos básicos: Raciocínio lógico; Proposições; Valor lógico (falso / verdadeiro).

- Princípios Básicos: Princípio da Identidade; Princípio da não contradição; Princípio de Terceiro Excluído.
- **Sequências**
  - Sequências de figuras;
  - Sequências de palavras;
  - Sequências de números.
- **Conjuntos**
  - Conceito;
  - Propriedades;
  - Representação;
  - Conjuntos especiais;
  - Operações entre conjuntos: Interseção de conjuntos; União de conjuntos; Diferença de conjuntos; Complementar de um conjunto.
- **Frações**
  - Conceito;
  - Tipos de frações: Fração própria; Fração imprópria; Fração aparente; Frações equivalentes (simplificar frações); Frações decimais; Adição e multiplicação de frações.
- **Correlação**
  - Conceito;
  - Aplicação.
- **Técnicas de Resolução de Problemas**
  - Sequência de passos: Detalhar as variáveis do problema; Encontrar possíveis soluções; Escolher a solução adequada; Executar a solução escolhida; Revisar e atualizar os dados.
- **Conceitos de grupo e equipe.**
- **Trabalho em equipe:**
  - Trabalho em grupo;
  - O relacionamento com os colegas de equipe;
  - Responsabilidades individuais e coletivas;
  - Cooperação;
  - Divisão de papéis e responsabilidades;
  - Compromisso com objetivos e metas.
- **A relação com o líder:**
  - Estilos de liderança: democrático, centralizador e liberal;
  - Papéis do líder;
  - Como apresentar críticas e sugestões.
- **Controle emocional no trabalho:**
  - Perceber e expressar emoções no trabalho;
  - Fatores internos e externos que influenciam as emoções no trabalho.
- **Trabalho em equipe:**
  - Níveis de autonomia nas equipes de trabalho;
  - Cooperação;
  - Ajustes interpessoais.
- **Planejamento:**

- Organização pessoal: horários, hábitos, rotinas, tempo, orçamento, ...;
- Conceito de planejamento;
- Técnicas e ferramentas de planejamento.
- **Meio ambiente e sustentabilidade:**
  - Responsabilidades socioambientais;
  - Políticas públicas ambientais;
  - A indústria e o meio ambiente.
- **Desenvolvimento profissional:**
  - Planejamento Profissional - ascensão profissional, formação profissional, investimento educacional;
  - Empregabilidade
- **Empreendedorismo:**
  - Etapas da constituição de um negócio;
  - Órgãos de fomento.
- **Autoempreendedorismo:**
  - Características empreendedoras;
  - Atitudes empreendedoras;
  - Autorresponsabilidade e empreendedorismo;
  - A construção da missão pessoal;
  - Valores do empreendedor: Persistência e Comprometimento;
  - Persuasão e rede de contatos;
  - Independência e autoconfiança;
  - Cooperação como ferramenta de desenvolvimento.
- **Direitos Humanos:**
  - Conceito;
  - Declaração universal dos direitos humanos;
  - Código de direitos humanos (conceito, aplicação);
  - Violência (com origem no assédio e discriminação);
  - Estatuto de igualdade racial (diferença entre raça e etnia e suas peculiaridades);
  - Estatuto do idoso.
- **Orientação sexual:**
  - Identidade, ....
- **Assédio e Discriminação:**
  - Efeitos psicológicos, sociais e legais; impactos no trabalho; políticas públicas de prevenção.
- **Credo religioso – Conceitos básicos:**
  - Religiões
  - Seitas, ....
- **Opinião política:**
  - Conceito;
  - Liberdade de opinião, ....
- **O homem como ser social:**
  - Direitos e deveres.
- **Temas associados à saúde sexual:**

- Respeito às individualidades da pessoa;
- Saúde sexual e reprodutiva: conceitos e implicações;
- Combate à violência sexual baseada em questões de gênero;
- Violência sexual: causas, consequências e implicações legais.

● **Educação Sexual:**

- Promoção da educação sexual;
- Promoção dos cuidados de saúde perinatais;
- DSTs e AIDs;
- Direito de escolha (contracepção);
- Direito de respeito (identidade sexual).

#### 4.6. MÓDULO ESPECÍFICO I – 220 horas

**Ao final do Módulo Específico I, o aluno terá desenvolvido as competências para:**

- **Executar rotinas administrativas do sistema de Recursos Humanos**, considerando as seguintes etapas: Prestar suporte administrativo no desenvolvimento das ações e processos do sistema de Gestão de Pessoas; Realizar atividades de suporte administrativo às ações e processos de Departamento de Pessoal.

**Competências Associadas:**

- Apresentar comportamento ético nas relações interpessoais e no desenvolvimento das atividades sob a sua responsabilidade.
- Demonstrar espírito colaborativo em atividades coletivas.
- Reconhecer situações de risco à saúde e segurança do trabalhador e as diferentes formas de proteção a esses riscos.
- Aplicar os princípios de organização nas atividades sob a sua responsabilidade.
- Reconhecer a iniciativa como característica fundamental e requisito de um bom profissional.
- Reconhecer a pesquisa como fonte de inovação e formação de um espírito empreendedor.
- Integrar os princípios da qualidade às atividades sob a sua responsabilidade.

O **Módulo Específico I** – é composto pela unidade curricular de “Rotinas do Sistema de Recursos Humanos”, propiciando o desenvolvimento das competências específicas do módulo.

#### **UNIDADE CURRICULAR: ROTINAS DO SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS**

**Rotinas do Sistema de Recursos Humanos** e a unidade curricular que visa a desenvolver as capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas requeridas para a execução das rotinas administrativas de apoio aos processos do sistema de Recursos Humanos e seus subsistemas, segundo critérios técnicos e de qualidade.

## Conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das Capacidades Técnicas (Competências Técnicas):

### ● **Gestão de Pessoas**

- Política de gestão de pessoas;
- Relações humanas no trabalho;
- Qualidade de vida;
- Curriculum vitae;
- Características dos processos de: recrutamento; seleção; integração, atendendo procedimentos e fluxos internos.
- Características dos processos de desenvolvimento; capacitação; avaliação, atendendo procedimentos e fluxos internos;
- Características dos processos de admissão e demissão de pessoal, conforme preconizado na legislação vigente;
- Regimento interno da empresa;
- Planos de benefícios, conforme preconiza a legislação vigente ( vale transporte, vale alimentação, etc.): registros de controle, recepção e distribuição;
- Características dos planos de: cargos; carreiras; salários; conforme políticas, normas e padrões estabelecidos pela empresa.
- Empregabilidade.
- Comportamento do profissional de recursos humanos.

### ● **Departamento de Pessoal**

- Documentos necessários para contratação, conforme legislação vigente;
- Formas de contratação, conforme legislação vigente;
- Contrato Individual de Trabalho, conforme legislação vigente;
- Principais aspectos da legislação trabalhista e previdenciária:
  - ✓ CLT (Consolidação das Leis do Trabalho);
  - ✓ Pagamento com salários fixos e variáveis,
  - ✓ Características e cálculos da Insalubridade;
  - ✓ Características e cálculos da Periculosidade;
  - ✓ Características e cálculos das Horas extras – 50% e 100%
  - ✓ Trabalho noturno – características e cálculo do adicional noturno e hora extra noturna.
  - ✓ Características e cálculos das Faltas e atrasos
  - ✓ Características e cálculo do DSR (Descanso Semanal Remunerado);
  - ✓ Salário família;
  - ✓ Cálculo das Bonificações, Gratificações e Auxílios.
  - ✓ Característica e cálculo das Contribuições ao INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) conforme tabela vigente;
  - ✓ Característica e cálculo das IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte) conforme tabela vigente;
  - ✓ Características e cálculo do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço);
  - ✓ Contribuição Confederativa,
  - ✓ Contribuição Sindical/Mensalidade Sindical;
  - ✓ Estrutura da folha de pagamento: Proventos, Descontos, Salário Líquido.
  - ✓ Folha de pagamento: parte do empregado e empregador, elaboração de forma manual e em sistemas informatizados;

- ✓ Características das Férias: direito a férias, abono, férias em dobro, férias proporcionais, férias coletivas, cálculos dos proventos, descontos, valor líquido;
- ✓ Características do 13º salário: cálculo da 1ª parcela e 2ª parcela, com os devidos descontos e valor líquido.
- Rescisão de contrato:
  - ✓ Tipos de rescisão;
  - ✓ Direitos e Deveres do empregado e empregador;
  - ✓ Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado;
  - ✓ Homologação da rescisão contratual;
  - ✓ Seguro Desemprego;
- Comportamento do profissional de Departamento de Pessoal.
- **Legislação Trabalhista**
  - A hierarquia trabalhista: Constituição Federal de 1988;
  - CLT (Consolidação das Leis do Trabalho);
  - Convenções coletivas, acordos coletivos e dissídios coletivos;
  - Segurança no Trabalho;

**Conhecimentos relacionados às Capacidades sociais, organizativas e metodológicas (Competências de Gestão) e Portaria MTE nº 723/2012.** (Obs.: Os conhecimentos a seguir devem ser desenvolvidos de forma integrada e contextualizada, considerando a sua relação com os fundamentos e/ou capacidades descritas nos anexos II e III deste Plano de Curso):

- **Características da área ocupacional (Assistente Administrativo) na sua região:**
  - Demandas de trabalhadores;
  - Perfil profissional da ocupação;
  - Oportunidades de ascensão profissional, ...
- **Comportamento e equipes de trabalho:**
  - O homem como ser social;
  - O papel das normas de convivência em grupos sociais;
  - A influência do ambiente de trabalho no comportamento;
  - Fatores de satisfação no trabalho.
- **Conflitos nas equipes de trabalho:**
  - Tipos;
  - Características;
  - Fatores internos e externos;
  - Causas;
  - Consequências.
- **Qualidade Ambiental:**
  - Homem e o meio ambiente;
  - Prevenção à poluição ambiental;
  - Aquecimento global;
  - Descarte de resíduos;
  - Reciclagem de resíduos;
  - Uso racional de Recursos e Energias disponíveis;
  - Energias renováveis.
- **Ética:**

- Código de conduta;
  - Respeito às individualidades pessoais;
  - Ética nas relações interpessoais;
  - Ética nos relacionamentos profissionais;
  - Ética no desenvolvimento das atividades profissionais.
- **Habilidades básicas do relacionamento interpessoal:**
    - Respeito;
    - Cordialidade;
    - Disciplina;
    - Empatia;
    - Responsabilidade;
    - Comunicação;
    - Cooperação.
  - **Ética profissional.**
  - **Virtudes profissionais - conceitos e valor:**
    - Responsabilidade;
    - Iniciativa;
    - Honestidade;
    - Sigilo;
    - Prudência;
    - Perseverança;
    - Imparcialidade.
  - **Iniciativa:**
    - Conceito;
    - Importância, valor no trabalho;
    - Formas de demonstrar iniciativa;
    - Consequências favoráveis e desfavoráveis da iniciativa no trabalho.
  - **Formas alternativas de geração de trabalho e renda:**
    - Política Nacional da Juventude (diretrizes e perspectivas);
    - Programas de geração de renda (Pró-jovem, Aprendizagem profissional, estágios profissionalizantes, capacitações, ...).
  - **Noções de direitos previdenciários.**
  - **A previdência social:**
    - Organização (forma de regime geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial).
  - **Atendimento:**
    - I cobertura de eventos de doença, invalidez, morte e idade avançada;
    - II proteção à maternidade, especialmente à gestante;
    - III proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário;
    - IV salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; e
    - V pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes.
  - **Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS:**
    - Conceito;
    - Aplicação.

- **Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA:**
  - Conceito (Estatuto, criança, adolescente);
  - Características do ECA.
- **Conselho Tutelar:**
  - Constituição;
  - Atribuições.
- **Medidas aplicadas ao adolescente na prática do ato infracional pela autoridade competente:**
  - Advertência;
  - Obrigação de reparar o dano;
  - Prestação de serviços à comunidade;
  - Liberdade assistida;
  - Inserção em regime de semiliberdade;
  - Internação em estabelecimento educacional.
- **Políticas de Segurança:**
  - Fatores de risco (vulnerabilidade, maus tratos , discriminação,...);
  - Segurança pública (políticas, participação e responsabilidades);
  - Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP – Pressupostos básicos).

#### 4.7. MÓDULO ESPECÍFICO II – 240 horas

**Ao final do Módulo Específico II, o aluno terá desenvolvido as competências para:**

- **Executar rotinas administrativas do sistema financeiro**, considerando as seguintes etapas: Prestar suporte administrativo no desenvolvimento das ações e processos da área financeira; Realizar atividades administrativas de apoio às ações e processos da área contábil.

#### **Competências Associadas:**

- Posicionar-se com ética em relação a situações e contextos apresentados.
- Reconhecer os diferentes comportamentos das pessoas nos grupos e equipes.
- Reconhecer o papel do trabalhador no cumprimento das normas técnicas, ambientais, de saúde e segurança.
- Aplicar os princípios de organização do trabalho estabelecidos no planejamento e no exercício de suas atividades profissionais.
- Aplicar os aspectos de inovação em suas atividades profissionais.
- Identificar, diante das necessidades do cliente, as melhores técnicas de atendimento às suas necessidades.
- Aplicar os princípios da Gestão da Qualidade nas suas rotinas de trabalho.
- Avaliar cenários com vistas à tomada de decisões dentro do âmbito de suas responsabilidades.

O **Módulo Específico II** – é composto pela unidade curricular de “*Rotinas Administrativas do Sistema Financeiro*”, propiciando o desenvolvimento das competências específicas do módulo.

## UNIDADE CURRICULAR: ROTINAS ADMINISTRATIVAS DO SISTEMA FINANCEIRO

Rotinas Administrativas do Sistema Financeiro é a Unidade Curricular que propicia o desenvolvimento das capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas requeridas para a execução das rotinas administrativas de apoio aos processos do sistema Financeiro e seus subsistemas, segundo critérios técnicos e de qualidade.

### **Conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das Capacidades Técnicas (Competências Técnicas):**

#### ● **Sistema Financeiro**

- Administração Financeira: definição; finalidade, políticas, procedimentos, normas, padrões;
- Características da Estrutura e legislação do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional; Banco Central; - Entidades Privadas;
- Títulos de créditos;
- Financiamentos de curto e longo prazo; capitalização e desconto;
- Rendas uniformes e variáveis;
- Financiamentos e investimentos;
- Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento; empréstimo e investimentos;
- Taxa de juros
- Cálculos de juros bancários e de financiadoras:
- Juros simples e compostos;
- Bases de cálculos: alíquotas; prazos; formas de recolhimento;
- Taxas de retorno;
- Fluxo de caixa; (Contas a Pagar e Contas a Receber. Teoria e cálculos com controle de caixa e orçamentos);
- Produtos e serviços financeiros segundo legislação;
- Cenários econômicos.
- Noções de Índices Financeiros.
- Comportamento do profissional da área financeira.

#### ● **Fundamentos de Contabilidade**

- Conceito de contabilidade.
- Princípios da contabilidade.
- Normas Brasileiras de Contabilidade;
- Conceitos de contas.
- Escrituração: débito e crédito;
- Origem e aplicação de recursos;
- Lançamentos;
- Razonetes;
- Balancete de verificação.
- Livros contábeis
- Demonstrativos contábeis: Balanço Patrimonial;
- Demonstrativo do resultado do exercício (DRE).
- Cálculos de custos de produção: matéria-prima; horas de preparação; peças ou serviços/hora; hora-homem; hora-máquina;

- Avaliação de estoques com enfoque contábil;
- Noção do sistema tributário Nacional Federal, Estadual, Municipal;
- Conceitos de tributos e tipos de tributos;
- Noções de formas de tributação (presumido, real, simples nacional).
- Comportamento do profissional da área contábil.

**Conhecimentos relacionados às Capacidades sociais, organizativas e metodológicas (Competências de Gestão) e Portaria MTE nº 723/2012.** (Obs.: Os conhecimentos a seguir devem ser desenvolvidos de forma integrada e contextualizada, considerando a sua relação com os fundamentos e/ou capacidades descritas nos anexos II e III deste Plano de Curso):

● **Educação fiscal:**

- PNEF – Programa Nacional de Educação Fiscal (conceito e aplicação);
- Cidadania e sociedade (conceitos e aplicações);
- Prática cidadã e transformação social;
- Declaração de Imposto de Renda - restituição e pagamentos;
- Lei de responsabilidade fiscal.

● **Educação Financeira:**

- Educação financeira pessoal / familiar (conceito)
- Tomada de decisões;

#### 4.8. MÓDULO ESPECÍFICO III – 220 horas

**Ao final do Módulo Específico II, o aluno terá desenvolvido as competências para:**

- **Executar rotinas administrativas da área comercial**, considerando as seguintes etapas: Prestar suporte administrativo às ações de relacionamento com o mercado; Realizar atendimentos de caráter administrativo a clientes internos e externos.
- **Executar atividades administrativas dos processos logísticos**, considerando as seguintes etapas: Realizar atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de suprimentos; Exercer atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de produção; Apoiar o controle administrativo dos processos logísticos de distribuição.

**Competências Associadas:**

- Apresentar postura ética.
- Reconhecer o seu papel como integrante de equipe nos diferentes processos de trabalho, considerando seus pares e os demais níveis hierárquicos.
- Aplicar os princípios, normas e procedimentos técnicos, de saúde, segurança e meio ambiente às atividades sob a sua responsabilidade.
- Demonstrar profissionalismo e responsabilidade no desenvolvimento de suas atividades e sintonia com as diretrizes institucionais estabelecidas.
- Situar o papel e a importância do seu trabalho no contexto da organização, considerando os impactos das suas atividades nos resultados dos produtos e serviços da empresa.
- Avaliar as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, considerando o próprio potencial, as mudanças no mercado de trabalho e as necessidades de investimento na própria formação.

- Situar o papel e a importância do seu trabalho no contexto da organização, considerando os impactos das suas atividades nos resultados dos produtos e serviços da empresa.

O **Módulo Específico III** – é composto pelas unidades curriculares de “Rotinas Administrativas da Área Comercial” e “Rotinas Administrativas dos Processos Logísticos”, propiciando o desenvolvimento das competências específicas do módulo.

## **UNIDADE CURRICULAR: ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA ÁREA COMERCIAL**

Rotinas Administrativas da Área Comercial é a Unidade Curricular que propicia o desenvolvimento das capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas requeridas para a prestação de apoio administrativo na área Comercial.

### **Conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das Capacidades Técnicas (Competências Técnicas):**

- **Marketing**
  - Definições de *marketing*;
  - Papel do *marketing* nas organizações;
  - Plano estratégico de marketing
  - Tipos de *Marketing* – empresarial e pessoal;
  - *Endomarketing*
  - Composto de *marketing* – 4Ps
  - Ciclo de vida do produto
  - Tratamento de marca.
  - Logotipia.
  - Comportamento do profissional de marketing
- **Mercado**
  - Conceito
  - Lei da oferta e procura
  - Comportamento do consumidor
  - Posicionamento
  - Pesquisas de mercado;
  - Segmentação de mercado;
  - Vendas: *e-commerce*; direta; indireta; *telemarketing*; Fidelização de clientes; Pós-venda.
- **Legislação.**
  - Normas internas
  - Código de defesa do consumidor
- **Introdução ao atendimento ao cliente**
  - Conceito de Cliente: Tipos de clientes; Interno; Externo.
  - Perfil psicológico do cliente
  - Comportamento assertivo
  - Respeito e consideração com o cliente
  - Vocabulário adequado no atendimento ao cliente
  - Barreiras potenciais na comunicação com o cliente

- Atitudes positivas no atendimento ao cliente.
- **Atendimento pessoal**
  - Apresentação pessoal e do ambiente de recepção
  - Percepção, empatia e flexibilidade de ação e atitude.
  - Postura e contato visual adequado
  - As fases do atendimento (recepção, desenvolvimento e finalização)
  - Tratamento de reclamações: formas, registros, padrões, ...
- **Atendimento ao Telefone**
  - Responsabilidade pelo atendimento telefônico
  - Comunicação efetiva
  - Dicção e cuidados com a voz
  - Linguagem adequada
  - Padronização de atendimento: formas, procedimentos internos, registros, ...
- **Telemarketing**
  - Técnicas e padrões de atendimento
  - Principais vantagens / desvantagens
  - Outros usos
  - Documentação em *telemarketing*
- **Atendimento virtual**
  - Relacionamento com o cliente virtual
  - *Chat* / Email / “Fale conosco”

**Conhecimentos relacionados às Capacidades sociais, organizativas e metodológicas (Competências de Gestão) e Portaria MTE nº 723/2012.** (Obs.: Os conhecimentos a seguir devem ser desenvolvidos de forma integrada e contextualizada, considerando a sua relação com os fundamentos e/ou capacidades descritas nos anexos II e III deste Plano de Curso):

- **Formação do Povo Brasileiro:**
  - Colonizadores (Europeus);
  - Primitivos – (Índios);
  - Escravos (Africanos);
  - Imigrantes (Italianos, Japoneses, Alemães, Poloneses, Árabes, entre outros).
- **Diversidade Cultural:**
  - Tipos de culturas (Africana, indígena, popular, brasileira, ...);
  - Diferenças culturais (linguagem, vestimenta, culinária, religião, arte, dança, tradições,...).
- **Cultura e Trabalho:**
  - História e a cultura do trabalho no Brasil;
  - A relação da cultura local com a organização do trabalho.
- **Composição do Território Nacional:**
  - Região Nordeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;
  - Região Norte: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;
  - Região Centro-Oeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;
  - Região Sudeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;
  - Região Sul: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais.
- **Ética:**

- Código de ética profissional;
  - Senso moral;
  - Consciência moral;
  - Cultura, história e dilema;
  - Cidadania;
  - Comportamento social;
  - Direitos e deveres individuais e coletivos;
  - Valores pessoais e universais;
  - O impacto da falta de ética ao país: pirataria, impostos.
- **Pesquisa:**
    - Tipos: bibliográfica, de campo, laboratorial, acadêmica;
    - Características;
    - Métodos;
    - Fontes;
    - Estruturação;
    - Anterioridade;
    - Propriedade intelectual.
  - **Inovação:**
    - Conceito;
    - Inovação x melhoria;
    - Visão inovadora.
  - **Empreendedorismo:**
    - Conceitos básicos;
    - Espírito empreendedor.
  - **Álcool, tabaco e outras drogas:**
    - Características;
    - Principais efeitos maléficos sobre a saúde das pessoas.
  - **Programas de prevenção:**
    - Tipos;
    - Importância;
    - Funcionamento.
  - **Dependência Química:**
    - Tipos;
    - Consequências;
    - Tratamento.
  - **Dependência Química x Trabalho:**
    - Impactos no desempenho profissional;
    - Exposição a riscos;
    - Impactos na vida pessoal, familiar, profissional e social.
  - **Consumo:**
    - Necessidades básicas
    - Apelos comerciais
    - Criação de necessidades, ....
  - **Marketing e Mídia (instrumentos de consumo).**

## UNIDADE CURRICULAR: ROTINAS ADMINISTRATIVAS DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS

Rotinas Administrativas dos Processos Logísticos é a Unidade Curricular que propicia o desenvolvimento das capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas requeridas para a realização de atividades de apoio administrativo nos processos logísticos.

### **Conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das Capacidades Técnicas (Competências Técnicas):**

- **Fundamentos de logística**
  - Composto de atividades
  - Importância da logística
  - Planejamento
  - Informática aplicada à logística
  - Noções de Logística Global, empresarial e Reversa
- **Material**
  - Classificação
  - Descrição
  - Especificação
  - Codificação
  - Movimentação (Sistema Kanban)
- **Logística de armazenagem (estoques)**
  - Filosofia tradicional e Just-in-Time (JIT )
  - Razões para estocagem
  - Tipos de estoque (cálculos de demanda)
  - Alternativas de estocagem – First In, First Out (FIFO), Last in First Out (LI FO)
  - Giro e cobertura de estoque
  - Localização de estoque (layout)
  - Redução de estoque
  - Custos de estoque
  - Inventário físico
  - Controle de materiais: definição das necessidades e quantidades, requisição de materiais
  - Distribuição interna de materiais
  - Controle de documentos de expedição e recepção de materiais
  - Análise ABC – XYZ
- **Logística de suprimentos**
  - Cadeia de suprimentos
  - Coordenação do canal
  - Programação dos suprimentos
  - Processamento de pedidos – preparação do pedido, recebimento de pedido, relatório de situação do processamento.
- **Logística de transporte**
  - Opções de serviço próprio ou terceirizado
  - Estratégia de distribuição

- Transporte de cargas: roteirização, segurança, técnicas, tipos de transporte, distribuição e fluxo de cargas.
- Terceirização de Serviços Logísticos: limpeza; transporte; vigilância; segurança;
- Controle de horário e circulação de veículos
- Modais
- Custos e tarifas
- **Bens patrimoniais**
  - Cadastro
  - Identificação – emplaquetamento dos bens
  - Rotinas de controle de bens patrimoniais móveis e imóveis
  - Emissão de relatórios e inventários
  - Controle de entrada e saída
- **Compras**
  - Modalidades de compras (licitação, concorrência etc);
  - Ética no processo de compra;
  - Pesquisa de preços: custos, tarifas e taxas
  - Catálogo de fornecedores
  - Atendimento a fornecedores
  - Processo de compra: preparação, recebimento e relatório de pedido
  - Conferência de carga de acordo com o pedido de compra
  - Importação e exportação.
  - Controle de materiais: quantidades; levantamento de necessidades; requisição de materiais; solicitação de compras; conferência de materiais; devolução de materiais fora de especificação.
  - Devolução de carga
  - Noções de importação e exportação
- **Comportamento do profissional de logística e compras**

**Conhecimentos relacionados às Capacidades sociais, organizativas e metodológicas (Competências de Gestão) e Portaria MTE nº 723/2012.** (Obs.: Os conhecimentos a seguir devem ser desenvolvidos de forma integrada e contextualizada, considerando a sua relação com os fundamentos e/ou capacidades descritas nos anexos II e III deste Plano de Curso):

- **Conceitos de organização e disciplina no trabalho:**
  - Organização do Tempo;
  - Organização de Compromissos;
  - Organização de Atividades;
  - A organização do local de trabalho.
- **Trabalho e profissionalismo:**
  - Administração do tempo;
  - Autonomia e iniciativa;
  - Inovação, flexibilidade e tecnologia.
- **Planejamento:**
  - Organização pessoal: horários, hábitos, rotinas, tempo, orçamento, ...;
  - Conceito de planejamento;
  - Técnicas e ferramentas de planejamento.

## 5. INDICAÇÕES E ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS

O desenvolvimento de competências considera a adoção de metodologia centrada no sujeito que aprende, criando condições e situações desafiadoras para que ele construa o seu próprio conhecimento na interação com o meio, através de experiências concretas, numa relação teoria e prática que permite ao aluno apropriar-se não só do conteúdo, mas, a partir dele, *Aprender a Aprender*:

- Aprender baseando-se em hipóteses, a partir do questionamento de suas necessidades reais;
- Aprender para melhorar seu ambiente, suas condições de vida, suas relações sociais, portanto, um ensino crítico e criativo da realidade.

Nessa perspectiva, as Metodologias adotadas privilegiam a contextualização do conhecimento, através da integração entre teoria e a prática, e o desenvolvimento de competências, favorecendo a capacidade de construção e gestão do conhecimento, o autodesenvolvimento contínuo e a incorporação consciente e crítica da ética das relações humanas.

A possibilidade de integrar teoria e prática proporciona ao aluno vivenciar situações e experiências reais, similares ao ambiente empresarial, possibilitando a aplicação dos conhecimentos que estão sendo construídos ao longo do curso, constituindo-se em verdadeira prática profissional orientada pelos docentes.

O desenvolvimento de competências pressupõe a utilização de diferentes metodologias de ensino (considerando que cada aluno tem a sua forma de aprender) e diferentes ambientes de aprendizagem (como laboratórios, ambientes virtuais, bibliotecas, espaços da comunidade e das empresas, ambientes naturais, todos considerando o mundo do trabalho e o contexto sociocultural).

O **Plano de trabalho dos docentes** é realizado através de planejamento integrado, em sintonia com a organização e o sistema de avaliação do presente Plano de Curso, de modo a atender as exigências de relacionamento, ordenação e integração entre as Unidades Curriculares.

O planejamento integrado dos docentes se estrutura a partir de projetos interdisciplinares, operacionalizados através de **Situações de Aprendizagem**, que possuem características problematizadoras e contextualizadas, desafiando os alunos a mobilizarem diferentes capacidades, conhecimentos, habilidades e atitudes, na busca dos resultados esperados. As Situações de Aprendizagem são apresentadas com dificuldades crescentes, culminando com o desenvolvimento conjunto das competências estabelecidas no perfil profissional de conclusão.

Através de uma **Situação de Aprendizagem**, o docente tem a possibilidade de fazer circular o máximo de informações e explorar diferentes estratégias de ensino, como desenvolvimento de projetos, estudos de caso, pesquisas e gestão de situações-problema.

As **estratégias de ensino** têm caráter mobilizador e integrador de saberes, uma vez que seus eixos organizadores são as competências específicas (capacidades técnicas) e de gestão (sociais, organizativas e metodológicas) que, inseridas em um contexto desafiador e significativo, despertam o interesse do aluno e estimulam a sua participação nas vivências coletivas e nas aprendizagens profissionais significativas. Os educandos, através das estratégias de ensino utilizadas, são desafiados a colocarem em ação tudo o que sabem e pensam e a solucionarem problemas e a tomarem decisões em relação aos desafios propostos.

A Escola pode desenvolver atividades não presenciais de até 20% da carga horária do curso por intermédio da utilização de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), sendo os alunos atendidos, nessas atividades, por docentes ou tutores.

As atividades não presenciais são disponibilizadas no AVA, podendo ser exibidas por intermédio de mídias, como textos, imagens, vídeos, simulações, animações, dentre outras. As atividades não presenciais propostas articulam teoria e prática, proporcionando a mobilização dos conhecimentos e das habilidades requeridas para a solução dos desafios propostos.

O desenvolvimento das atividades presenciais e das atividades não presenciais segue os princípios da Metodologia SENAI de Educação Profissional, que se alicerça nos princípios da aprendizagem mediada, a interdisciplinaridade, a contextualização, o desenvolvimento de capacidades que sustentam competências, a ênfase no aprender a aprender, a aproximação da formação ao mundo real, ao trabalho e às práticas sociais, a integração entre teoria e prática, o incentivo ao pensamento criativo e à inovação, a avaliação da aprendizagem com função diagnóstica e formativa, e a afetividade como condição para a aprendizagem significativa.

## **6. PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA**

A Prática Profissional na Empresa é desenvolvida em conformidade com as indicações da “IT GEPTEC/9 – PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA” do SENAI-RS.

A Prática Profissional na Empresa é desenvolvida como atividade opcional, de livre escolha do educando e/ou da empresa. Tem por objetivos propiciar experiência prática complementar, a preparação para o trabalho produtivo e favorecer a aprendizagem de competências próprias das atividades profissionais e o desenvolvimento para a vida cidadã.

A carga horária da Prática Educativa na Empresa é independente da carga horária obrigatória do curso. No entanto, os alunos que participam do programa terão a carga horária e a participação referenciados no Certificado de Conclusão de Curso.

Os alunos matriculados no curso podem realizar a Prática Profissional na Empresa, desde que observem os requisitos e critérios estabelecidos na legislação vigente, na IT GEPTEC/9 do SENAI-RS e no Termo de Compromisso celebrado com a Empresa.

## **7. CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE ESTUDOS**

O aproveitamento de estudos pode ser realizado:

- a) Considerando-se os módulos cursados pelo aluno no próprio itinerário;
- b) Considerando-se estudos realizados em cursos afins.

As normas para o aproveitamento de estudos estão estabelecidas em procedimento específico.

## **8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM**

Sendo o desenho curricular estruturado com base nas competências do perfil profissional, a avaliação também é concebida de forma adequada à abordagem de competências.

Dessa forma, implementamos uma **avaliação de competências** essencialmente qualitativa, transparente e participativa, envolvendo alunos e docentes. É um processo contínuo e cooperativo de coleta de evidências centrada no sujeito e na qualidade de seu desempenho, tendo por referência as competências definidas no perfil profissional.

A avaliação de competências tem como foco a mobilização das distintas competências em contextos reais ou simulados, indo além da aprendizagem de tarefas isoladas.

A abrangência da avaliação compreende os seguintes critérios:

- A verificação do desenvolvimento de habilidades dos alunos, atributos relacionados ao saber-fazer: aos saberes (domínio cognitivo, conjunto de conhecimentos necessários), ao saber ser (atitudes/qualidades pessoais) e ao saber agir (práticas no trabalho);
- O acompanhamento no desenvolvimento de atitudes/qualidades pessoais (comportamentos e valores demonstrados no contexto de trabalho, para alcançar o desempenho descrito);
- O acompanhamento do aluno conscientizando-o de seus avanços e dificuldades (verificação da aprendizagem, mediante instrumentos diversificados e apoio com atividades de forma simultânea e integrada ao processo de ensino e aprendizagem);
- A verificação das competências desenvolvidas, entendida como a mobilização de conhecimentos, de habilidades e de atitudes necessários para solução de problemas e desempenho de atividades.

Na avaliação realizada ao longo do processo, os docentes têm sempre presente a relação entre as Unidades Curriculares e o perfil profissional, mantendo o foco no desenvolvimento de competências. Desta forma, utilizam os mais diversos instrumentos para a avaliação do aluno, tais como, trabalhos individuais e em grupo, pesquisas, desenvolvimento de projetos, autoavaliação, estratégias de simulações reais de trabalho, lista de verificação, "Check-list", "portfólio", provas, ou outras formas que considerem eficientes e eficazes para verificar e acompanhar o processo de aprendizagem.

Para estabelecer o processo de coleta de evidências para cada Situação de Aprendizagem desenvolvida, os docentes definem os resultados parciais esperados, os indicadores e os critérios de avaliação.

O acompanhamento da aprendizagem do aluno é realizado durante o desenvolvimento das Situações de Aprendizagem, considerando-se o resultado obtido para as atividades propostas.

Para os alunos que apresentarem dificuldades de aprendizagem, são disponibilizadas atividades de reforço, de forma simultânea e integrada ao desenvolvimento da Situação de Aprendizagem.

Para o registro final da avaliação do aluno é expresso através do conceito **A (Apto)**, quando o aluno desenvolveu, **de forma suficiente**, os fundamentos técnicos e científicos ou capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas compreendidos na Situação de Aprendizagem ou **NA (Não-Apto)**, quando o aluno desenvolveu, **de forma insuficiente**, os fundamentos técnicos e científicos ou capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas desenvolvidos em Situação de Aprendizagem final de Módulo ou como única Situação de Aprendizagem de Módulo.

Para a aprovação do aluno também é exigida a **frequência mínima** de 75% (setenta e cinco por cento) do total da carga horária do Módulo/Unidade de Competência.

As orientações referentes ao planejamento dos docentes, instrumentos e registros das avaliações parciais e finais do aluno constam em documento específico orientador da avaliação.

## 9. CERTIFICADOS

O Curso de Aprendizagem Industrial Básica de Assistente Administrativo possibilita ao aluno, as seguintes certificações:

### a) *Qualificação Profissional de “Assistente Administrativo”*

Composto pelo somatório dos Módulos Introdutório + Módulo Específico I + Módulo Específico II + Módulo Específico III.

## 10. CONTROLE DE ELABORAÇÃO E/OU REVISÃO

Elaboração:	02/05/2017
1ª Revisão:	___/___/___
2ª Revisão:	___/___/___

**ANEXOS:**

**1. Perfil Profissional**

**2. Organização Interna das Unidades Curriculares**

**3. Portaria MTE nº 723/2012**

## ANEXO I

### PERFIL PROFISSIONAL

**Qualificação Profissional:** ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios

**Área Profissional:** Indústria

**Segmento Tecnológico:** Gestão

**Nível de Educação Profissional:** Formação Inicial (Qualificação Profissional Básica)

**Nível de Qualificação:** 2

**Código CBO:** 110-10

**COMPETÊNCIA GERAL:** Executar rotinas administrativas dos sistemas de recursos humanos, financeiro, comercial e dos processos logísticos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

#### Relação das Unidades de Competência:

**Unidade de Competência 1:** Executar rotinas administrativas do sistema de Recursos Humanos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

**Unidade de Competência 2:** Executar rotinas administrativas do sistema financeiro, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

**Unidade de Competência 3:** Executar rotinas administrativas da área comercial, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

**Unidade de Competência 4:** Executar atividades administrativas dos processos logísticos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

#### UNIDADE DE COMPETÊNCIA 1

1. Executar rotinas administrativas do sistema de Recursos Humanos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

**Elementos de Competência**

**Padrões de Desempenho**

<p>1.1 Prestar suporte administrativo no desenvolvimento das ações e processos do sistema de Gestão de Pessoas.</p>	<p>1.1.1 Processando os documentos do sistema nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>1.1.2 Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem o sistema de Gestão de Pessoas.</p> <p>1.1.3 Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</p> <p>1.1.4 Cumprindo os requisitos da legislação que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</p> <p>1.1.5 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão;</p> <p>1.1.6 Contribuindo, dentro das suas possibilidades, com a melhoria do clima organizacional e dos processos de trabalho.</p>
<p>1.2 Realizar atividades de suporte administrativo às ações e processos de Departamento de Pessoal.</p>	<p>1.2.1 Processando os documentos do departamento nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>1.2.2 Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem o Departamento de Pessoal.</p> <p>1.2.3 Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</p> <p>1.2.4 Cumprindo os requisitos da legislação trabalhista que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</p> <p>1.2.5 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão;</p>

## UNIDADE DE COMPETÊNCIA 2

2. Executar rotinas administrativas do sistema financeiro, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

Elementos de Competência	Padrões de Desempenho
<p>2.1 Prestar suporte administrativo no desenvolvimento das ações e processos da área financeira.</p>	<p>2.1.1 Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>2.1.2 Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem a área financeira.</p> <p>2.1.3 Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</p> <p>2.1.4 Considerando os cenários econômicos que impactam as decisões financeiras da empresa.</p> <p>2.1.5 Cumprindo os requisitos da legislação do sistema financeiro que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</p> <p>2.1.6 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão;</p>

<p>2.2 Realizar atividades administrativas de apoio às ações e processos da área contábil.</p>	<p>2.2.1 Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>2.2.2 Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem a área contábil.</p> <p>2.2.3 Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</p> <p>2.2.4 Cumprindo os requisitos das normas brasileiras de contabilidade que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</p> <p>2.2.5 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</p>
--	--

### UNIDADE DE COMPETÊNCIA 3

3. Executar rotinas administrativas da área comercial, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

Elementos de Competência	Padrões de Desempenho
<p>3.1 Prestar suporte administrativo às ações de relacionamento com o mercado.</p>	<p>3.1.1 Considerando as características dos diferentes segmentos que constituem o mercado no qual a empresa está inserida.</p> <p>3.1.2 Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>3.1.3 Considerando os conceitos de marketing aplicados ao posicionamento e na atuação da empresa.</p> <p>3.1.4 Coletando dados destinados às ações de marketing nas diferentes fontes que possam contribuir com os propósitos estabelecidos;</p> <p>3.1.5 Cumprindo os requisitos das normas de relacionamento com o mercado e os requisitos da empresa que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</p> <p>3.1.6 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</p>
<p>3.2 Realizar atendimentos de caráter administrativo a clientes internos e externos.</p>	<p>3.2.1 Processando os documentos pertinentes nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>3.2.2 Empregando os padrões de comunicação requeridos para o atendimento;</p> <p>3.2.3 Utilizando os canais indicados para o perfil de cliente em questão;</p> <p>3.2.4 Considerando os padrões de atendimento estabelecidos;</p> <p>3.2.5 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</p>

### UNIDADE DE COMPETÊNCIA 4

4. Executar atividades administrativas dos processos logísticos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.

Elementos de Competência	Padrões de Desempenho
--------------------------	-----------------------

<p>4.1 Realizar atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de suprimentos.</p>	<p>4.1.1 Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>4.1.2 Considerando as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de suprimentos.</p> <p>4.1.3 Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das atividades típicas dos diferentes processos logísticos de suprimentos (compras, armazenamento, controle e avaliação de estoque de matéria-prima, ...).</p> <p>4.1.4 Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</p> <p>4.1.5 Cumprindo os requisitos das normas nacionais e internacionais que impactam a execução das atividades de suprimentos de sua responsabilidade.</p> <p>4.1.6 Empregando as ferramentas da qualidade aplicáveis ao controle dos processos logísticos de suprimentos;</p> <p>4.1.7 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</p>
<p>4.2 Exercer atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de produção.</p>	<p>4.2.1 Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>4.2.2 Considerando as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de produção.</p> <p>4.2.3 Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das atividades típicas dos diferentes processos logísticos de produção (organização física e leiaute, distribuição de insumos de produção, ...).</p> <p>4.2.4 Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</p> <p>4.2.5 Cumprindo os requisitos das normas internas que impactam a execução das atividades de produção de sua responsabilidade.</p> <p>4.2.6 Empregando as ferramentas da qualidade aplicáveis ao controle dos processos logísticos de produção;</p> <p>4.2.7 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</p>
<p>4.3 Apoiar o controle administrativo dos processos logísticos de distribuição.</p>	<p>4.3.1 Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</p> <p>4.3.2 Considerando as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de distribuição</p> <p>4.3.3 Auxiliando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, na execução das atividades típicas dos diferentes processos logísticos de distribuição (roteirização, controle serviços terceirizados, controle de transportes, modais de transporte, ...).</p> <p>4.3.4 Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</p> <p>4.3.5 Cumprindo os requisitos das normas nacionais e internacionais que impactam a execução das atividades de distribuição de sua responsabilidade.</p> <p>4.3.6 Empregando as ferramentas da qualidade aplicáveis ao controle dos processos logísticos de distribuição;</p> <p>4.3.7 Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</p>

## Competências de Gestão

- ✓ Atuar profissionalmente, respeitando os princípios e procedimentos técnicos e de qualidade, de higiene, saúde e segurança e de meio ambiente.
- ✓ Ser ético na conduta pessoal e profissional.
- ✓ Atuar em equipes de trabalho, comunicando-se profissionalmente, interagindo e cooperando com os integrantes dos diferentes níveis hierárquicos da empresa.
- ✓ Ser resiliente.
- ✓ Apresentar, no planejamento e desenvolvimento das atividades profissionais, uma postura de atenção, disciplina, organização, comprometimento, precisão e zelo.
- ✓ Desenvolver o trabalho em conformidade com as diretrizes e procedimentos da empresa, assegurando a qualidade técnica de produtos e serviços.
- ✓ Apresentar postura proativa, atitudes empreendedoras e responsabilidade profissional, atualizando-se continuamente e adaptando-se, com criatividade, dinamismo, às mudanças tecnológicas, organizativas, profissionais e socioculturais que impactam as suas atividades.
- ✓ Tomar decisões no planejamento e na resolução de problemas relacionados às atividades sob sua responsabilidade.

## CONTEXTO DE TRABALHO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

**PRINCIPAIS MEIOS DE PRODUÇÃO** (equipamentos, máquinas, ferramentas, instrumentos, materiais e outros)

- Computador;
- Internet
- Projetor multimídia;
- Calculadoras
- Impressora;
- Fotocopiadora;
- Softwares específicos;
- Aparelho telefônico;
- Material de escritório;
- Arquivos;
- Documentos;
- Smartphone
- Mídias de armazenamento

## MÉTODOS E TÉCNICAS DE TRABALHO

- Ferramentas da qualidade;
- Sistema de qualidade da empresa (ISO; OSHAS);
- Normas Técnicas Brasileiras (ABNT);
- Procedimentos internos da empresa;
- Legislação;

## CONDIÇÕES DE TRABALHO

(Condições ambientais, turnos e horários de trabalho, riscos profissionais e outros)

- **Condições ambientais:**
  - Ambientes fechados, cobertos com iluminação artificial;
- **Turnos e horários:**
  - Os turnos e horários são variáveis (dependendo de cada empresa), podendo ser em turnos ou em horário comercial.
- **Riscos profissionais: (segurança)**
  - Problemas ergonômicos;
  - Tensão;
  - Estresse.
  - Riscos específicos de acordo com a atividade empresarial.
- **Equipamentos de proteção (EPI e EPC) recomendados:**
  - Uniforme
  - EPIs de acordo com a atividade empresarial e as normas internas de segurança.

- **Contexto Profissional:** (Setor, atividade econômica, tipos de empresas).
  - Atuam em empresas privadas (de pequeno, médio e grande porte) e públicas que oferecem produtos e/ou serviços nos mais variados ramos: transporte, energia, saneamento, correios, educação, saúde, logística, financeiro, mineração, alimentos e bebidas, varejo, jurídico, metalmeccânico, automotivo, hospitalar, construção civil, alimentício, etc.
  - Exercem suas atividades em departamentos variados nas empresas: recepção, compras, recursos humanos, transporte, logística, contabilidade, financeiro, comercial, produção, marketing, jurídico, etc.
- **Contexto Funcional e Tecnológico:**  
(Localização funcional na estrutura organizacional da empresa, grau de responsabilidade e autonomia, dependência hierárquica)
  - Corresponde a uma ocupação completa, que abrange algumas atividades profissionais bem delimitadas e que requerem, sobretudo, um trabalho de execução. Exigem capacidade para utilizar instrumentos e técnicas que lhes são próprios e envolvem grau médio de dificuldade.
  - O trabalhador executa as atividades com certo grau de autonomia, iniciativa e responsabilidade, mas com supervisão direta.

Possíveis Saídas para o Mercado de Trabalho:  
(Mobilidade profissional possível para o trabalhador exercer sua atividade)

- Assistente administrativo
- Auxiliar administrativo

**EVOLUÇÃO DA QUALIFICAÇÃO** (Mudanças nos fatores tecnológicos e organizacionais, nas atividades profissionais e na educação profissional)

- **Mudanças nos fatores tecnológicos, organizacionais e econômicos:**

- Sistemas integrados de gestão;
- Balanced Scorecard (BSC)
- Ferramentas de busca na intranet e internet
- Normas de qualidade
- Conferências virtuais
- Rotinas administrativas
- Sistemas informatizados

**EDUCAÇÃO PROFISSIONAL RELACIONADA À QUALIFICAÇÃO** (Oferta formativa para aquisição das competências profissionais requeridas pela qualificação).

- Aperfeiçoamentos profissionais relacionadas à gestão
- Cursos Técnicos na área de Gestão
- Graduações na área de Gestão

## REPRESENTANTES DO COMITÊ TÉCNICO SETORIAL

### COMITÊ TÉCNICO SETORIAL

**Especialistas do segmento tecnológico e/ou área tecnológica em estudo – das empresas, sindicatos e demais instituições.**

Nome	Empresa	Estado
Ângela Salvadori	Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba	PR
Ademir Hugo Uliani	Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô	SP
Claudia Adriana Gregório Santos	Correios	DF
Eliane Padilha da Silva	Spaipa Indústria Brasileira de Bebidas Ltda.	PR
Gleice Maria Oliveira Souza	Iracema Indústria e Comércio de Castanha de Caju Ltda.	CE
Ivana Martins de Macedo	Moto Honda da Amazônia Ltda.	AM
Lidiane Gugel Lima	Vale	MG
Rafael Costa Maiato	Companhia Rio Grandense de Saneamento – CORSAN	RS
Tiago Arruda Campos	Vale	MS

## Especialistas do SENAI/SESI

Coordenação do Comitê		
Nome	Função	Unidade
Geovane Medeiros	Coordenador Geral	DN/DF
Dionisio João Parise	Coordenador Técnico	DR/PR
Juliana Macedo Rocha	Coordenadora Metodológica	DR/PR

Técnicos e Especialistas		
Nome	Função	Unidade
Clívio Buenno Soares Terceiro	Docente	DR/RS
Edna Barbosa	Supervisora Educacional	DR/DF
Robison Luis Gionedes	Analista Técnico	DR/PR

Observadores Internos e externos do Comitê		
Nome	Instituição/Função	Unidade
Josilda Maria Carvalho de Barros	SENAI - Docente	DR/PE

Realizado no Departamento Regional do Paraná

**Validação do Perfil:** 26 de março de 2010.

**Prazo de Validade:** 05 (cinco) anos

**Código CBO:** 4110-10

Em reunião realizada no período de 24 a 26 de fevereiro de 2014 com um grupo de especialistas técnicos e pedagógicos, após análise do perfil profissional nacional, decidiu-se pela prorrogação do prazo de validade do perfil por mais 5 anos, ou seja, **perfil válido até 26 de março de 2020.**

Participaram da reunião os seguintes representantes:

Técnicos e Especialistas		
Nome	Função	Unidade
Graziele Raposo de Castro	Analista de Projetos Educacionais	DR/MG
Antônio José Ten Caten	Técnico em Educação	DR/RS
Gustavo Lucas Alves	Analista Técnico da área de Gestão	DR/SC
Elisangela de Abreu	Analista Técnico	DR/SC
Paulo Rogério Borges	Supervisor de Avaliação Educacional	DR/SP

## Revalidação SENAI-RS

Data: 03 de março de 2017

Equipe Técnica – SENAI-RS

### Coordenação

Nome	Cargo/Função	Entidade
Antônio José Ten Caten	Analista Técnico	GEPTEC – DR-RS

### Especialistas do SENAI

Nome	Cargo/Função	Unidade Operacional / DR
Cristiano de Oliveira Araújo	Docente	CFP SENAI de Garibaldi
Luciana de Jesus Ceconello	Docente	CFP SENAI Ney Damasceno Ferreira
Marcelo Francisco Schedler	Docente	CFP SENAI de Lajeado
Marcelo da Silva Pereira	Docente	IST em Alimentos e Bebidas
Michele Pereira Krüger	Docente	IST em Calçado e Logística

**ANEXO II**

**ORGANIZAÇÃO INTERNA DAS UNIDADES CURRICULARES**

**Módulo Introdutório**

<b>ORGANIZAÇÃO INTERNA DA UNIDADE CURRICULAR</b>	
<b>MÓDULO INTRODUTÓRIO</b>	
<b>Itinerário Formativo</b>	<b>ASSISTENTE ADMINISTRATIVO</b>
<b>Unidade Curricular:</b>	<b>FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</b>
<b>Carga Horária:</b>	<b>120 horas</b>
<b>Unidades de Competência:</b>	<p>U.C. 1: Executar rotinas administrativas do sistema de Recursos Humanos, respeitando procedimentos, normas técnicas, de qualidade, de saúde, de segurança e de meio ambiente.</p> <p>U.C. 2: Executar rotinas administrativas do sistema financeiro, respeitando procedimentos, normas técnicas, de qualidade, de saúde, de segurança e de meio ambiente.</p> <p>U.C. 3: Executar rotinas administrativas da área comercial, respeitando procedimentos, normas técnicas, de qualidade, de saúde, de segurança e de meio ambiente.</p> <p>U.C. 4: Executar atividades administrativas dos processos logísticos, respeitando procedimentos, normas técnicas, de qualidade, de saúde, de segurança e de meio ambiente.</p>
<b>Objetivo Geral:</b>	Iniciar o aluno na área de formação por intermédio de um primeiro contato com os principais sistemas, subsistemas, processos e rotinas administrativas, de forma a permitir uma visão sistêmica da organização, do contexto de atuação do Assistente administrativo, de suas responsabilidades profissionais e dos principais referenciais que orientam a sua atuação.
<b>CONTEÚDOS FORMATIVOS</b>	

FUNDAMENTOS TÉCNICOS E CIENTÍFICOS	CONHECIMENTOS
<p><b>Comunicação e Expressão</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer os princípios normativos que estabelecem as condições de uso dos diferentes elementos linguísticos da Língua Portuguesa.</li> <li>– Reconhecer aspectos da comunicação verbal e não verbal que caracterizam o comportamento e as relações em diferentes culturas e públicos.</li> <li>– Reconhecer os padrões e normas empregados na elaboração de documentos oficiais e comerciais.</li> <li>– Interpretar dados e informações de diferentes tipos de textos informativos e técnicos.</li> <li>– Organizar, de forma estruturada, dados, informações e referências técnicas de diferentes naturezas.</li> </ul> <p><b>Referências Documentais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as principais referências documentais que estabelecem as condições para a realização de atividades no âmbito da administração. (normas, procedimentos, leis, regulamentos internos, catálogos, manuais, ...).</li> </ul> <p><b>Informática</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aplicar os princípios da informática na elaboração de textos, tabelas, apresentações e pesquisas.</li> </ul> <p><b>Gestão Organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as características, principais finalidades, subsistemas e os níveis de responsabilidade dos profissionais que atuam nos sistemas administrativos de Recursos Humanos e Financeiro, da área comercial e dos processos logísticos das</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Gramática Aplicada;</li> <li>1.2 Técnicas e inteligência de textos;</li> <li>1.3 Comunicação e expressão verbal e não verbal;</li> <li>1.4 Comunicação e expressão escrita:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaboração de frases e parágrafos;</li> <li>– Estrutura de um texto: introdução, desenvolvimento e conclusão;</li> </ul> </li> <li>1.5 Correspondências comerciais, empresariais e oficiais: Ata, Atestado, Aviso, Bilhete, Carta comercial, Circular, Comunicado, Contrato, Convocação, Declaração, Edital, E-mail, Mala direta, Memorando interno, Ofício, Orçamento, Ordem de serviço, Pauta de reunião, Procuração, Recibo, Relatório, Requerimento, Requisição de material.</li> <li>1.6 Normas ABNT (formatação de trabalhos e documentos);</li> <li>1.7 Aplicativos utilizados na gestão de documentos</li> <li>1.8 Modelos de registros: óbitos, casamentos, nascimentos, outros.</li> </ol> </li> <li>2. <b>DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Tipos: normas, procedimentos, leis, regulamentos internos, catálogos, manuais, ...</li> <li>2.2 Funções / Finalidades / Aplicações</li> <li>2.3 Estrutura</li> <li>2.4 Interpretação</li> </ol> </li> <li>3. <b>INFORMÁTICA BÁSICA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Editor de texto básico;</li> <li>3.2 Planilha eletrônica básica: formatação;</li> <li>3.3 Editor de Apresentações;</li> <li>3.4 Internet - como fazer pesquisa.</li> </ol> </li> <li>4. <b>GESTÃO ORGANIZACIONAL</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 Conceitos fundamentais (sistema, informação e operação);</li> <li>4.2 Conceito de organização;</li> </ol> </li> </ol>

organizações.

- Reconhecer os princípios da gestão organizacional aplicados aos sistemas administrativos e que impactam as atividades das diferentes rotinas administrativas.

## Qualidade

- Reconhecer os princípios, finalidades, aplicações e ferramentas dos sistemas de Gestão da Qualidade.

## Organização, Tramitação e Arquivamento de Documentos

- Reconhecer os princípios de organização, tramitação e arquivamento de documentos dos diferentes sistemas administrativos.

4.3 Visão sistêmica da organização;

4.4 Sistemas Administrativos e seus subsistemas: tipos, finalidades, níveis de responsabilidades.

4.5 Elaboração de Contratos Social, Documentos de Abertura, Baixa e alteração de empresas junto aos órgãos competentes;

4.6 Razão social, nome fantasia;

4.7 Principais características e tipos de sociedades: anônima; limitada; simples; empresária; em nome coletivo; em conta de participação; em comandita simples; por ações; falência e concordata. (Empresas)

4.8 Modelos organizacionais: áreas e setores funcionais, organograma, fluxograma e cronograma.

4.9 Análise da distribuição de trabalho (conceito e finalidade, levantamento de tarefas, agrupamento de tarefas em atividades);

4.10 A organização empresarial a distribuição espacial da empresa, layout distributivo do trabalho e organização empresarial em métodos e formas;

## 5. FERRAMENTAS DE GESTÃO PELA QUALIDADE:

5.1 Gestão pela qualidade

5.2 Conceitos básicos da Gestão Qualidade;

5.3 Sistemas de Gestão da Qualidade;

5.4 Ferramentas da Qualidade;

5.5 Padronização;

5.6 Gestão da rotina;

5.7 Dimensão humana na Gestão da Qualidade.

## 6. ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTOS E ARQUIVAMENTO:

6.1 Tipos de documentos

6.2 Protocolo: recebimento, registro, triagem, classificação, expedição e distribuição, controle da movimentação de documentos.

6.3 Arquivo: conceito, finalidade e importância.

6.4 Métodos de arquivamento: cronológico, alfabético, numérico, alfanumérico, horizontal, vertical, geográfico, ideográfico.

6.5 Rotinas de documentos: seleção, classificação e codificar.

6.6 Ciclo vital dos documentos: Conservação, restauração e descarte de documentos.

## Matemática

- Empregar fundamentos matemáticos na resolução de problemas típicos dos processos administrativos.

## 7. Matemática Aplicada

- 7.1 Razões e proporções
- 7.2 Regra de três simples e composta
- 7.3 Porcentagem

### Acessibilidade:

Serão asseguradas as condições de acessibilidade, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, Lei nº 13.146/2015, o Decreto nº 3298/2009, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.

Portanto, no planejamento e na prática docente, deverão ser indicadas as condições e os pré-requisitos para o desenvolvimento das capacidades que envolvam risco, asseguradas as adequações de grande e pequeno porte.

### PORTARIA MTE 723/2012

PORTARIA MTE 723/2012		CONHECIMENTOS
Temas	Fundamentos Técnicos e Científicos Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas.	
Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empregar os princípios normativos básicos da Língua Portuguesa na comunicação oral e escrita.</li> <li>✓ Interpretar ideias e informações contidas em textos informativos, técnicos e literários.</li> <li>✓ Reconhecer a estrutura e os padrões dos diferentes tipos de documentos técnicos e de correspondência oficial, assim como a sua finalidade no contexto do mundo do trabalho.</li> <li>✓ Aplicar diferentes metodologias de pesquisa como forma de ampliar a capacidade comunicativa e de se apropriar de novos conhecimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos da comunicação: emissor, mensagem, canal e receptor;</li> <li>• Produção textual: descrição, narração e dissertação;</li> <li>• Técnicas de argumentação;</li> <li>• Técnicas de resumo;</li> <li>• Vocabulário técnico.</li> <li>• <b>Documentação Técnica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Documentos técnicos dos sistemas administrativos: tipos, características e finalidades;</li> <li>– Tipos de informações;</li> <li>– Formas de apresentação de dados e informações;</li> <li>– Responsabilidades dos usuários.</li> </ul> </li> <li>• <b>Pesquisa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bibliográfica; em publicações eletrônicas; de campo;</li> <li>– Apresentação de resultados de pesquisas: Tema; Objetivo; Apresentação; Método utilizado; Desenvolvimento e análise das informações; Síntese das informações; Citação; Referências Bibliográficas (fontes de consulta).</li> </ul> </li> </ul>

<p>Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer diferentes estruturas lógicas e a sua aplicabilidade em diferentes contextos da área ocupacional.</li> <li>✓ Solucionar problemas básicos da área ocupacional (de que trata o curso de Aprendizagem) pela aplicação de ferramentas e recursos de raciocínio lógico matemático.</li> <li>✓ Calcular soluções matemáticas para diferentes situações-problema da área de formação, considerando diferentes contextos, pela aplicação dos princípios da teoria de conjuntos, frações, proporções e porcentagens.</li> <li>✓ Solucionar problemas pela aplicação de princípios matemáticos e por ferramentas de análise e solução de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lógica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fundamentos básicos: Raciocínio lógico; Proposições; Valor lógico (falso / verdadeiro).</li> <li>– Princípios Básicos: Princípio da Identidade; Princípio da não contradição; Princípio de Terceiro Excluído.</li> </ul> </li> <li>• <b>Sequências</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sequências de figuras;</li> <li>– Sequências de palavras;</li> <li>– Sequências de números.</li> </ul> </li> <li>• <b>Conjuntos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Propriedades;</li> <li>– Representação;</li> <li>– Conjuntos especiais;</li> <li>– Operações entre conjuntos: Interseção de conjuntos; União de conjuntos; Diferença de conjuntos; Complementar de um conjunto.</li> </ul> </li> <li>• <b>Frações</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Tipos de frações: Fração própria; Fração imprópria; Fração aparente; Frações equivalentes (simplificar frações); Frações decimais; Adição e multiplicação de frações.</li> </ul> </li> <li>• <b>Correlação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Aplicação.</li> </ul> </li> <li>• <b>Técnicas de Resolução de Problemas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sequência de passos: Detalhar as variáveis do problema; Encontrar possíveis soluções; Escolher a solução adequada; Executar a solução escolhida; Revisar e atualizar os dados.</li> </ul> </li> </ul>
---	---	---

<p>Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.</p>	<p>✓ Demonstrar espírito colaborativo em atividades coletivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conceitos de grupo e equipe.</b></li> <li>• <b>Trabalho em equipe:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trabalho em grupo;</li> <li>– O relacionamento com os colegas de equipe;</li> <li>– Responsabilidades individuais e coletivas;</li> <li>– Cooperação;</li> <li>– Divisão de papéis e responsabilidades;</li> <li>– Compromisso com objetivos e metas.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>✓ Reconhecer o seu papel como integrante de equipe nos diferentes processos de trabalho, considerando seus pares e os demais níveis hierárquicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A relação com o líder:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estilos de liderança: democrático, centralizador e liberal;</li> <li>– Papéis do líder;</li> <li>– Como apresentar críticas e sugestões.</li> </ul> </li> <li>• <b>Controle emocional no trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Perceber e expressar emoções no trabalho;</li> <li>– Fatores internos e externos que influenciam as emoções no trabalho.</li> </ul> </li> <li>• <b>Trabalho em equipe:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Níveis de autonomia nas equipes de trabalho;</li> <li>– Cooperação;</li> <li>– Ajustes interpessoais.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>✓ Demonstrar organização nos próprios materiais e no desenvolvimento das atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organização pessoal: horários, hábitos, rotinas, tempo, orçamento, ...;</li> <li>– Conceito de planejamento;</li> <li>– Técnicas e ferramentas de planejamento.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como</p>	<p>✓ Aplicar os princípios, normas e procedimentos de meio ambiente às atividades sob a sua responsabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Meio ambiente e sustentabilidade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Responsabilidades socioambientais;</li> <li>– Políticas públicas ambientais;</li> <li>– A indústria e o meio ambiente.</li> </ul> </li> </ul>

<p>um valor inseparável do exercício da cidadania.</p> <p>Iniciativa, proatividade e Autoempreendedorismo. Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avaliar as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, considerando o próprio potencial, as mudanças no mercado de trabalho e as necessidades de investimento na própria formação.</li> <li>✓ Identificar oportunidades de geração de renda a partir das políticas públicas e oportunidades da indústria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desenvolvimento profissional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Planejamento Profissional - ascensão profissional, formação profissional, investimento educacional;</li> <li>– Empregabilidade</li> </ul> </li> <li>• <b>Empreendedorismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapas da constituição de um negócio;</li> <li>- Órgãos de fomento.</li> </ul> </li> <li>• <b>Autoempreendedorismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Características empreendedoras;</li> <li>– Atitudes empreendedoras;</li> <li>– Autorresponsabilidade e empreendedorismo;</li> <li>– A construção da missão pessoal;</li> <li>– Valores do empreendedor: Persistência e Comprometimento;</li> <li>– Persuasão e rede de contatos;</li> <li>– Independência e autoconfiança;</li> <li>– Cooperação como ferramenta de desenvolvimento.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os conceitos básicos de direitos humanos e suas implicações no cotidiano da vida em sociedade e no trabalho, tendo como base o código e a declaração universal dos direitos humanos;</li> <li>✓ Reconhecer princípios relacionados ao estatuto da igualdade racial no contexto da formação da sociedade brasileira;</li> <li>✓ Identificar as premissas básicas que constituem o estatuto do idoso, tendo em vista a estimativa de vida do brasileiro (a).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Direitos Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Declaração universal dos direitos humanos;</li> <li>– Código de direitos humanos (conceito, aplicação);</li> <li>– Violência (com origem no assédio e discriminação);</li> <li>– Estatuto de igualdade racial (diferença entre raça e etnia e suas peculiaridades);</li> <li>– Estatuto do idoso.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diferenciar as implicações relacionadas à violência decorrente de assédio, discriminação e falta de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orientação sexual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identidade, ....</li> </ul> </li> </ul>

	<p>orientação sexual, especialmente no trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Assédio e Discriminação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Efeitos psicológicos, sociais e legais; impactos no trabalho; políticas públicas de prevenção.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer as religiões preponderantes no país, tendo em vista a diversidade da nação brasileira;</li> <li>✓ Interpretar informações referentes à realidade política em geral, tecendo críticas e considerações sobre o fato contextualizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Credo religioso – Conceitos básicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Religiões</li> <li>– Seitas, ....</li> </ul> </li> <li>• <b>Opinião política:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Liberdade de opinião, ....</li> </ul> </li> </ul>
Educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a pessoa como indivíduo e ser social, dotado de direitos, liberdades e responsabilidades individuais e coletivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O homem como ser social:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Direitos e deveres.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a sexualidade como um aspecto da vida do ser humano, que exige respeito mútuo e responsabilidades individuais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temas associados à saúde sexual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Respeito às individualidades da pessoa;</li> <li>– Saúde sexual e reprodutiva: conceitos e implicações;</li> <li>– Combate à violência sexual baseada em questões de gênero;</li> <li>– Violência sexual: causas, consequências e implicações legais.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os principais fatores que influenciam positiva e negativamente a saúde sexual das pessoas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação Sexual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promoção da educação sexual;</li> <li>– Promoção dos cuidados de saúde perinatais;</li> <li>– DSTs e AIDs;</li> <li>– Direito de escolha (contracepção);</li> <li>– Direito de respeito (identidade sexual).</li> </ul> </li> </ul>
<b>AMBIENTES PEDAGÓGICOS COM RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MÁQUINAS, FERRAMENTAS, INSTRUMENTOS E MATERIAIS.</b> <b>Infraestrutura mínima, considerando turmas de 25 alunos.</b>		
<b>Ambientes pedagógicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sala de aula</li> <li>– Biblioteca</li> <li>– Laboratório de Informática</li> </ul>	
<b>Máquinas, Equipamentos, Instrumentos e</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Computadores com acesso à internet</li> </ul>	

<b>Ferramentas.</b>	
<b>Materiais de Apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livros</li> <li>- Revistas</li> <li>- Periódicos</li> </ul>
<b>Acessibilidade:</b>	
<p>Nas condições de infraestrutura, serão asseguradas as condições de acessibilidade instrumental e arquitetônica, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, NBR nº 9050, Lei nº 13.146/2015, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.</p>	

## Módulo Específico I

ORGANIZAÇÃO INTERNA DA UNIDADE CURRICULAR			
MÓDULO ESPECÍFICO I			
<b>Perfil Profissional:</b>	<b>ASSISTENTE ADMINISTRATIVO</b>		
<b>Unidade Curricular:</b>	<b>Rotinas do sistema de Recursos Humanos</b>		
<b>Carga Horária:</b>	<b>220 horas</b>		
<b>Unidade de Competência:</b>	<b>U.C. 1:</b> Executar rotinas administrativas do sistema de Recursos Humanos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.		
<b>Objetivo Geral:</b>	Desenvolver as capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas necessárias para a execução das rotinas administrativas de apoio aos processos do sistema de Recursos Humanos e seus subsistemas, segundo critérios técnicos e de qualidade.		
CONTEÚDOS FORMATIVOS			
ELEMENTO(S) DE COMPETÊNCIA	PADRÕES DE DESEMPENHO	CAPACIDADES TÉCNICAS (Itens indicativos dos conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das capacidades técnicas)	CONHECIMENTOS
1.1 Prestar suporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processando os documentos do</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconhecer os diferentes tipos de documentos</li> </ul>	

administrativo no desenvolviment o das ações e processos do sistema de Gestão de Pessoas.	sistema nas condições e padrões estabelecidos.	<p>utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos típicos do sistema de Gestão de Pessoas, suas características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração. ( 1 )</p> <p>– Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos do Sistema de Gestão de Pessoas. ( 1 )</p>	<p><b>1. GESTÃO DE PESSOAS</b></p> <p>1.1 Política de gestão de pessoas;</p> <p>1.2 Relações humanas no trabalho;</p> <p>1.3 Qualidade de vida;</p> <p>1.4 Curriculum vitae;</p> <p>1.5 Características dos processos de: recrutamento; seleção; integração, atendendo procedimentos e fluxos internos.</p> <p>1.6 Características dos processos de desenvolvimento; capacitação; avaliação, atendendo procedimentos e fluxos internos;</p> <p>1.7 Características dos processos de admissão e demissão de pessoal, conforme preconizado na legislação vigente;</p> <p>1.8 Regimento interno da empresa;</p> <p>1.9 Planos de benefícios, conforme preconiza a legislação vigente ( vale transporte, vale alimentação, etc.): registros de controle, recepção e distribuição;</p> <p>1.10 Características dos planos de: cargos; carreiras; salários; conforme políticas, normas e padrões estabelecidos pela empresa.</p> <p>1.11 Empregabilidade.</p> <p>1.12 Comportamento do profissional de recursos humanos.</p> <p><b>2. DEPARTAMENTO DE PESSOAL</b></p> <p>2.1 Documentos necessários para contratação, conforme legislação vigente;</p> <p>2.2 Formas de contratação, conforme</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem o sistema de Gestão de Pessoas.</li> </ul>	<p>– Reconhecer as características essenciais, finalidades, sequência de etapas, responsabilidades e requisitos de execução dos diferentes subsistemas que constituem a área de Gestão de Pessoas, considerando recrutamento, seleção, integração, treinamento, desenvolvimento e avaliação do desempenho das pessoas; ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa.</li> </ul>	<p>– Identificar, nas políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa, os requisitos a serem considerados e atendidos no desenvolvimento das diferentes ações e processos do sistema de Gestão de Pessoas. ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os requisitos da legislação que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade</li> </ul>	<p>– Reconhecer os aspectos da legislação que impactam as ações e processos do sistema de Gestão de Pessoas sob a sua responsabilidade. ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</li> </ul>	<p>– Reconhecer a importância da ética e do sigilo no exercício das atividades do sistema de Gestão de Pessoas, assim como o impacto da falta da ética e do sigilo na vida das pessoas e nos processos da empresa. ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuindo, dentro das suas possibilidades, com a melhoria do clima organizacional e dos processos de trabalho.</li> </ul>	<p>– Identificar aspectos e oportunidades que possam contribuir com a melhoria do clima organizacional, da qualidade de vida e dos processos de trabalho na empresa. ( 1 )</p>	
1.2 Realizar atividades de suporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processando os documentos do departamento nas condições e padrões estabelecidos.</li> </ul>	<p>– Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos típicos do Departamento de Pessoal, suas</p>	

administrativo às ações e processos do Departamento de Pessoal.		características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração. (2 e 3) – Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos do Departamento de Pessoal. (2 e 3)	legislação vigente; 2.3 Contrato Individual de Trabalho, conforme legislação vigente; 2.4 Principais aspectos da legislação trabalhista e previdenciária: – CLT (Consolidação das Leis do Trabalho); – Pagamento com salários fixos e variáveis, – Características e cálculos da Insalubridade; – Características e cálculos da Periculosidade; – Características e cálculos das Horas extras – 50% e 100% – Trabalho noturno – características e cálculo do adicional noturno e hora extra noturna. – Características e cálculos das Faltas e atrasos – Características e cálculo do DSR (Descanso Semanal Remunerado); – Salário família; – Cálculo das Bonificações, Gratificações e Auxílios. – Característica e cálculo das Contribuições ao INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) conforme tabela vigente; – Característica e cálculo das IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte) conforme tabela vigente; – Características e cálculo do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço); – Contribuição Confederativa, – Contribuição Sindical/Mensalidade
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem o Departamento de Pessoal.</li> </ul>	– Reconhecer as características essenciais, finalidades, sequência de etapas, responsabilidades e requisitos de execução dos diferentes subsistemas que constituem a área do Departamento de Pessoal, considerando admissão, demissão, folha de pagamento, benefícios, férias, décimo terceiro, contribuições, controle de EPs, frequência, assiduidade, escalas (2 e 3)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa.</li> </ul>	– Identificar, nas políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa, os requisitos a serem considerados e atendidos no desenvolvimento das diferentes ações e processos do Departamento de Pessoal. (2 e 3)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os requisitos da legislação trabalhista que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</li> </ul>	– Reconhecer os aspectos da legislação que impactam as ações e processos do Departamento de Pessoal que são de sua responsabilidade. (2 e 3)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</li> </ul>	– Reconhecer a importância da ética e do sigilo no exercício das atividades do Departamento de Pessoal, assim como o impacto da falta da ética e do sigilo na vida das pessoas e nos processos da empresa. (1, 2 e 3)	

			<p>Sindical;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrutura da folha de pagamento: Proventos, Descontos, Salário Líquido.</li> <li>- Folha de pagamento: parte do empregado e empregador, elaboração de forma manual e em sistemas informatizados;</li> <li>- Características das Férias: direito a férias, abono, férias em dobro, férias proporcionais, férias coletivas, cálculos dos proventos, descontos, valor líquido;</li> <li>- Características do 13º salário: cálculo da 1ª parcela e 2ª parcela, com os devidos descontos e valor líquido.</li> </ul> <p>2.5 Rescisão de contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de rescisão;</li> <li>- Direitos e Deveres do empregado e empregador;</li> <li>- Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado;</li> <li>- Homologação da rescisão contratual;</li> <li>- Seguro Desemprego;</li> </ul> <p>2.6 Comportamento do profissional de Departamento de Pessoal.</p> <p><b>3. LEGISLAÇÃO TRABALHISTA</b></p> <p>3.1 A hierarquia trabalhista: Constituição Federal de 1988;</p> <p>3.2 CLT (Consolidação das Leis do Trabalho);</p> <p>3.3 Convenções coletivas, acordos coletivos e dissídios coletivos;</p> <p>3.4 Segurança no Trabalho;</p>
--	--	--	--

**Acessibilidade:**

Serão asseguradas as condições de acessibilidade, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, Lei nº 13.146/2015, o Decreto nº 3298/2009, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.

Portanto, no planejamento e na prática docente, deverão ser indicadas as condições e os pré-requisitos para o desenvolvimento das capacidades que envolvam risco, asseguradas as adequações de grande e pequeno porte.

PORTARIA MTE 723/2012		CONHECIMENTOS
Temas	Fundamentos Técnicos e Científicos Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas.	
Diversidade cultural brasileira.	✓ Reconhecer o contexto da área ocupacional de que trata o curso na sua região, considerando demandas, perfil profissional da ocupação e oportunidades de crescimento profissional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Características da área ocupacional (Assistente Administrativo) na sua região:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Demandas de trabalhadores;</li> <li>– Perfil profissional da ocupação;</li> <li>– Oportunidades de ascensão profissional, ...</li> </ul> </li> </ul>
Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.	✓ Reconhecer os diferentes comportamentos das pessoas nos grupos e equipes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comportamento e equipes de trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O homem como ser social;</li> <li>– O papel das normas de convivência em grupos sociais;</li> <li>– A influência do ambiente de trabalho no comportamento;</li> <li>– Fatores de satisfação no trabalho.</li> </ul> </li> <li>• <b>Conflitos nas equipes de trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos;</li> <li>– Características;</li> <li>– Fatores internos e externos;</li> <li>– Causas;</li> <li>– Consequências.</li> </ul> </li> </ul>
Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com	✓ Reconhecer o papel do trabalhador no cumprimento das normas ambientais, de saúde e segurança.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualidade Ambiental:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Homem e o meio ambiente;</li> <li>– Prevenção à poluição ambiental;</li> <li>– Aquecimento global;</li> </ul> </li> </ul>

<p>ênfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descarte de resíduos;</li> <li>- Reciclagem de resíduos;</li> <li>- Uso racional de Recursos e Energias disponíveis;</li> <li>- Energias renováveis.</li> </ul>
<p>Ética</p>	<p>✓ Demonstrar atitudes éticas nas ações e nas relações profissionais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ética:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conduta;</li> <li>- Respeito às individualidades pessoais;</li> <li>- Ética nas relações interpessoais;</li> <li>- Ética nos relacionamentos profissionais;</li> <li>- Ética no desenvolvimento das atividades profissionais.</li> </ul> </li> <li>• <b>Habilidades básicas do relacionamento interpessoal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeito;</li> <li>- Cordialidade;</li> <li>- Disciplina;</li> <li>- Empatia;</li> <li>- Responsabilidade;</li> <li>- Comunicação;</li> <li>- Cooperação.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>✓ Posicionar-se com ética em relação a situações e contextos apresentados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ética profissional.</b></li> <li>• <b>Virtudes profissionais - conceitos e valor:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidade;</li> <li>- Iniciativa;</li> <li>- Honestidade;</li> <li>- Sigilo;</li> <li>- Prudência;</li> <li>- Perseverança;</li> <li>- Imparcialidade.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Iniciativa, proatividade e Autoempreendedorismo.</p>	<p>✓ Reconhecer a iniciativa como característica fundamental e requisito de um bom profissional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciativa:</b></li> </ul>

<p>Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude.</p>	<p>✓ Reconhecer políticas públicas e programas direcionados à geração de renda e trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito;</li> <li>- Importância, valor no trabalho;</li> <li>- Formas de demonstrar iniciativa;</li> <li>- Consequências favoráveis e desfavoráveis da iniciativa no trabalho.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formas alternativas de geração de trabalho e renda:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Nacional da Juventude (diretrizes e perspectivas);</li> <li>- Programas de geração de renda (Pró-jovem, Aprendizagem profissional, estágios profissionalizantes, capacitações, ...).</li> </ul> </li> </ul>
<p>Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA. Políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens.</p>	<p>✓ Identificar os direitos básicos como trabalhador contribuinte, tendo como referência a legislação previdenciária vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Noções de direitos previdenciários.</b></li> <li>• <b>A previdência social:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização (forma de regime geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial).</li> </ul> </li> <li>• <b>Atendimento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I cobertura de eventos de doença, invalidez, morte e idade avançada;</li> <li>- II proteção à maternidade, especialmente à gestante;</li> <li>- III proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário;</li> <li>- IV salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; e</li> <li>- V pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito;</li> <li>- Aplicação.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>✓ Reconhecer situações de risco em ambientes de trabalho, assim como as diferentes formas de proteção ao trabalhador;</p> <p>✓ Reconhecer os aspectos centrais do Estatuto da</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito (Estatuto, criança, adolescente);</li> <li>- Características do ECA.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>Criança e do Adolescente e os seus impactos no exercício profissional dos jovens.</p> <p>✓ Reconhecer as principais políticas públicas de segurança aplicáveis a adolescentes e jovens no Brasil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conselho Tutelar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constituição;</li> <li>- Atribuições.</li> </ul> </li> <li>• <b>Medidas aplicadas ao adolescente na prática do ato infracional pela autoridade competente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Advertência;</li> <li>- Obrigação de reparar o dano;</li> <li>- Prestação de serviços à comunidade;</li> <li>- Liberdade assistida;</li> <li>- Inserção em regime de semiliberdade;</li> <li>- Internação em estabelecimento educacional.</li> </ul> </li> <li>• <b>Políticas de Segurança:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatores de risco (vulnerabilidade, maus tratos , discriminação,...);</li> <li>- Segurança pública (políticas, participação e responsabilidades);</li> <li>- Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP – Pressupostos básicos).</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

## AMBIENTES PEDAGÓGICOS COM RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MÁQUINAS, FERRAMENTAS, INSTRUMENTOS E MATERIAIS.

<p><b>Ambientes pedagógicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala de aula;</li> <li>- Biblioteca;</li> <li>- Laboratório de Informática, com acesso a internet;</li> <li>- Feiras e eventos técnicos;</li> <li>- Escritório e área administrativa da empresa;</li> <li>- Oficinas.</li> </ul>
<p><b>Máquinas, Equipamentos, Instrumentos e Ferramentas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computador, com acesso à internet;</li> <li>- Quadro Branco;</li> <li>- Projetor;</li> <li>- Classes e cadeiras;</li> <li>- Caixa de som;</li> <li>- Calculadoras;</li> <li>- Software Específico;</li> </ul>

<b>Materiais de Apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Materiais de consumo (Caderno, caneta, lápis borracha, cartolinas, etc.)</li> <li>– Polígrafos;</li> <li>– Modelos de documentos;</li> <li>– Normas técnicas, Manuais, Legislação.</li> </ul>
<p><b>Acessibilidade:</b>          Nas condições de infraestrutura, serão asseguradas as condições de acessibilidade instrumental e arquitetônica, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, NBR nº 9050, Lei nº 13.146/2015, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.</p>	

## Módulo Específico II

ORGANIZAÇÃO INTERNA DA UNIDADE CURRICULAR			
MÓDULO ESPECÍFICO II			
<b>Perfil Profissional:</b>	<b>ASSISTENTE ADMINISTRATIVO</b>		
<b>Unidade Curricular:</b>	Rotinas Administrativas do Sistema Financeiro		
<b>Carga Horária:</b>	240 horas		
<b>Unidade de Competência:</b>	U.C. 2: Executar rotinas administrativas do sistema financeiro.		
<b>Objetivo Geral:</b>	Desenvolver as capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas necessárias para a execução das rotinas administrativas de apoio aos processos do sistema Financeiro e seus subsistemas, segundo critérios técnicos e de qualidade.		
CONTEÚDOS FORMATIVOS			
ELEMENTO(S) DE COMPETÊNCIA	PADRÕES DE DESEMPENHO	CAPACIDADES TÉCNICAS (Itens indicativos dos conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das capacidades técnicas)	CONHECIMENTOS
2.1 Prestar suporte administrativo no	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processando os documentos da área nas condições e padrões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos típicos da área financeira, suas</li> </ul>	<b>1. SISTEMA FINANCEIRO</b>

desenvolvimento das ações e processos da <b>área financeira</b>	estabelecidos.	<p>características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração. ( 1 )</p> <p>– Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos da área financeira. ( 1 )</p>	<p>1.1 Administração Financeira: definição; finalidade, políticas, procedimentos, normas, padrões;</p> <p>1.2 Características da Estrutura e legislação do Sistema Financeiro Nacional: Conselho Monetário Nacional; Banco Central; - Entidades Privadas;</p> <p>1.3 Títulos de créditos;</p> <p>1.4 Financiamentos de curto e longo prazo; capitalização e desconto;</p> <p>1.5 Rendas uniformes e variáveis;</p> <p>1.6 Financiamentos e investimentos;</p> <p>1.7 Cálculo financeiro: custo real efetivo de operações de financiamento; empréstimo e investimentos;</p> <p>1.8 Taxa de juros</p> <p>1.9 Cálculos de juros bancários e de financiadoras:</p> <p>1.10 Juros simples e compostos;</p> <p>1.11 Bases de cálculos: alíquotas; prazos; formas de recolhimento;</p> <p>1.12 Taxas de retorno;</p> <p>1.13 Fluxo de caixa; (Contas a Pagar e Contas a Receber. Teoria e cálculos com controle de caixa e orçamentos);</p> <p>1.14 Produtos e serviços financeiros segundo legislação;</p> <p>1.15 Cenários econômicos.</p> <p>1.16 Noções de Índices Financeiros.</p> <p>1.17 Comportamento do profissional da área financeira.</p> <p><b>2. FUNDAMENTOS DE CONTABILIDADE</b></p> <p>2.1 Conceito de contabilidade.</p> <p>2.2 Princípios da contabilidade.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem a área financeira.</li> </ul>	<p>– Reconhecer as características essenciais, finalidades, sequência de etapas, responsabilidades e requisitos de execução dos diferentes subsistemas que constituem a área financeira, considerando controle de contas a pagar, contas a receber, fluxo de caixa, cálculos financeiros, ...; ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa.</li> </ul>	<p>– Identificar, nas políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa, os requisitos a serem considerados e atendidos no desenvolvimento das diferentes ações e processos da área financeira. ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerando os cenários econômicos que impactam as decisões financeiras da empresa.</li> </ul>	<p>– Analisar dados, informações, referências e mudanças da economia, considerando os diferentes cenários nacionais e internacionais, que impactam as decisões financeiras da empresa. ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os requisitos da legislação do sistema financeiro que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</li> </ul>	<p>– Reconhecer os aspectos da legislação que impactam as ações e processos da área financeira que são de sua responsabilidade. ( 1 )</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão;</li> </ul>	<p>– Reconhecer a importância da ética e do sigilo no exercício das atividades da área financeira, assim como o impacto da falta da ética e do sigilo nos processos da empresa. ( 1 )</p>	

2.2 Realizar atividades administrativas de apoio às ações e processos da área contábil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e fatos típicos da área contábil, suas características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração. ( 2 )</li> <li>– Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos da área contábil. ( 2 )</li> </ul>	2.3 Normas Brasileiras de Contabilidade; 2.4 Conceitos de contas. 2.5 Escrituração: débito e crédito; 2.6 Origem e aplicação de recursos; 2.7 Lançamentos; 2.8 Razonetes; 2.9 Balancete de verificação. 2.10 Livros contábeis 2.11 Demonstrativos contábeis: Balanço Patrimonial; 2.12 Demonstrativo do resultado do exercício (DRE). 2.13 Cálculos de custos de produção: matéria-prima; horas de preparação; peças ou serviços/hora; hora-homem; hora-máquina; 2.14 Avaliação de estoques com enfoque contábil; 2.15 Noção do sistema tributário Nacional Federal, Estadual, Municipal; 2.16 Conceitos de tributos e tipos de tributos; 2.17 Noções de formas de tributação (presumido, real, simples nacional). 2.18 Comportamento do profissional da área contábil.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das ações típicas dos subsistemas que constituem a área contábil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as características essenciais, finalidades, sequência de etapas, responsabilidades e requisitos de execução dos diferentes subsistemas que constituem a área contábil, considerando a contabilidade de custos, contabilidade fiscal e tributária, avaliação de estoques, ...; ( 2 )</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar, nas políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa, os requisitos a serem considerados e atendidos no desenvolvimento das diferentes ações e processos da área contábil. ( 2 )</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os requisitos das normas brasileiras de contabilidade que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer os aspectos das normas brasileiras de contabilidade que impactam as ações e processos da área contábil que são de sua responsabilidade. ( 2 )</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer a importância da ética e do sigilo no exercício das atividades da área contábil, assim como o impacto da falta da ética e do sigilo nos processos da empresa. ( 2 )</li> </ul>	

**Acessibilidade:**

Serão asseguradas as condições de acessibilidade, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, Lei nº 13.146/2015, o Decreto nº 3298/2009, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.

Portanto, no planejamento e na prática docente, deverão ser indicadas as condições e os pré-requisitos para o desenvolvimento das capacidades que envolvam risco,

asseguradas as adequações de grande e pequeno porte.

PORTARIA MTE 723/2012		CONHECIMENTOS
Temas	Fundamentos Técnicos e Científicos Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas.	
<b>Educação fiscal para o exercício da cidadania. Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.</b>	Reconhecer, como cidadão(ã), as responsabilidades fiscais cabíveis ao indivíduo e às instituições públicas, tendo em vista a aplicação dos recursos na manutenção social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação fiscal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– PNEF – Programa Nacional de Educação Fiscal (conceito e aplicação);</li> <li>– Cidadania e sociedade (conceitos e aplicações);</li> <li>– Prática cidadã e transformação social;</li> <li>– Declaração de Imposto de Renda - restituição e pagamentos;</li> <li>– Lei de responsabilidade fiscal.</li> </ul> </li> </ul>
	Reconhecer os princípios da administração financeira e a sua aplicação à vida pessoal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação Financeira:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Educação financeira pessoal / familiar (conceito)</li> <li>– Tomada de decisões;</li> </ul> </li> </ul>

### AMBIENTES PEDAGÓGICOS COM RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MÁQUINAS, FERRAMENTAS, INSTRUMENTOS E MATERIAIS.

<b>Ambientes pedagógicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sala de aula;</li> <li>– Biblioteca;</li> <li>– Laboratório de Informática.</li> </ul>
<b>Máquinas, Equipamentos, Instrumentos e Ferramentas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quadro Branco;</li> <li>– Data Show;</li> <li>– Calculadora;</li> <li>– Computador com acesso a internet.</li> </ul>
<b>Materiais de Apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Materiais de consumo (Caderno, caneta, lápis borracha, cartolinas, etc.)</li> <li>– Polígrafos;</li> <li>– Modelos de documentos;</li> </ul>

#### Acessibilidade:

Nas condições de infraestrutura, serão asseguradas as condições de acessibilidade instrumental e arquitetônica, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, NBR nº 9050, Lei nº 13.146/2015, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.

## Módulo Específico III

### ORGANIZAÇÃO INTERNA DA UNIDADE CURRICULAR

#### MÓDULO ESPECÍFICO III

<b>Perfil Profissional:</b>	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
<b>Unidade Curricular:</b>	<b>Rotinas Administrativas da Área Comercial</b>
<b>Carga Horária:</b>	80 horas
<b>Unidade de Competência:</b>	U.C. 3: Executar rotinas administrativas da área comercial, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.
<b>Objetivo Geral:</b>	Proporcionar o desenvolvimento das capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas para a prestação de apoio administrativo na área Comercial.

#### CONTEÚDOS FORMATIVOS

ELEMENTO(S) DE COMPETÊNCIA	PADRÕES DE DESEMPENHO	CAPACIDADES TÉCNICAS (Itens indicativos dos conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das capacidades técnicas)	CONHECIMENTOS
1.3 Prestar suporte administrativo às ações de relacionamento com o mercado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considerando as características dos diferentes segmentos que constituem o mercado no qual a empresa está inserida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os diferentes cenários sociais, econômicos e ambientais que caracterizam o contexto no qual a empresa está inserida, suas principais características, importância e impactos na atuação mercadológica da organização.(1 e 2)</li> </ul>	<b>1. Marketing</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Definições de marketing;</li> <li>1.2 Papel do marketing nas organizações;</li> <li>1.3 Plano estratégico de marketing</li> <li>1.4 Tipos de Marketing – empresarial e pessoal;</li> <li>1.5 <i>Endomarketing</i></li> <li>1.6 Composto de marketing – 4Ps</li> <li>1.7 Ciclo de vida do produto</li> <li>1.8 Tratamento de marca.</li> <li>1.9 Logotipia.</li> <li>1.10 Comportamento do profissional de marketing</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos do relacionamento com o mercado, suas características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração.(1 e 2)</li> <li>Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos inerentes aos processos de</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considerando os conceitos de marketing aplicados ao posicionamento e na atuação da empresa.</li> </ul>	<p>relacionamento com o mercado. (1 e 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer a aplicação do composto de marketing no segmento de mercado de atuação da empresa. (1)</li> </ul>	<p><b>2. Mercado</b></p> <p>2.1 Conceito</p> <p>2.2 Lei da oferta e procura</p> <p>2.3 Comportamento do consumidor</p> <p>2.4 Posicionamento</p> <p>2.5 Pesquisas de mercado;</p> <p>2.6 Segmentação de mercado;</p> <p>2.7 Vendas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e-commerce</li> <li>direta</li> <li>indireta</li> <li>telemarketing</li> <li>Fidelização de clientes</li> <li>Pós-venda</li> </ul> <p><b>3. Legislação.</b></p> <p>3.1 Normas internas</p> <p>3.2 Código de defesa do consumidor</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coletando dados destinados às ações de marketing nas diferentes fontes que possam contribuir com os propósitos estabelecidos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer as diferentes fontes e ferramentas de pesquisa empregadas na coleta de dados destinados ao desenvolvimento das ações de marketing. (2)</li> <li>Selecionar dados com potencial de contribuição com o enfoque e os propósitos das ações de marketing propostas. (2)</li> </ul>	<p><b>4. Introdução ao atendimento ao cliente</b></p> <p>4.1 Conceito de Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de clientes</li> <li>Interno</li> <li>Externo</li> </ul> <p>4.2 Perfil psicológico do cliente</p> <p>4.3 Comportamento assertivo</p> <p>4.4 Respeito e consideração com o cliente</p> <p>4.5 Vocabulário adequado no atendimento ao cliente</p> <p>4.6 Barreiras potenciais na comunicação com o cliente</p> <p>4.7 Atitudes positivas no atendimento ao cliente.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprindo os requisitos das normas de relacionamento com o mercado e os requisitos da empresa que impactam a execução das atividades de sua responsabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer os aspectos das normas e os requisitos da empresa que impactam as ações e processos de relacionamento com o mercado. (3)</li> </ul>	
<p>3.3 Realizar atendimentos de caráter administrativo a clientes internos e externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processando os documentos pertinentes nas condições e padrões estabelecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos típicos do atendimento a clientes internos e externos, suas características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração. (2, 3, 4 e 5)</li> <li>Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos utilizados no atendimento a clientes internos e externos. (2, 3, 4 e 5)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empregando os padrões de comunicação requeridos para o atendimento;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selecionar a linguagem, a postura e as técnicas de atendimento de acordo com o perfil do cliente.(1, 2, 3, 4, e 5)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizando os canais indicados para o perfil de cliente em questão;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Selecionar os canais de relacionamento de acordo com os objetivos, referências normativas e perfil do cliente. (2, 3, 4 e 5)</li> </ul>	<p><b>5. Atendimento pessoal</b></p> <p>5.1 Apresentação pessoal e do ambiente de recepção</p> <p>5.2 Percepção, empatia e flexibilidade de ação e atitude.</p> <p>5.3 Postura e contato visual adequado</p> <p>5.4 As fases do atendimento (recepção, desenvolvimento e finalização)</p> <p>5.5 Tratamento de reclamações: formas, registros, padrões, ...</p> <p><b>6. Atendimento ao Telefone</b></p> <p>6.1 Responsabilidade pelo atendimento telefônico</p> <p>6.2 Comunicação efetiva</p> <p>6.3 Dicção e cuidados com a voz</p> <p>6.4 Linguagem adequada</p> <p>6.5 Padronização de atendimento: formas, procedimentos internos, registros, ...</p> <p><b>7. Telemarketing</b></p> <p>7.1 Técnicas e padrões de atendimento</p> <p>7.2 Principais vantagens / desvantagens</p> <p>7.3 Outros usos</p> <p>7.4 Documentação em telemarketing</p> <p><b>8. Atendimento virtual</b></p> <p>7.5 Relacionamento com o cliente virtual</p> <p>7.6 Chat / Email / “Fale conosco”</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerando os padrões de atendimento estabelecidos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Interpretar as referências internas e externas que estabelecem condições para o atendimento de clientes.(1, 2, 3, 4 e 5)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer a importância da ética e do sigilo nas atividades que envolvem atendimento a clientes internos e externos, assim como o impacto da falta da ética e do sigilo nos interesses da empresa.(1)</li> </ul>	

**Acessibilidade:**

Serão asseguradas as condições de acessibilidade, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, Lei nº 13.146/2015, o Decreto nº 3298/2009, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.

Portanto, no planejamento e na prática docente, deverão ser indicadas as condições e os pré-requisitos para o desenvolvimento das capacidades que envolvam risco, asseguradas as adequações de grande e pequeno porte.

PORTARIA MTE 723/2012		CONHECIMENTOS
Temas	Fundamentos Técnicos e Científicos Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas.	
Diversidade cultural brasileira.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer o processo de formação do Povo Brasileiro, bem como as diferentes etnias que contribuíram para esse processo.</li> <li>✓ Reconhecer-se como parte integrante do seu contexto sociocultural, fruto de um processo histórico e herdeiro da cultura do País e da Região em que vive.</li> <li>✓ Reconhecer a contribuição das diferentes etnias na formação do Povo Brasileiro.</li> <li>✓ Reconhecer os principais traços cultura local, considerando as contribuições de cada etnia na língua, na vestimenta, na culinária, na religião, nas manifestações culturais e na organização do trabalho na sua região.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formação do Povo Brasileiro:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Colonizadores (Europeus);</li> <li>– Primitivos – (Índios);</li> <li>– Escravos (Africanos);</li> <li>– Imigrantes (Italianos, Japoneses, Alemães, Poloneses, Árabes, entre outros).</li> </ul> </li> <li>• <b>Diversidade Cultural:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos de culturas (Africana, indígena, popular, brasileira, ...);</li> <li>– Diferenças culturais (linguagem, vestimenta, culinária, religião, arte, dança, tradições,...).</li> </ul> </li> <li>• <b>Cultura e Trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– História e a cultura do trabalho no Brasil;</li> <li>– A relação da cultura local com a organização do trabalho.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a composição do território nacional, considerando as diferentes regiões, suas condições climáticas, economia e cultura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Composição do Território Nacional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Região Nordeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Norte: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Centro-Oeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Sudeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Sul: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais.</li> </ul> </li> </ul>
Ética	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apresentar comportamento ético no desenvolvimento das atividades sob a sua responsabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ética:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Código de ética profissional;</li> <li>– Senso moral;</li> <li>– Consciência moral;</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura, história e dilema;</li> <li>- Cidadania;</li> <li>- Comportamento social;</li> <li>- Direitos e deveres individuais e coletivos;</li> <li>- Valores pessoais e universais;</li> <li>- O impacto da falta de ética ao país: pirataria, impostos.</li> </ul>
Iniciativa, proatividade e Autoempreendedorismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a pesquisa como fonte de inovação e formação de um espírito empreendedor.</li> <li>✓ Aplicar os aspectos de inovação em suas atividades profissionais.</li> <li>✓ Reconhecer conceitos básicos de empreendedorismo e a importância do espírito empreendedor para o crescimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pesquisa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos: bibliográfica, de campo, laboratorial, acadêmica;</li> <li>- Características;</li> <li>- Métodos;</li> <li>- Fontes;</li> <li>- Estruturação;</li> <li>- Anterioridade;</li> <li>- Propriedade intelectual.</li> </ul> </li> <li>• <b>Inovação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito;</li> <li>- Inovação x melhoria;</li> <li>- Visão inovadora.</li> </ul> </li> <li>• <b>Empreendedorismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceitos básicos;</li> <li>- Espírito empreendedor.</li> </ul> </li> </ul>
Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer as causas e consequências do uso do álcool, tabaco e outras drogas, bem como programas e formas alternativas de tratamento.</li> <li>✓ Reconhecer o álcool, o tabaco e outras drogas como agentes agressores à saúde das pessoas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Álcool, tabaco e outras drogas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características;</li> <li>- Principais efeitos maléficos sobre a saúde das pessoas.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a função e a importância dos programas de prevenção ao uso e dos programas de tratamento da dependência química.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programas de prevenção:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos;</li> <li>- Importância;</li> <li>- Funcionamento.</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dependência Química:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos;</li> <li>– Consequências;</li> <li>– Tratamento.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os principais impactos do álcool, tabaco e outras drogas no trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dependência Química x Trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impactos no desempenho profissional;</li> <li>– Exposição a riscos;</li> <li>– Impactos na vida pessoal, familiar, profissional e social.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Educação fiscal para o exercício da cidadania. Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os princípios da administração financeira e a sua aplicação à vida pessoal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consumo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Necessidades básicas</li> <li>– Apelos comerciais</li> <li>– Criação de necessidades, ....</li> </ul> </li> <li>• <b>Marketing e Mídia (instrumentos de consumo).</b></li> </ul>
<b>AMBIENTES PEDAGÓGICOS COM RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MÁQUINAS, FERRAMENTAS, INSTRUMENTOS E MATERIAIS.</b>		
<b>Ambientes pedagógicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sala de aula</li> <li>– Biblioteca</li> <li>– Laboratório de Informática</li> <li>– Laboratório para aulas simulando escritório</li> </ul>	
<b>Máquinas, Equipamentos, Instrumentos e Ferramentas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Equipamento audiovisual (televisão, aparelho de DVD, retroprojeter, microcomputador, projetor multimídia e caixas de som, microfones).</li> <li>– Impressora com Escâner</li> <li>– Aparelho e central telefônica</li> <li>– Filmadora digital</li> <li>– Mídias de armazenamento: ( CD-ROM , DVD-ROM e pen drive, etc.)</li> </ul>	
<b>Materiais de Apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Material de escritório em geral: papel A4, cartolina, canetas, lápis cera, grampeador, furador, barbante, fita-crepe, entre outros.</li> <li>– Periódicos: revistas, jornais, etc...</li> </ul>	
<p><b>Acessibilidade:</b>          Nas condições de infraestrutura, serão asseguradas as condições de acessibilidade instrumental e arquitetônica, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, NBR nº 9050, Lei nº 13.146/2015, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.</p>		

## ORGANIZAÇÃO INTERNA DA UNIDADE CURRICULAR

### MÓDULO ESPECÍFICO III

<b>Perfil Profissional:</b>	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
<b>Unidade Curricular:</b>	<b>Rotinas Administrativas dos Processos Logísticos</b>
<b>Carga Horária:</b>	140 horas
<b>Unidade de Competência:</b>	U.C. 4: Executar atividades administrativas dos processos logísticos, atendendo os requisitos da legislação, das normas internas e dos procedimentos técnicos, de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente.
<b>Objetivo Geral:</b>	Proporcionar o desenvolvimento das capacidades técnicas, sociais, organizativas e metodológicas requeridas para o desenvolvimento das atividades de apoio administrativo nos processos logísticos.

### CONTEÚDOS FORMATIVOS

ELEMENTO(S) DE COMPETÊNCIA	PADRÕES DE DESEMPENHO	CAPACIDADES TÉCNICAS (Itens indicativos dos conhecimentos que subsidiam o desenvolvimento das capacidades técnicas)	CONHECIMENTOS
4.1 Realizar atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de suprimentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos típicos dos processos logísticos de suprimentos, suas características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração. (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> <li>Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos dos processos logísticos de suprimentos. (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	<b>1. Fundamentos de logística</b> 1.1. Composto de atividades 1.2. Importância da logística 1.3. Planejamento 1.4. Informática aplicada a logística 1.5. Noções de Logística Global, empresarial e Reversa  <b>2. Material</b> 2.1 Classificação 2.2 Descrição 2.3 Especificação 2.4 Codificação 2.5 Movimentação (Sistema Kanban)  <b>3. Logística de armazenagem (estoques)</b> 3.1 Filosofia tradicional e <i>Just-in-Time</i> (JIT)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considerando as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de suprimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de suprimentos, assim como as responsabilidades dos diferentes profissionais que atuam na sua execução. (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das atividades típicas dos diferentes processos logísticos de suprimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as características essenciais, finalidades, sequência de etapas e requisitos de execução das atividades inerentes aos processos logísticos de suprimentos que são de sua responsabilidade, considerando compras, armazenamento, controle e avaliação de estoque de matéria-prima;.. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	<p>3.2 Razões para estocagem</p> <p>3.3 Tipos de estoque (cálculos de demanda)</p> <p>3.4 Alternativas de estocagem – <i>First In, First Out (FIFO), Last in First Out (LIFO)</i></p> <p>3.5 Giro e cobertura de estoque</p> <p>3.6 Localização de estoque (layout)</p> <p>3.7 Redução de estoque</p> <p>3.8 Custos de estoque</p> <p>3.9 Inventário físico</p> <p>3.10 Controle de materiais: definição das necessidades e quantidades, requisição de materiais</p> <p>3.11 Distribuição interna de materiais</p> <p>3.12 Controle de documentos de expedição e recepção de materiais</p> <p>3.13 Análise ABC – XYZ</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar, nas políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa, os requisitos a serem considerados e atendidos no desenvolvimento das atividades administrativas referentes aos processos logísticos de suprimentos. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	<p><b>4. Logística de suprimentos</b></p> <p>4.1 Cadeia de suprimentos</p> <p>4.2 Coordenação do canal</p> <p>4.3 Programação dos suprimentos</p> <p>4.4 Processamento de pedidos – preparação do pedido, recebimento de pedido, relatório de situação do processamento</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os requisitos das normas nacionais e internacionais que impactam a execução das atividades de suprimentos de sua responsabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer os aspectos das normas nacionais e internacionais que impactam as atividades administrativas dos processos logísticos de suprimentos que são de sua responsabilidade. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	<p><b>5. Logística de transporte</b></p> <p>5.1 Opções de serviço próprio ou terceirizado</p> <p>5.2 Estratégia de distribuição</p> <p>5.3 Transporte de cargas: roteirização, segurança, técnicas, tipos de transporte, distribuição e fluxo de cargas.</p> <p>5.4 Terceirização de Serviços Logísticos: limpeza; transporte; vigilância; segurança;</p> <p>5.5 Controle de horário e circulação de</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empregando as ferramentas da qualidade aplicáveis ao controle dos processos logísticos de suprimentos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as ferramentas da qualidade aplicadas ao controle dos processos logísticos de suprimentos, assim como os requisitos das mesmas a serem considerados na execução das atividades administrativas de sua responsabilidade. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
<p>4.2 Exercer atividades administrativas de apoio aos processos logísticos de produção.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos típicos dos processos logísticos de produção, suas características, padrões, finalidades e requisitos de preenchimento/elaboração. (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> <li>– Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para</li> </ul>	

		a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos dos processos logísticos de produção. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)	veículos 5.6 Modais 5.7 Custos e tarifas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considerando as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de produção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de produção, assim como as responsabilidades dos diferentes profissionais que atuam na sua execução. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	<b>6. Bens patrimoniais</b> 6.1 Cadastro 6.2 Identificação – emplaquetamento dos bens 6.3 Rotinas de controle de bens patrimoniais móveis e imóveis 6.4 Emissão de relatórios e inventários 6.5 Controle de entrada e saída  <b>7. Compras</b> 7.1 Modalidades de compras (licitação, concorrência etc); 7.2 Ética no processo de compra; 7.3 Pesquisa de preços: custos, tarifas e taxas 7.4 Catálogo de fornecedores 7.5 Atendimento a fornecedores 7.6 Processo de compra: preparação, recebimento e relatório de pedido 7.7 Conferência de carga de acordo com o pedido de compra 7.8 Importação e exportação. 7.9 Controle de materiais: quantidades; levantamento de necessidades; requisição de materiais; solicitação de compras; conferência de materiais; devolução de materiais fora de especificação. 7.10 Devolução de carga 7.11 Noções de importação e exportação
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoiando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, a execução das atividades típicas dos diferentes processos logísticos de produção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer as características essenciais, finalidades, sequência de etapas e requisitos de execução das atividades inerentes aos processos logísticos de produção que são de sua responsabilidade, considerando organização física e leiaute, distribuição de insumos de produção, ... ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar, nas políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa, os requisitos a serem considerados e atendidos no desenvolvimento das atividades administrativas referentes aos processos logísticos de produção. (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprindo os requisitos das normas internas que impactam a execução das atividades de produção de sua responsabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer os aspectos das normas nacionais e internacionais que impactam as atividades administrativas dos processos logísticos de produção que são de sua responsabilidade. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empregando as ferramentas da qualidade aplicáveis ao controle dos processos logísticos de produção;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer as ferramentas da qualidade aplicadas ao controle dos processos logísticos de produção, assim como os requisitos das mesmas a serem considerados na execução das atividades administrativas de sua responsabilidade. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige para o processo em questão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer a importância da ética no cumprimento de suas responsabilidades profissionais, bem como do sigilo quanto às informações a que tem acesso por ocasião da realização das atividades administrativas relacionadas aos processos logísticos de produção. (8)</li> </ul>	
4.3 Apoiar o controle administrativo dos processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processando os documentos da área nas condições e padrões estabelecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer os diferentes tipos de documentos utilizados para o registro de ações, processos e atos/fatos típicos dos processos logísticos de distribuição, suas características, padrões, finalidades</li> </ul>	

logísticos de distribuição.		<p>e requisitos de preenchimento/elaboração.( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interpretar os procedimentos internos e padrões externos que estabelecem o fluxo e as condições para a tramitação, manuseio e arquivamento dos diferentes tipos de documentos dos processos logísticos de distribuição. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerando as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de distribuição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as características, finalidades e requisitos dos diferentes processos logísticos de distribuição, assim como as responsabilidades dos diferentes profissionais que atuam na sua execução. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliando, no âmbito de suas responsabilidades e nas condições estabelecidas pela empresa, na execução das atividades típicas dos diferentes processos logísticos de distribuição.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as características essenciais, finalidades, sequência de etapas e requisitos de execução das atividades inerentes aos processos logísticos de distribuição que são de sua responsabilidade, considerando roteirização, controle serviços terceirizados, controle de transportes, modais de transporte, controle de estoques de produtos acabados, ... (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendendo as políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar, nas políticas, procedimentos, normas e padrões estabelecidos pela empresa, os requisitos a serem considerados e atendidos no desenvolvimento das atividades administrativas referentes aos processos logísticos de distribuição. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os requisitos das normas nacionais e internacionais que impactam a execução das atividades de distribuição de sua responsabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer os aspectos das normas nacionais e internacionais que impactam as atividades administrativas dos processos logísticos de distribuição que são de sua responsabilidade. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empregando as ferramentas da qualidade aplicáveis ao controle dos processos logísticos de distribuição;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer as ferramentas da qualidade aplicadas ao controle dos processos logísticos de distribuição, assim como os requisitos das mesmas a serem considerados na execução das atividades administrativas de sua responsabilidade. ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprindo os princípios da ética e do sigilo que a ocupação exige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reconhecer a importância da ética no cumprimento de suas responsabilidades profissionais, bem como do</li> </ul>	

	para o processo em questão.	sigilo quanto às informações a que tem acesso por ocasião da realização das atividades administrativas relacionadas aos processos logísticos de distribuição. (8)	
--	-----------------------------	--	--

**Acessibilidade:**

Serão asseguradas as condições de acessibilidade, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, Lei nº 13.146/2015, o Decreto nº 3298/2009, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.

Portanto, no planejamento e na prática docente, deverão ser indicadas as condições e os pré-requisitos para o desenvolvimento das capacidades que envolvam risco, asseguradas as adequações de grande e pequeno porte.

PORTARIA MTE 723/2012		CONHECIMENTOS
Temas	Fundamentos Técnicos e Científicos Capacidades Sociais, Organizativas e Metodológicas.	
Organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os princípios de organização aplicáveis a ambientes profissionais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conceitos de organização e disciplina no trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organização do Tempo;</li> <li>– Organização de Compromissos;</li> <li>– Organização de Atividades;</li> <li>– A organização do local de trabalho.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer diretrizes, princípios, valores e políticas institucionais que norteiam o planejamento empresarial e o trabalho dos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trabalho e profissionalismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Administração do tempo;</li> <li>– Autonomia e iniciativa;</li> <li>– Inovação, flexibilidade e tecnologia.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Demonstrar organização nos próprios materiais e no desenvolvimento das atividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organização pessoal: horários, hábitos, rotinas, tempo, orçamento, ...;</li> <li>– Conceito de planejamento;</li> <li>– Técnicas e ferramentas de planejamento.</li> </ul> </li> </ul>

**AMBIENTES PEDAGÓGICOS COM RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MÁQUINAS, FERRAMENTAS, INSTRUMENTOS E MATERIAIS.**

<b>Ambientes pedagógicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala de aula;</li> <li>- Biblioteca;</li> <li>- Laboratório de Informática com acesso a internet;</li> <li>- Feiras e eventos técnicos;</li> <li>- Escritório e área administrativa da empresa;</li> <li>- Oficinas;</li> <li>- Depósitos.</li> </ul>
<b>Máquinas, Equipamentos, Instrumentos e Ferramentas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamento audiovisual;</li> <li>- Material de escritório em geral;</li> <li>- Impressora com Escâner;</li> <li>- Aparelho e central telefônica;</li> <li>- Filmadora digital;</li> <li>- Mídias de armazenamento;</li> <li>- Periódicos sobre logística (revistas, jornais, informes digitais,...) ;</li> <li>- Prateleiras;</li> <li>- Palets;</li> <li>- Caixas variadas (papelão, plástica, ...);</li> <li>- Recipientes para transporte de líquidos (Bombonas, tonéis, ...);</li> <li>- Trenas;</li> <li>- Balanças.</li> </ul>
<b>Materiais de Apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiais de consumo (Caderno, caneta, lápis borracha, cartolinas, etiquetas adesivas, ...)</li> <li>- Polígrafos;</li> <li>- Modelos de documentos.</li> </ul>

**Acessibilidade:**

Nas condições de infraestrutura, serão asseguradas as condições de acessibilidade instrumental e arquitetônica, reconhecendo a especificidade e a peculiaridade do aluno com deficiência, levando-se em conta a(s) Norma(s) Regulamentadora(s) da ocupação, NBR nº 9050, Lei nº 13.146/2015, a LDB nº 9394/96 e a legislação específica em vigência da deficiência em questão, quando for o caso.

## ANEXO III

### Indicações sobre o Atendimento à Portaria MTE nº 723/2012

Art. 10. Além do atendimento aos arts. 2º e 3º do Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004 e demais normas federais relativas à formação inicial e continuada de trabalhadores, as entidades ofertantes de programas de aprendizagem em nível de formação inicial devem se adequar ao CONAP e atender às seguintes diretrizes:

#### **III - conteúdos de formação humana e científica devidamente contextualizados:**

- a) comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital;
- b) raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos;
- c) diversidade cultural brasileira;
- d) organização, planejamento e controle do processo de trabalho e trabalho em equipe;
- e) noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;
- f) direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política;
- g) educação fiscal para o exercício da cidadania;
- h) formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude;
- i) educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho;
- j) prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas;
- k) educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero;
- l) políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens; e
- m) incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.

<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
<b>Tema Transversal</b>	<b>Comunicação oral e escrita, leitura e compreensão de textos e inclusão digital.</b>
<b>Fundamentos Técnicos e Científicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empregar os princípios normativos básicos da Língua Portuguesa na comunicação oral e escrita.</li> <li>✓ Interpretar ideias e informações contidas em textos informativos, técnicos e literários.</li> <li>✓ Reconhecer a estrutura e os padrões dos diferentes tipos de documentos técnicos e de correspondência oficial, assim como a sua finalidade no contexto do mundo do trabalho.</li> <li>✓ Aplicar diferentes metodologias de pesquisa como forma de ampliar a capacidade comunicativa e de se apropriar de novos conhecimentos.</li> </ul>
<b>Conhecimentos associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos da comunicação: emissor, mensagem, canal e receptor;</li> <li>• Produção textual: descrição, narração e dissertação;</li> <li>• Técnicas de argumentação;</li> <li>• Técnicas de resumo;</li> <li>• Vocabulário técnico.</li> <li>• <b>Documentação Técnica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Documentos técnicos dos sistemas administrativos: tipos, características e finalidades;</li> <li>– Tipos de informações;</li> <li>– Formas de apresentação de dados e informações;</li> <li>– Responsabilidades dos usuários.</li> </ul> </li> <li>• <b>Pesquisa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bibliográfica; em publicações eletrônicas; de campo;</li> <li>– Apresentação de resultados de pesquisas: Tema; Objetivo; Apresentação; Método utilizado; Desenvolvimento e análise das informações; Síntese das informações; Citação; Referências Bibliográficas (fontes de consulta).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</b></p>
<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	

<b>Tema Transversal</b>	<b>Raciocínio lógico-matemático, noções de interpretação e análise de dados estatísticos.</b>
<b>Fundamentos Técnicos e Científicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer diferentes estruturas lógicas e a sua aplicabilidade em diferentes contextos da área ocupacional.</li> <li>✓ Solucionar problemas básicos da área ocupacional (de que trata o curso de Aprendizagem) pela aplicação de ferramentas e recursos de raciocínio lógico matemático.</li> <li>✓ Calcular soluções matemáticas para diferentes situações-problema da área de formação, considerando diferentes contextos, pela aplicação dos princípios da teoria de conjuntos, frações, proporções e porcentagens.</li> <li>✓ Solucionar problemas pela aplicação de princípios matemáticos e por ferramentas de análise e solução de problemas.</li> </ul>
<b>Conhecimentos associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lógica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fundamentos básicos: Raciocínio lógico; Proposições; Valor lógico (falso / verdadeiro).</li> <li>– Princípios Básicos: Princípio da Identidade; Princípio da não contradição; Princípio de Terceiro Excluído.</li> </ul> </li> <li>• <b>Sequências</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sequências de figuras;</li> <li>– Sequências de palavras;</li> <li>– Sequências de números.</li> </ul> </li> <li>• <b>Conjuntos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Propriedades;</li> <li>– Representação;</li> <li>– Conjuntos especiais;</li> <li>– Operações entre conjuntos: Interseção de conjuntos; União de conjuntos; Diferença de conjuntos; Complementar de um conjunto.</li> </ul> </li> <li>• <b>Frações</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Tipos de frações: Fração própria; Fração imprópria; Fração aparente; Frações equivalentes (simplificar frações); Frações decimais; Adição e multiplicação de frações.</li> </ul> </li> <li>• <b>Correlação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Aplicação.</li> </ul> </li> <li>• <b>Técnicas de Resolução de Problemas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sequência de passos: Detalhar as variáveis do problema; Encontrar possíveis soluções; Escolher a solução adequada; Executar a solução escolhida; Revisar e atualizar os dados.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</b></p>

CLASSIFICAÇÃO	Módulo Introdutório	Módulo Específico I	Módulo Específico II
<b>Tema Transversal</b>	<b>Diversidade cultural brasileira.</b>		
<b>Capacidades Sociais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer o processo de formação do Povo Brasileiro, bem como as diferentes etnias que contribuíram para esse processo.</li> <li>✓ Reconhecer-se como parte integrante do seu contexto sociocultural, fruto de um processo histórico e herdeiro da cultura do País e da Região em que vive.</li> <li>✓ Reconhecer a contribuição das diferentes etnias na formação do Povo Brasileiro.</li> <li>✓ Reconhecer os principais traços cultura local, considerando as contribuições de cada etnia na língua, na vestimenta, na culinária, na religião, nas manifestações culturais e na organização do trabalho na sua região.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a composição do território nacional, considerando as diferentes regiões, suas condições climáticas, economia e cultura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer o contexto da área ocupacional de que trata o curso na sua região, considerando demandas, perfil profissional da ocupação e oportunidades de crescimento profissional.</li> </ul>
<b>Conhecimentos associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formação do Povo Brasileiro:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Colonizadores (Europeus);</li> <li>– Primitivos – (Índios);</li> <li>– Escravos (Africanos);</li> <li>– Imigrantes (Italianos, Japoneses, Alemães, Poloneses, Árabes, entre outros).</li> </ul> </li> <li>• <b>Diversidade Cultural:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipos de culturas (Africana, indígena, popular, brasileira, ...);</li> <li>– Diferenças culturais (linguagem, vestimenta, culinária, religião, arte, dança, tradições,...).</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Composição do Território Nacional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Região Nordeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Norte: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Centro-Oeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Sudeste: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais;</li> <li>– Região Sul: especificidades climáticas, econômicas, sociais e culturais.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Características da área ocupacional (Assistente Administrativo) na sua região:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Demandas de trabalhadores;</li> <li>– Perfil profissional da ocupação;</li> <li>– Oportunidades de ascensão profissional, ...</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O relacionamento com os colegas de equipe;</li> <li>- Responsabilidades individuais e coletivas;</li> <li>- Cooperação;</li> <li>- Divisão de papéis e responsabilidades;</li> <li>- Compromisso com objetivos e metas.</li> </ul> <p><b>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A influência do ambiente de trabalho no comportamento;</li> <li>- Fatores de satisfação no trabalho.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conflitos nas equipes de trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos;</li> <li>- Características;</li> <li>- Fatores internos e externos;</li> <li>- Causas;</li> <li>- Consequências.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>U.C.: RECURSOS HUMANOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como apresentar críticas e sugestões.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Controle emocional no trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceber e expressar emoções no trabalho;</li> <li>- Fatores internos e externos que influenciam as emoções no trabalho.</li> </ul> </li> <li>• <b>Trabalho em equipe:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Níveis de autonomia nas equipes de trabalho;</li> <li>- Cooperação;</li> <li>- Ajustes interpessoais.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</b></p>
<b>Capacidades Metodológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Demonstrar organização nos próprios materiais e no desenvolvimento das atividades.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> </ul>
<b>Conhecimentos associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planejamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização pessoal: horários, hábitos, rotinas, tempo, orçamento, ...;</li> <li>- Conceito de planejamento;</li> <li>- Técnicas e ferramentas de planejamento.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>U.C.: PROCESSOS LOGÍSTICOS</b></p>		
<b>Temas Transversais</b>	<p><b>Saúde, Segurança e Meio Ambiente.</b>  <b>Incentivo à participação individual e coletiva, permanente e responsável, na preservação do equilíbrio do meio ambiente, com enfoque na defesa da qualidade ambiental como um valor inseparável do exercício da cidadania.</b></p>		
<b>Capacidades Organizativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer o papel do trabalhador no cumprimento das normas ambientais, de saúde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicar os princípios, normas e procedimentos de saúde, segurança e meio</li> </ul>

		e segurança.	ambiente às atividades sob a sua responsabilidade.
<b>Conhecimentos associados</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualidade Ambiental:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Homem e o meio ambiente;</li> <li>– Prevenção à poluição ambiental;</li> <li>– Aquecimento global;</li> <li>– Descarte de resíduos;</li> <li>– Reciclagem de resíduos;</li> <li>– Uso racional de Recursos e Energias disponíveis;</li> <li>– Energias renováveis.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: <b>RECURSOS HUMANOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Meio ambiente e sustentabilidade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Responsabilidades socioambientais;</li> <li>– Políticas públicas ambientais;</li> <li>– A indústria e o meio ambiente.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: <b>FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</b></p>
<b>Tema Transversal</b>	<b>Ética</b>		
<b>Capacidades Sociais</b>	✓ Demonstrar atitudes éticas nas ações e nas relações profissionais.	✓ Apresentar comportamento ético no desenvolvimento das atividades sob a sua responsabilidade.	✓ Posicionar-se com ética em relação a situações e contextos apresentados.
<b>Conhecimentos associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ética:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Código de conduta;</li> <li>– Respeito às individualidades pessoais;</li> <li>– Ética nas relações interpessoais;</li> <li>– Ética nos relacionamentos profissionais;</li> <li>– Ética no desenvolvimento das atividades profissionais.</li> </ul> </li> <li>• <b>Habilidades básicas do relacionamento interpessoal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Respeito;</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ética:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Código de ética profissional;</li> <li>– Senso moral;</li> <li>– Consciência moral;</li> <li>– Cultura, história e dilema;</li> <li>– Cidadania;</li> <li>– Comportamento social;</li> <li>– Direitos e deveres individuais e coletivos;</li> <li>– Valores pessoais e universais;</li> <li>– O impacto da falta de ética ao país: pirataria, impostos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ética profissional.</b></li> <li>• <b>Virtudes profissionais - conceitos e valor:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Responsabilidade;</li> <li>– Iniciativa;</li> <li>– Honestidade;</li> <li>– Sigilo;</li> <li>– Prudência;</li> <li>– Perseverança;</li> <li>– Imparcialidade.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cordialidade;</li> <li>- Disciplina;</li> <li>- Empatia;</li> <li>- Responsabilidade;</li> <li>- Comunicação;</li> <li>- Cooperação.</li> </ul>		
	U.C.: RECURSOS HUMANOS	U.C.: ÁREA COMERCIAL	U.C.: RECURSOS HUMANOS
<b>Tema Transversal</b>	<b>Iniciativa, proatividade e Autoempreendedorismo. Formas alternativas de geração de trabalho e renda com enfoque na juventude.</b>		
<b>Capacidades Metodológicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a iniciativa como característica fundamental e requisito de um bom profissional.</li> <li>✓ Reconhecer políticas públicas e programas direcionados à geração de renda e trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a pesquisa como fonte de inovação e formação de um espírito empreendedor.</li> <li>✓ Aplicar os aspectos de inovação em suas atividades profissionais.</li> <li>✓ Reconhecer conceitos básicos de empreendedorismo e a importância do espírito empreendedor para o crescimento profissional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avaliar as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, considerando o próprio potencial, as mudanças no mercado de trabalho e as necessidades de investimento na própria formação.</li> <li>✓ Identificar oportunidades de geração de renda a partir das políticas públicas e oportunidades da indústria.</li> </ul>
<b>Conhecimentos Associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciativa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito;</li> <li>- Importância, valor no trabalho;</li> <li>- Formas de demonstrar iniciativa;</li> <li>- Consequências favoráveis e desfavoráveis da iniciativa no trabalho.</li> </ul> </li> <li>• <b>Formas alternativas de geração de trabalho e renda:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Nacional da Juventude (diretrizes e perspectivas);</li> <li>- Programas de geração de renda (Pró-jovem, Aprendizagem)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pesquisa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos: bibliográfica, de campo, laboratorial, acadêmica;</li> <li>- Características;</li> <li>- Métodos;</li> <li>- Fontes;</li> <li>- Estruturação;</li> <li>- Anterioridade;</li> <li>- Propriedade intelectual.</li> </ul> </li> <li>• <b>Inovação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito;</li> <li>- Inovação x melhoria;</li> <li>- Visão inovadora.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desenvolvimento profissional:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planejamento Profissional - ascensão profissional, formação profissional, investimento educacional;</li> <li>- Empregabilidade</li> </ul> </li> <li>• <b>Empreendedorismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapas da constituição de um negócio;</li> <li>- Órgãos de fomento.</li> </ul> </li> <li>• <b>Autoempreendedorismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características empreendedoras;</li> <li>- Atitudes empreendedoras;</li> </ul> </li> </ul>

	profissional, estágios profissionalizantes, capacitações, ...).  U.C.: <b>ECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empreendedorismo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceitos básicos;</li> <li>– Espírito empreendedor.</li> </ul> </li> </ul> U.C.: <b>ÁREA COMERCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Autorresponsabilidade e empreendedorismo;</li> <li>– A construção da missão pessoal;</li> <li>– Valores do empreendedor: Persistência e Comprometimento;</li> <li>– Persuasão e rede de contatos;</li> <li>– Independência e autoconfiança;</li> <li>– Cooperação como ferramenta de desenvolvimento.</li> </ul> U.C.: <b>FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</b>
<b>Tema Transversal</b>	<b>Direitos humanos, com enfoque no respeito à orientação sexual, raça, etnia, idade, credo religioso ou opinião política.</b>		
<b>Capacidades sociais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os conceitos básicos de direitos humanos e suas implicações no cotidiano da vida em sociedade e no trabalho, tendo como base o código e a declaração universal dos direitos humanos;</li> <li>✓ Reconhecer princípios relacionados ao estatuto da igualdade racial no contexto da formação da sociedade brasileira;</li> <li>✓ Identificar as premissas básicas que constituem o estatuto do idoso, tendo em vista a estimativa de vida do brasileiro (a).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diferenciar as implicações relacionadas à violência decorrente de assédio, discriminação e falta de orientação sexual, especialmente no trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer as religiões preponderantes no país, tendo em vista a diversidade da nação brasileira;</li> <li>✓ Interpretar informações referentes à realidade política em geral, tecendo críticas e considerações sobre o fato contextualizado.</li> </ul>
<b>Conhecimentos associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Direitos Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Declaração universal dos direitos humanos;</li> <li>– Código de direitos humanos (conceito, aplicação);</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orientação sexual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identidade, ....</li> </ul> </li> <li>• <b>Assédio e Discriminação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Efeitos psicológicos, sociais e legais; impactos no trabalho; políticas públicas de</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Credo religioso – Conceitos básicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Religiões</li> <li>– Seitas, ....</li> </ul> </li> <li>• <b>Opinião política:</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Violência (com origem no assédio e discriminação);</li> <li>- Estatuto de igualdade racial (diferença entre raça e etnia e suas peculiaridades);</li> <li>- Estatuto do idoso.</li> </ul> <p>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</p>	<p>prevenção.</p> <p>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito;</li> <li>- Liberdade de opinião, ....</li> </ul> <p>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</p>
<b>Tema Transversal</b>	<b>Educação para a saúde sexual reprodutiva, com enfoque nos direitos sexuais e nos direitos reprodutivos e relações de gênero.</b>		
<b>Capacidades Sociais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a pessoa como indivíduo e ser social, dotado de direitos, liberdades e responsabilidades individuais e coletivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a sexualidade como um aspecto da vida do ser humano, que exige respeito mútuo e responsabilidades individuais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os principais fatores que influenciam positiva e negativamente a saúde sexual das pessoas.</li> </ul>
<b>Conhecimentos associados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O homem como ser social:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direitos e deveres.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temas associados à saúde sexual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeito às individualidades da pessoa;</li> <li>- Saúde sexual e reprodutiva: conceitos e implicações;</li> <li>- Combate à violência sexual baseada em questões de gênero;</li> <li>- Violência sexual: causas, consequências e implicações legais.</li> <li>-</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação Sexual:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoção da educação sexual;</li> <li>- Promoção dos cuidados de saúde perinatais;</li> <li>- DSTs e AIDs;</li> <li>- Direito de escolha (contracepção);</li> <li>- Direito de respeito (identidade sexual).</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: FUNDAMENTOS PARA ROTINAS ADMINISTRATIVAS</p>
<b>Tema Transversal</b>	<b>Prevenção ao uso de álcool, tabaco e outras drogas.</b>		
<b>Capacidades Sociais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer as causas e consequências do uso do álcool, tabaco e outras drogas, bem como programas e formas alternativas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer a função e a importância dos programas de prevenção ao uso e dos programas de tratamento da dependência química.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os principais impactos do álcool, tabaco e outras drogas no trabalho.</li> </ul>

	<p>tratamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer o álcool, o tabaco e outras drogas como agentes agressores à saúde das pessoas.</li> </ul>		
<p><b>Conhecimentos associados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Álcool, tabaco e outras drogas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características;</li> <li>- Principais efeitos maléficos sobre a saúde das pessoas.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: ÁREA COMERCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programas de prevenção:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos;</li> <li>- Importância;</li> <li>- Funcionamento.</li> </ul> </li> <li>• <b>Dependência Química:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos;</li> <li>- Consequências;</li> <li>- Tratamento.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: ÁREA COMERCIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dependência Química x Trabalho:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactos no desempenho profissional;</li> <li>- Exposição a riscos;</li> <li>- Impactos na vida pessoal, familiar, profissional e social.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: ÁREA COMERCIAL</p>
<p><b>Tema Transversal</b></p>	<p><b>Noções de direitos trabalhistas e previdenciários, de saúde e segurança no trabalho e do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA.</b>  <b>Políticas de segurança pública voltadas para adolescentes e jovens.</b></p>		
<p><b>Capacidades Metodológicas e Sociais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer os direitos e a legislação básica que rege as relações entre empregado e trabalhador no país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar os direitos básicos como trabalhador contribuinte, tendo como referência a legislação previdenciária vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconhecer situações de risco em ambientes de trabalho, assim como as diferentes formas de proteção ao trabalhador;</li> <li>✓ Reconhecer os aspectos centrais do Estatuto da Criança e do Adolescente e os seus impactos no exercício profissional dos jovens.</li> <li>✓ Reconhecer as principais políticas públicas de segurança aplicáveis a adolescentes e jovens no Brasil.</li> </ul>
<p><b>Conhecimentos associados</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Noções de direitos previdenciários.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA:</b></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>A previdência social:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organização (forma de regime geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial).</li> </ul> </li>   <li>• <b>Atendimento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– I cobertura de eventos de doença, invalidez, morte e idade avançada;</li> <li>– II proteção à maternidade, especialmente à gestante;</li> <li>– III proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário;</li> <li>– IV salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; e</li> <li>– V pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes.</li> </ul> </li>   <li>• <b>Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito;</li> <li>– Aplicação.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C: RECURSOS HUMANOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conceito (Estatuto, criança, adolescente);</li> <li>– Características do ECA.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conselho Tutelar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Constituição;</li> <li>– Atribuições.</li> </ul> </li>   <li>• <b>Medidas aplicadas ao adolescente na prática do ato infracional pela autoridade competente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Advertência;</li> <li>– Obrigação de reparar o dano;</li> <li>– Prestação de serviços à comunidade;</li> <li>– Liberdade assistida;</li> <li>– Inserção em regime de semiliberdade;</li> <li>– Internação em estabelecimento educacional.</li> </ul> </li>   <li>• <b>Políticas de Segurança:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fatores de risco (vulnerabilidade, maus tratos, discriminação,...);</li> <li>– Segurança pública (políticas, participação e responsabilidades);</li> <li>– Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP – Pressupostos básicos).</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: RECURSOS HUMANOS</p>
<b>Tema Transversal</b>	<b>Educação fiscal para o exercício da cidadania. Educação financeira e para o consumo e informações sobre o mercado e o mundo do trabalho.</b>		
<b>Capacidades Sociais e</b>	✓	✓ Reconhecer, como cidadão(ã), as	✓ Reconhecer os princípios da administração

<b>Organizativas</b>		responsabilidades fiscais cabíveis ao indivíduo e às instituições públicas, tendo em vista a aplicação dos recursos na manutenção social.	financeira e a sua aplicação à vida pessoal.
<b>Conhecimentos associados</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação fiscal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– PNEF – Programa Nacional de Educação Fiscal (conceito e aplicação);</li> <li>– Cidadania e sociedade (conceitos e aplicações);</li> <li>– Prática cidadã e transformação social;</li> <li>– Declaração de Imposto de Renda - restituição e pagamentos;</li> <li>– Lei de responsabilidade fiscal.</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C: <b>SISTEMA FINANCEIRO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educação Financeira:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Educação financeira pessoal / familiar (conceito);( SISTEMA FINANCEIRO)</li> <li>– Tomada de decisões;</li> </ul> </li> </ul> <p>U.C.: <b>SISTEMA FINANCEIRO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Consumo: necessidades básicas, apelos comerciais, criação de necessidades, ....);</li> <li>– Marketing e Mídia (instrumentos de consumo).</li> </ul> <p>U.C.: <b>AREA COMERCIAL</b></p>

**SENAI – DEPARTAMENTO REGIONAL**

**GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - GEPTEC**

***Eliseu André Ferrigo***

Gerente de Educação Profissional e Tecnológica

***Cristiano Predella Lages***

Coordenador Técnico da GEPTEC

***Antônio José Ten Caten***

Elaboração

***Cristiano de Oliveira Araújo***

***Luciana de Jesus Ceconello***

***Marcelo Francisco Schedler***

***Marcelo da Silva Pereira***

***Michele Pereira Kruger***

Suporte Técnico