

EMENTA DO CURSO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Carga horária total: 40 horas

Área temática: Administração e Operações Administrativas

Modalidade: Curso livre de formação inicial/básica

Ementa

Estudo dos fundamentos da administração, contemplando conceitos básicos, funções administrativas, comunicação empresarial e gestão de pessoas. Desenvolvimento de conhecimentos introdutórios sobre operações administrativas, com foco em gestão de documentos, noções de contabilidade, gestão financeira básica, organização do tempo e produtividade. Abordagem do uso de ferramentas tecnológicas aplicadas ao ambiente administrativo, incluindo Pacote Office, sistemas de gestão empresarial, ERP, CRM, automação de escritório, mapeamento de processos e melhoria contínua. Estudo de habilidades interpessoais e aspectos normativos relacionados à ética, responsabilidade social, direito empresarial básico, legislação trabalhista e previdenciária e atendimento ao cliente. O curso busca oferecer uma formação inicial voltada à compreensão das rotinas administrativas e ao desenvolvimento de competências essenciais para atuação em ambientes organizacionais.

Objetivo geral

Capacitar o estudante, em nível básico e introdutório, para compreender os principais fundamentos, processos, ferramentas e comportamentos relacionados à atuação do assistente administrativo, favorecendo o desempenho de atividades de apoio à gestão, organização documental, comunicação, atendimento, controle financeiro básico, uso de tecnologias administrativas e observância de princípios éticos e legais no ambiente empresarial.

Objetivos específicos

Compreender os conceitos fundamentais da administração e suas principais funções: planejamento, organização, direção e controle.

Reconhecer a importância da comunicação empresarial clara, objetiva, coerente, empática e adequada aos diferentes meios e públicos.

Identificar noções básicas de gestão de pessoas, incluindo recrutamento, seleção, desenvolvimento, capacitação e motivação de colaboradores.

Conhecer práticas de arquivamento, organização, preservação, segurança e recuperação de documentos físicos e digitais.

Compreender conceitos básicos de contabilidade e gestão financeira, como ativos, passivos, patrimônio líquido, demonstrações contábeis, contas a pagar e contas a receber.

Aplicar noções de gestão do tempo e produtividade, com base em técnicas de priorização, planejamento, listas de tarefas, revisão e organização da rotina.

Reconhecer o uso de ferramentas de informática aplicada, especialmente Word, Excel e PowerPoint, em atividades administrativas.

Compreender a função dos sistemas de gestão empresarial, como ERP, CRM e sistemas de automação de escritório, na integração de processos e informações.

Identificar etapas e benefícios do mapeamento de processos, da padronização, da análise de gargalos e da melhoria contínua.

Compreender princípios éticos na administração, responsabilidade social, transparência, integridade, confidencialidade e sustentabilidade.

Conhecer noções básicas de direito empresarial, contratos, tipos societários, direito do consumidor, legislação trabalhista e previdenciária.

Desenvolver atitudes adequadas ao atendimento ao cliente, com ênfase em escuta ativa, empatia, comunicação clara, resolução de problemas e postura profissional.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos da Administração — 10h

1. Introdução à Administração

Conceitos básicos de administração. Recursos organizacionais: pessoas, finanças, materiais, tecnologias e informações. Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. Importância da administração para o alcance de objetivos, produtividade, sustentabilidade e funcionamento das organizações. Evolução dos conceitos administrativos e administração moderna.

2. Comunicação Empresarial

Comunicação empresarial como base para a coordenação de atividades, tomada de decisões e construção de relacionamentos. Princípios da comunicação eficaz: clareza, objetividade, coerência, consistência, empatia, feedback, oportunidade, relevância e adequação ao meio de comunicação. Comunicação interna e externa. Canais de comunicação e influência da linguagem corporal e do tom na transmissão de mensagens.

3. Gestão de Pessoas

Fundamentos da gestão de pessoas nas organizações. Processos de recrutamento e seleção. Recrutamento interno, externo e misto. Canais de recrutamento. Etapas de seleção: triagem de currículos, entrevistas, testes, dinâmicas, verificação de referências e proposta de trabalho. Critérios de seleção, competências técnicas, competências comportamentais,

alinhamento cultural e experiência profissional. Desenvolvimento e capacitação de funcionários.

Módulo 2 — Operações Administrativas — 10h

1. Gestão de Documentos

Arquivamento e organização de documentos. Importância da gestão documental para continuidade dos negócios, conformidade, segurança da informação e eficiência operacional. Princípios do arquivamento: acessibilidade, segurança, preservação, conformidade legal e eficiência. Métodos de arquivamento físico e digital. Sistemas de gestão de documentos, pastas digitais, indexação, metadados, backups, padronização, treinamento, revisão e atualização.

2. Gestão Financeira Básica

Conceitos de contabilidade básica aplicados à gestão financeira. Registro, análise e interpretação de transações financeiras. Ativos, passivos e patrimônio líquido. Demonstrações contábeis: balanço patrimonial, DRE e demonstração dos fluxos de caixa. Regime de competência e regime de caixa. Princípio da entidade contábil. Lançamentos contábeis, partidas dobradas, depreciação, contas a pagar e contas a receber.

3. Gestão de Tempo e Produtividade

Técnicas de gestão do tempo aplicadas ao ambiente profissional. Definição de prioridades e Matriz de Eisenhower. Técnica Pomodoro. Método GTD. Planejamento e listas de tarefas diárias e semanais. Bloqueio de tempo, revisão semanal e Técnica ABCDE. Organização da rotina, foco, cumprimento de prazos, redução do estresse e melhoria da produtividade no trabalho administrativo.

Módulo 3 — Ferramentas e Tecnologia — 10h

1. Informática Aplicada

Uso de ferramentas tecnológicas para resolução de problemas, produtividade e execução de tarefas administrativas. Pacote Office: Word, Excel e PowerPoint. Word para criação, edição, formatação, revisão e organização de documentos. Excel para planilhas, fórmulas, funções, tabelas dinâmicas, gráficos e análise de dados. PowerPoint para apresentações, comunicação visual, slides, layouts, gráficos, imagens, vídeos e colaboração.

2. Sistemas de Gestão Empresarial

Noções de sistemas de gestão empresarial. ERP como sistema integrado para centralização de operações empresariais. Módulos de ERP: finanças e contabilidade, estoques, vendas e CRM, produção, compras e suprimentos, recursos humanos, relatórios e Business Intelligence. Benefícios do ERP: integração de processos, melhoria na tomada de decisão, redução de custos, conformidade, segurança, escalabilidade e flexibilidade. CRM, automação de escritório, agendamento, gestão de calendário, fluxos automatizados e comunicação interna.

3. Processos e Melhoria Contínua

Mapeamento de processos como ferramenta de gestão eficiente. Representações visuais, fluxogramas e mapas de processos. Benefícios do mapeamento: visibilidade, transparência, identificação de ineficiências, melhoria contínua, padronização, capacitação e apoio à tomada de decisão. Etapas do mapeamento: identificação, coleta de informações, documentação, análise, redesenho, implementação e monitoramento. Ferramentas de mapeamento: fluxogramas, DFD, BPMN e mapas de cadeia de valor.

Módulo 4 — Habilidades Interpessoais e Legislação — 10h

1. Ética e Responsabilidade Social

Princípios éticos na administração. Integridade, justiça, equidade, transparência, responsabilidade, respeito aos direitos humanos, sustentabilidade e confidencialidade. Ética nas decisões e práticas empresariais. Responsabilidade social corporativa. Desenvolvimento comunitário, sustentabilidade ambiental, ética no trabalho e nos negócios, transparência e governança.

2. Direito Empresarial Básico

Noções de direito empresarial e sua relação com as atividades comerciais e empresariais. Conceitos de empresário e empresa. Tipos societários: sociedade limitada, sociedade anônima, empresa individual de responsabilidade limitada e microempreendedor individual. Contratos empresariais, propriedade intelectual, falência, recuperação judicial e direito do consumidor. Importância da conformidade legal, segurança jurídica e atuação ética nas relações comerciais. Noções de legislação trabalhista e previdenciária.

3. Atendimento ao Cliente

Atendimento ao cliente como atividade estratégica para a satisfação, fidelização, redução de conflitos e fortalecimento da imagem da empresa. Técnicas essenciais de atendimento: escuta ativa, comunicação clara e eficaz, empatia, resolução rápida de problemas, personalização do atendimento, postura positiva, profissionalismo, follow-up e feedback. Conduta profissional diante de dúvidas, reclamações, conflitos e demandas dos clientes.