

EMENTA DO CURSO AUXILIAR DE ESCRITÓRIO

Curso: Auxiliar de Escritório
Carga horária total: 40 horas

Organização curricular: 4 módulos de 10 horas cada

Ementa

O curso **Auxiliar de Escritório** contempla conhecimentos introdutórios e práticos sobre o funcionamento do ambiente administrativo, abordando a estrutura e organização do escritório, ética e comportamento profissional, gestão de documentos, comunicação escrita e correspondências, processos administrativos, controle de estoque e suprimentos, ferramentas de escritório, atendimento ao cliente, noções de contabilidade, gestão financeira, administração de pessoal, gestão do tempo, desenvolvimento de carreira, produtividade, inovação e tecnologia aplicada ao ambiente de trabalho. A formação busca preparar o estudante para compreender rotinas administrativas básicas, organizar informações, apoiar processos internos, utilizar ferramentas digitais e atuar com postura profissional, comunicação adequada e foco na eficiência organizacional.

Objetivo geral

Capacitar o estudante para atuar em rotinas básicas de escritório, compreendendo a organização do ambiente administrativo, a gestão de documentos e informações, a comunicação profissional, o apoio a processos administrativos, financeiros e de pessoal, bem como o uso de ferramentas de escritório e práticas de produtividade, ética, atendimento e tecnologia no contexto corporativo.

Objetivos específicos

Desenvolver a compreensão sobre a estrutura física e funcional de um escritório, reconhecendo a importância da organização, da ergonomia, da ética, da confidencialidade e da conduta profissional.

Orientar o estudante quanto à classificação, arquivamento, ciclo de vida, gestão eletrônica e segurança de documentos, considerando a necessidade de acesso, organização e proteção das informações.

Aprimorar a comunicação escrita no ambiente de trabalho, com foco na elaboração de e-mails, memorandos, cartas comerciais, relatórios, notas, correspondências e demais registros profissionais.

Apresentar noções de processos administrativos, incluindo controle de estoque, gestão de suprimentos, organização de reuniões, eventos, agendas e compromissos.

Introduzir o uso de ferramentas de escritório, especialmente aplicativos do Pacote Office, como Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access e OneNote, relacionando-os às demandas administrativas.

Desenvolver habilidades de atendimento ao cliente, com ênfase em escuta ativa, empatia, comunicação clara, resolução de conflitos, tratamento de reclamações e qualidade no atendimento.

Fornecer noções básicas de contabilidade, gestão financeira, fluxo de caixa, orçamento, folha de pagamento, controle de ponto e férias.

Estimular práticas de gestão do tempo, planejamento, definição de prioridades, produtividade, desenvolvimento de carreira, liderança, trabalho em equipe, inovação tecnológica, automação de processos e segurança da informação.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 – Fundamentos de Escritório

Carga horária: 10 horas

Estudo introdutório do ambiente de escritório como núcleo das operações administrativas, considerando a organização física, a divisão de espaços, o uso de móveis e equipamentos, a ergonomia e o fluxo de trabalho. Aborda também a ética e o comportamento profissional, destacando honestidade, transparência, responsabilidade, pontualidade, respeito às normas, confidencialidade e comunicação adequada. O módulo contempla ainda a gestão de documentos, incluindo classificação, arquivamento físico e digital, procedimentos de codificação, índices, revisão, descarte, ciclo de vida documental, gestão eletrônica de documentos e segurança das informações. Inclui a comunicação no ambiente de trabalho, com foco em comunicação escrita, correspondências, e-mails, memorandos, cartas comerciais, relatórios, notas, revisão, coerência, formalidade, tom e clareza textual.

Conteúdos:

Estrutura e organização do escritório; organização física e funcional; divisão de espaços; ergonomia; gestão de documentos no ambiente administrativo; ética e comportamento profissional; conduta, responsabilidade e confidencialidade; noções básicas de administração; planejamento, organização, direção, controle e tomada de decisão; classificação documental; critérios alfabético, numérico, cronológico e temático; arquivamento físico e digital; ciclo de vida dos documentos; criação, utilização, armazenamento e descarte; gestão eletrônica de documentos; segurança e proteção de informações; comunicação escrita no trabalho; clareza, precisão, formalidade e tom; e-mails, memorandos, cartas comerciais, relatórios, notas e anotações; redação e controle de correspondências; revisão, edição, coerência e feedback.

Módulo 2 – Operações de Escritório

Carga horária: 10 horas

Estudo das principais operações administrativas realizadas no ambiente de escritório, com ênfase no controle de estoque e suprimentos, aquisição, armazenamento, distribuição, uso de tecnologias de controle e apoio à continuidade operacional. O módulo também apresenta as ferramentas de escritório, especialmente o Pacote Office e seus principais aplicativos, relacionando suas funcionalidades à produção de documentos, planilhas, apresentações, e-mails, agendas, bancos de dados e organização de informações. Contempla ainda o atendimento ao cliente, abordando técnicas de atendimento, escuta ativa, empatia, comunicação clara, solução proativa de problemas, resolução de conflitos, tratamento de reclamações e qualidade no atendimento.

Conteúdos:

Processos administrativos; controle de estoque e suprimentos; manutenção da continuidade operacional; otimização de recursos; métodos FIFO, LIFO, PEPS e estoque mínimo e máximo; aquisição, armazenamento e distribuição de suprimentos; sistemas ERP; códigos de barras; RFID; análise de dados aplicada ao estoque; organização de reuniões e eventos; coordenação de agendas e compromissos; ferramentas de escritório; introdução ao Pacote Office; Microsoft Word, Excel,

PowerPoint, Outlook, Access e OneNote; produtividade, integração e colaboração por meio de ferramentas digitais; prática contínua no uso de aplicativos administrativos; atendimento ao cliente; escuta ativa, empatia, comunicação clara e objetiva; solução proativa de problemas; resolução de conflitos e reclamações; identificação de problemas; manutenção da calma; oferta de soluções concretas; acompanhamento do cliente; melhoria contínua e qualidade no atendimento.

Módulo 3 – Processos Contábeis e Financeiros

Carga horária: 10 horas

Introdução aos processos contábeis e financeiros necessários à compreensão básica da administração de empresas. O módulo aborda noções de contabilidade, patrimônio, bens, direitos, obrigações, registro de transações, princípios contábeis e demonstrações financeiras. Contempla também gestão financeira, fluxo de caixa, orçamento, planejamento, controle, tomada de decisões e prevenção de problemas financeiros. Inclui ainda fundamentos de administração de pessoal, com foco em folha de pagamento, descontos, benefícios, controle de ponto, horas extras, banco de horas, férias, registros e conformidade com obrigações trabalhistas e fiscais.

Conteúdos:

Noções de contabilidade; conceito de contabilidade; patrimônio; bens, direitos e obrigações; registro de transações financeiras; livros contábeis; princípios da entidade, continuidade, custo histórico, competência e prudência; demonstrações financeiras; balanço patrimonial; Demonstração do Resultado do Exercício; demonstração dos fluxos de caixa; Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido; importância da contabilidade para tomada de decisões, transparência, conformidade, planejamento e controle; gestão financeira; fluxo de caixa; entradas e saídas de caixa; liquidez; planejamento financeiro; orçamento; tipos de orçamento; elaboração, controle e acompanhamento orçamentário; prevenção de problemas financeiros; administração de pessoal; folha de pagamento; salário base, descontos e benefícios; conformidade legal; coleta de dados; cálculo de salários e descontos; emissão de comprovantes; pagamento de salários; controle de ponto; registro de horas trabalhadas; horas extras; banco de horas; controle e planejamento de férias.

Módulo 4 – Desenvolvimento Profissional e Produtividade

Carga horária: 10 horas

Estudo das competências profissionais voltadas à produtividade, organização do tempo, planejamento de carreira e uso de tecnologias no ambiente de escritório. O módulo aborda técnicas de planejamento, definição de metas, priorização de tarefas, Matriz de Eisenhower, Princípio de Pareto, método ABCDE, eliminação de distrações, Técnica Pomodoro e agrupamento de tarefas. Também contempla desenvolvimento de carreira, autoavaliação, objetivos profissionais, plano de ação, liderança, trabalho em equipe, comunicação, tomada de decisão, delegação e networking. Por fim, apresenta inovação e tecnologia aplicada aos escritórios, incluindo tendências tecnológicas, colaboração remota, inteligência artificial, machine learning, realidade aumentada, realidade virtual, automação de processos administrativos, gestão de documentos, produtividade, redução de erros, conformidade e segurança.

Conteúdos:

Gestão do tempo; planejamento e definição de prioridades; metas SMART; divisão de tarefas; Matriz de Eisenhower; Regra 80/20; método ABCDE; produtividade no ambiente de trabalho; eliminação de distrações; Técnica Pomodoro; batching de tarefas; ferramentas de gestão do tempo; desenvolvimento de carreira; planejamento de carreira; autoavaliação; definição de objetivos profissionais; plano de ação; foco, direção, motivação, engajamento, adaptação e flexibilidade; habilidades de liderança; comunicação, tomada de decisão, delegação e resolução de conflitos; trabalho em equipe; construção de relacionamentos profissionais; inovação e tecnologia; tendências tecnológicas em escritórios; espaços de trabalho flexíveis; colaboração remota; inteligência artificial e machine learning; realidade aumentada e realidade virtual; treinamento, desenvolvimento, design e prototipagem; automação de processos administrativos; RPA; automação da gestão de documentos; aumento da produtividade; redução de erros; conformidade e segurança da informação.