



PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO
Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços
Administrativos

(Em acordo com a Lei 10.097/2000)

Código Senac RJ: 11800

Código Senac DN: 1392

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

PPC homologado em: 15.12.2016
Oferta cadastrada em: 19.12.2016
Data da última alteração: 23.07.2018

Síntese da Oferta

Identificação	
Gerência de Produto: Gestão	Segmento da Oferta: PE – Gestão Administrativa
Categoria: Formação Inicial e Continuada	Especificação: Aprendizagem
Código: 11800	Modalidade: Presencial
Nome Completo: Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Administrativos	Duração: 1140 horas
Nome abreviado: Aprendizagem Administrativo	SIGLA: APRENDADM
Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios	Código DN: 1392
Códigos/ Ocupações CBO: 4221-05 – Recepcionista 4110-10 – Assistente Administrativo ou 4110-05 – Auxiliar de Escritório 4110-30 – Assistente de Pessoal	

1. Resumo

Programa de Aprendizagem Profissional Comercial, com duração de **1140** horas, sendo 480 horas de aprendizagem sob responsabilidade direta do Senac RJ e 660 horas em situação real de trabalho (prática na empresa), para jovens contratados para atuar como aprendizes, em empresas de comércio e serviços, executando sob supervisão, atividades de apoio administrativo nas diversas áreas da empresa, atendendo a clientes, tratando de documentos variados e executando serviços gerais de escritório

2. Público-alvo

Jovens com idade mínima de 14 anos e máxima de 22 anos ¹que buscam inserção no mercado de trabalho, em empresas de comércio de bens e serviços.

3. Requisitos de acesso e documentos para matrícula

Para inscrição nessa oferta, o candidato deverá ter idade entre 14 e 22 anos (para ingresso no curso) e estar matriculado ou estar frequentando a escola (*cursando o Ensino Fundamental ou Médio*), caso não tenha concluído o ensino médio.

Pessoas com deficiência com idade mínima prevista no Projeto Pedagógico do Curso, sem limite máximo de idade.

A empresa deverá encaminhar ao SENAC os seguintes documentos:

- Documento oficial de identificação (cópia)
- CPF (cópia);
- CTPS (cópia): página de identificação, foto e registro do Contrato de Aprendizagem;
- Declaração original de matrícula no ensino fundamental ou médio, especificando o horário das aulas, ou histórico escolar de conclusão do ensino médio ou certificado de conclusão de ensino médio (cópia);
- Atualização da documentação de escolaridade, rerepresentando declaração atualizada de matrícula ou conclusão do ensino médio, a cada período letivo; exceto pessoas com deficiência;
- Comprovante de residência do aluno (cópia);
- No caso de pessoa com deficiência não aparente solicitar laudo médico (cópia);
- Carteira de identidade e CPF do responsável (cópia), quando for menor de idade;
- Guia de Recolhimento do FGTS da empresa (cópia);

¹ Ao completar 24 anos, conforme legislação, o aprendiz terá seu contrato encerrado, dessa forma foi calculada a idade máxima para contratação. Não há limite máximo de idade para pessoas com deficiência.

- Carta de solicitação de vagas da empresa;
- Termo de compromisso PSG;
- Autodeclaração de Renda PSG;
- Ficha de cadastro do Jovem Aprendiz;
- Via do Contrato de Aprendizagem devidamente assinado (aluno e empresa).

4. Perfil Profissional de conclusão

O Aprendiz em Serviços Administrativos realiza atividades de apoio administrativo nas diversas áreas da empresa. Recepciona e atende clientes. Trata de documentos variados, cumprindo o procedimento administrativo necessário de acordo com o setor envolvido. Colabora na organização, conferência e distribuição de materiais e documentos. Aplica legislação básica referente à regulamentação de pessoal.

O jovem que concluir este curso estará apto para atuar no mercado de trabalho nas seguintes ocupações: Recepcionista, Assistente Administrativo ou Auxiliar de Escritório e Assistente de Pessoal, conforme previsto no Catálogo Nacional de Aprendizagem - CONAP.

Competências do Perfil

- Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.
- Recepcionar, atender e prestar serviços de apoio a clientes ou visitantes.
- Organizar e executar atividades de apoio aos processos administrativos da organização.
- Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.
- Executar atividades referentes às rotinas trabalhistas, aplicando a legislação básica referente à regulamentação de pessoal.

Códigos e Ocupações/ CBO:

- 4221-05 – Recepcionista
- 4110-10 – Assistente Administrativo ou 4110-05 – Auxiliar de Escritório
- 4110-30 – Assistente de Pessoal

5. Organização Curricular

Uma oferta de serviço educacional faz parte de um percurso de desenvolvimento do indivíduo, por isso não pode ser vista de forma isolada.

De fato, considera-se que o indivíduo traz para uma etapa de aprendizagem profissional tudo o que conquistou anteriormente. E nesta nova etapa espera constituir novas competências que lhe permitirão prosseguir em seu desenvolvimento como pessoa, como profissional e cidadão, e ter sucesso no mercado de trabalho, no cenário produtivo atual.

Nessa perspectiva, o Senac RJ propõe ofertas articuladas entre si, seguindo a lógica do processo de trabalho, de modo a compor um portfólio integrado e cumulativo de opções de itinerários de desenvolvimento profissional.

A duração dessas ofertas é variável, de acordo com as demandas do mercado e as competências a constituir. As unidades que compõem a matriz de estrutura da oferta também terão duração variável e poderão ser articuladas por *ações especiais* ou *projetos* relacionados diretamente com uma situação típica do trabalho da área/subárea em que a oferta está inserida.

Os cursos de Aprendizagem do Senac RJ estão estruturados em módulos.

O **módulo básico**, com 80 horas de duração, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

5.1. Estrutura Curricular

O curso de Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Administrativos terá a seguinte estrutura curricular:

Módulo		Duração em horas
Módulo 1	Módulo Básico	80
Módulo 2	Serviços Administrativos	400
DURAÇÃO TOTAL (PARTE SENAC)		480
PRÁTICA PROFISSIONAL NA EMPRESA		660
DURAÇÃO TOTAL DO CURSO		1140

Pré-requisitos: As Unidades Curriculares não possuem pré-requisitos e podem ser ofertadas de forma subsequente ou concomitante, segundo agenda de execução do curso.

Correquisitos: O Projeto Integrador deve ser ofertado simultaneamente às UC do curso, sempre que possível e segundo agenda de execução do curso.

5.2. Detalhamento dos Módulos

- **Módulo 1: Módulo Básico** – com duração de **80** horas, constitui a parte inicial comum a todos os cursos de aprendizagem do Senac RJ.

Unidades curriculares	Carga Horária
Relacionamento e Convivência Social (<i>com 4h de Ambientação: Aula Inaugural</i>)	16h
Apresentação Pessoal e Saúde	16h
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	16h
Plano de Desenvolvimento Profissional	16h
Mercado de Trabalho	16h
DURAÇÃO TOTAL	80h

- **Módulo 2: Serviços Administrativos** – com duração de **400** horas.

Unidades curriculares	Carga Horária	
Recepção e Atendimento	32h	
Comunicação Corporativa	44h	
Ação Integradora 1	Excelência na Recepção e Atendimento	32h
	Documentos e Formulários	20h
	Processos Administrativos	60h
	Rotinas de Compras	40h
Ação Integradora 2	Fluxos e Processos Administrativos	28h
	Rotinas de Pessoal	60h
Ação Integradora 3	Processo legal da admissão à demissão de empregado	40h
	Proposta de Ação Empreendedora	44h
	400h	

Pré-requisitos: As Unidades Curriculares não possuem pré-requisitos e podem ser ofertadas de forma subsequente ou concomitante, segundo agenda de execução do curso.

Correquisitos: O Projeto Integrador deve ser ofertado simultaneamente às UC do curso, sempre que possível e segundo agenda de execução do curso.

5.3. Detalhamento das Unidades Curriculares

Módulo I - Módulo Básico

a. Relacionamento e Convivência Social

Ambientação (4h iniciais)

- Aula Inaugural

Competências

- Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais.
- Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Eu e o outro: respeito às diferenças de valores, opinião, cultura etc.
- Direitos Humanos e Diversidade Cultural.
- Preconceito e discriminação.
- Eu e o outro: cordialidade
- Relacionamento Interpessoal: como estabelecer relações interpessoais positivas no ambiente de trabalho

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo SENAC na aula inaugural): Kit de materiais do programa: Manual do Jovem Aprendiz e outros materiais específicos

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

b. Apresentação Pessoal e Saúde

Competências

- Cuidar da saúde e higiene pessoal.
- Apresentar-se de forma adequada a diferentes ambientes.
- Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Cuidados básicos de higiene pessoal e saúde.
- Apresentação pessoal no mercado ambiente de trabalho e na vida cotidiana.
- Autoestima, autoimagem e aparência na interação social e profissional.
- Drogas e saúde: reflexões sobre o uso e abuso de substâncias psicoativas.
- Juventude e sexualidade.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

c. Responsabilidade Social: Ética e Cidadania

Competências

- Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas.
- Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental.
- Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos.
- Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando sua imagem.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Participação cidadã
- Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental.
- Meio ambiente e educação para o consumo consciente.
- Sustentabilidade
- A ética a partir de diferentes profissões.
- Ética/ Confidencialidade no trabalho.
- Valores e Cultura Organizacional.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

d. Plano de Desenvolvimento Profissional

Competências

- Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho.
- Elaborar plano de desenvolvimento profissional.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- O mundo do trabalho
- Informação e orientação profissional
- Mercado de trabalho: características e perspectivas.
- Alternativas de emprego e renda.
- Empreendedorismo.
- Plano de desenvolvimento profissional.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

e. Mercado de Trabalho

Competências

- Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa.
- Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário.
- Trabalho formal, informal e trabalho autônomo.
- Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos.
- Trabalho em equipe e proatividade.
- Empreendedorismo (ou atitude empreendedora)
- Qualidade nos serviços prestados.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

Módulo II- Serviços Administrativos

a. Recepção e Atendimento

Competências

- Receber pessoas com cordialidade e identificar suas necessidades, registrando as demandas e encaminhando para os setores responsáveis.
- Registrar e controlar a entrada e saída de pessoas, equipamentos e materiais, de acordo com as regras específicas da organização.
- Atender, realizar e retornar contatos telefônicos e virtuais, fornecendo informações solicitadas.
- Orientar pessoas prestando informações sobre a organização, seus produtos e serviços.

- Organizar as atividades de recepção estabelecendo prioridades, conforme procedimentos e necessidades organizacionais.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Etiqueta social e profissional na atuação do recepcionista (flexibilidade e empatia nas relações interpessoais, cordialidade no trato com pessoas, respeito à diversidade, zelo pela apresentação pessoal, sigilo das informações do cliente e da organização);
- Técnicas e tipos de atendimento: personalizados, diferenciados (idosos, crianças, pessoas com deficiência, gestantes), presenciais, eletrônicos, via Whatsapp; telefônicos e impressos;
- Técnicas de negociação e administração de conflitos;
- Normas internas de segurança, conferência de documentos de clientes e visitantes, notificação de presenças estranhas;
- Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres;
- CRM (Customer Relationship Management);
- Agendamento de visitas; organização de documentos, correspondência e informações;
- Planejando o trabalho: administração do tempo e prazos; prioridades e prazos.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Não há

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

b. Comunicação Corporativa

Competências

- Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Estrutura básica de um texto: clareza e coerência;
- Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis;
- Word: Utilização da ferramenta para na elaboração/edição de textos;
- Correção gramatical: uso de dicionário.
- Envio de e-mail: regras básicas na comunicação corporativa e anexar arquivo.
- Comunicação corporativa via aplicativos de dispositivos móveis;
- Power Point: Utilização da ferramenta para elaboração de uma apresentação simples

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia e em alguns encontros laboratório de informática equipado com internet e pacote office.

Material Didático (fornecido pelo Senac): Ver item 10

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

c. Ação Integradora 1- Excelência na Recepção e Atendimento:

Competência:

- Recepcionar, atender e prestar serviços de apoio a clientes ou visitantes.

Atividade foco: Elaboração de um Manual de Boas Práticas de Recepção e Atendimento (clientes, visitantes, público em geral) com foco a empresa em que trabalha. No manual deverá constar também um tópico voltado para o CRM com propostas para fidelização de clientes além de um cronograma com uma rotina diária de trabalho considerando as atividades realizadas na empresa onde trabalha estabelecendo prioridades e identificando o impacto nas outras equipes (departamentos/setores) caso a gestão do tempo não seja eficaz.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia

Material Didático (fornecido pelo Senac): Não há

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

d. Documentos e Formulários

Competências

- Elaborar e atualizar documentos administrativos e comerciais, conforme normas da língua padrão e procedimentos da organização

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Modelos de Documentos: ata, carta, memorando, circular, comunicado, e-mail, ofício, requerimento, declaração e relatório, recibo, aviso, convocação, contratos diversos.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): CASTIGLIONI, José Antonio de Mattos. **Assistente Administrativo.** 6. Ed. São Paulo: Érica, 2013.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

e. Processos Administrativos

Competências

- Receber e dar encaminhamento às solicitações recebidas dos diversos setores da organização, observando sua estrutura, processos internos e interfaces.
- Executar rotinas financeiras efetuando pagamentos e recebimentos e controlando saldos de caixa e banco.
- Elaborar fluxo de caixa considerando previsão de entradas e saídas de um período especificado.
- Receber, controlar, arquivar ou encaminhar documentos, de acordo com os processos de trabalho.
- Controlar o fluxo de documentos físicos e digitais, de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Empresas: classificação, natureza jurídica.
- Organograma: estrutura, níveis e áreas funcionais;
- Ferramenta 5W2H (o que fazer? Por que será feito? Como Fazer? Quando Fazer? Quem Fará? Onde será feito? Quanto Custará)
- Ferramenta 5S
- Matemática básica: as quatro operações, porcentagem, razão e proporção;
- Controle de contas a receber e contas a pagar;
- Fluxo de Caixa;
- Conciliação Bancária
- Modelos dos principais documentos que fazem parte dos processos administrativos e fluxos de documentos: Notas Fiscais/DANFE, recibos, orçamentos, duplicatas, cheques cupom fiscal, cartas, ofícios, memorandos, requisição, autorização.
- Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade (prazo legal de validade e guarda de documentos) e tipos de arquivo (físico e eletrônico);
- Expedição e recebimento de Malotes;
- Inovações e Ferramentas de apoio para arquivos e protocolos;

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): CASTIGLIONI, José Antonio de Mattos. **Assistente Administrativo.** 6. Ed. São Paulo: Érica, 2013.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

f. Rotinas de Compras

Competências

- Levantar a necessidade de material e providenciar sua aquisição realizando cotações de preços.
- Pesquisar situação legal dos fornecedores e clientes para elaboração e atualização de cadastro.
- Receber, conferir, encaminhar ou providenciar estoque de materiais diversos, de acordo com os processos de trabalho
- Preencher e conferir documentos de compras e de controle de estoque, bem como planilhas, segundo critérios preestabelecidos

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Cotação de preços
- Cadastro de clientes e fornecedores: coleta, atualização e organização de dados;
- Sistemas de Controle de Estoque e Bens Patrimoniais
- Ponto de Pedido
- Inventário
- Processo licitatório de compras
- Consumo consciente na utilização de recursos e insumos
- Documentos de Compras: Cadastro de Fornecedores, Pedido de Compras, Notas Fiscais, Faturas, Duplicatas, Nota Promissória e Cheques; Recibos;
- Documentos de controle de estoques: Requisição de Material, Pedido de Compras, Cotação de Preços, Ficha de Controle de Estoque, Termos de Baixa de Bem Patrimonial, Inventário de Bens Imóveis, Termo de Responsabilidade, Guia de Transferência de Bem Patrimonial e Ficha Cadastral de Bem Patrimonial

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): CASTIGLIONI, José Antonio de Mattos. **Assistente Administrativo**. 6. Ed. São Paulo: Érica, 2013.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

g. Ação Integradora 2- Fluxos e Processos Administrativos:

Competências:

- Organizar e executar atividades de apoio aos processos administrativos da organização
- Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.

Atividade Foco: (dois produtos)

- **Elaborar um relatório com informações da empresa onde trabalha contendo:**
 - ✓ Organização jurídica, porte, atividade, tributação, objetivos e estrutura de capital;
 - ✓ Documentos que ficam expostos no estabelecimento
 - ✓ Compras – modelos de planilhas e relatórios de cotação de bens patrimoniais, produtos, materiais e serviços, e aquisição dos mesmos; cadastro de fornecedores; inventários; licitações; planilhas de controle de estoque.
 - ✓ Financeiro – modelos de planilhas e relatórios do Financeiro (pagamentos e recebimentos).
- **Elaborar fluxogramas dos processos de Arquivo, protocolo e guarda de documentos da empresa em que trabalha.**

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia

Material Didático (fornecido pelo Senac): CASTIGLIONI, José Antonio de Mattos. **Assistente Administrativo**. 6. Ed. São Paulo: Érica, 2013.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

h. Rotinas de Pessoal

Competências

- Executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de funcionários.
- Acompanhar e controlar a entrega de benefícios legais e espontâneos concedidos pela organização.
- Auxiliar na elaboração da folha de pagamento.

Bases tecnológicas (conteúdos):

- Processo de Admissão: documentos necessários, ficha de registro de empregado, registro/anotações/ atualizações em carteira de trabalho, cadastro do Programa de Integração Social/Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP), declaração de encargos de família para fins de imposto de renda, ficha de salário família, vale transporte, exame admissional;
- Consolidação das Leis do Trabalho (CLT);
- Processo de Demissão: documentos necessários, modalidades de saque do FGTS, comunicado e homologação da rescisão contratual, prazos, direito do empregado conforme o tipo de contrato, cálculo das verbas rescisórias, seguro desemprego, exame demissional;
- Prontuário do funcionário: documentos a serem arquivados;
- Benefícios: conceitos, benefícios obrigatórios e espontâneos;
- Férias: comunicação do período de férias, pagamento das férias, abono pecuniário, adicional de 1/3 de férias, férias coletivas, encargos sociais;
- 13º Salário: cálculo, prazo, forma de pagamento e multa;
- Demais benefícios: vale transporte, FGTS, hora extra, hora noturna, verbas rescisórias e adicionais de insalubridade e periculosidade;
- Salário, remuneração e seus adicionais;
- Contrato por tempo determinado e indeterminado;
- Jornada de trabalho: mensalista, horista, escala, compensação de horas, descanso semanal remunerado, trabalho noturno;
- Processo de elaboração de folha de pagamento
- Obrigações mensais do trabalhador: INSS, IRRF, FGTS, CAGED;
- Obrigações anuais do empregador: DIRF, RAIS, Informe de Rendimento, Livro de Inspeção e Fiscalização do Trabalho;
- Operações matemáticas: as quatro operações básicas, porcentagem, razão e proporção

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia.

Material Didático (fornecido pelo Senac): CASTIGLIONI, José Antonio de Mattos. **Assistente Administrativo**. 6. Ed. São Paulo: Érica, 2013.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

i. Ação Integradora 3- Processo legal da admissão à demissão de empregado:

Competência:

- Executar atividades referentes às rotinas trabalhistas, aplicando legislação básica referente à regulamentação de pessoal

Atividade Foco:

- Elaborar um manual de boas práticas dos processos de rotinas de pessoal, demonstrando os fluxos e processos legais desde a admissão à demissão de pessoal com exemplos de documentos de admissão, contracheque, folha de pagamento completa, recibo de férias, recibo de 13º salário e Termo de Rescisão de Contrato.

Infraestrutura: Ambiente convencional, equipado com quadro branco e projetor multimídia

Material Didático (fornecido pelo Senac): CASTIGLIONI, José Antonio de Mattos. **Assistente Administrativo**. 6. Ed. São Paulo: Érica, 2013.

Material Didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há

j. Proposta de Ação Empreendedora:

Atividade Foco:

- Apresentar uma proposta de ação empreendedora para a criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto, considerando o contexto e as necessidades da empresa onde trabalha, a análise do consumidor e do macro ambiente.
A proposta não precisa necessariamente ser original ou inédita. Pode ser para melhorar ou ampliar ações/processos/procedimentos/serviços/produtos já existentes. O importante é que a proposta tenha viabilidade e seja apresentada com bons argumentos.

Etapas:

1. Identificar uma oportunidade de criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto para a empresa em que trabalha e analisar sua potencialidade a partir de:
 - pesquisas com os clientes - comportamento do consumidor da empresa onde trabalha: nicho, segmentação, hábitos de consumo e processo de decisão de compra;
 - pesquisas com fornecedores e colaboradores da empresa;
 - observações na prática na empresa, bem como no desenvolvimento das 3 ações integradoras;
 (As pesquisas e observações identificarão necessidades que irão gerar um novo serviço ou produto ou até mesmo a reformulação de um desses. Essa amostragem deverá permear os diversos setores da empresa como Recepção, Arquivo, RH, Processos Administrativos, Processos Financeiros, Estoque, Reposição, Ponto de Vendas, Frente de Loja, etc.).
 - análise SWOT
2. Elaborar o esboço de um Modelo de Negócios simples e prático para a ideia (serviço ou produto) poder ser executada:
 - utilização da ferramenta CANVAS
 - protótipos do serviço ou produto
 - descrição dos argumentos para a apresentação da proposta
3. Apresentação das propostas para as empresas com demonstração de protótipos do serviço ou produto criado ou reformulado.
(As empresas receberão um formulário para avaliação das propostas apresentadas, considerando sua viabilidade de aplicação e os argumentos apresentados. O evento de apresentação para as empresas deverá ser realizado no penúltimo encontro).

Observação:

Os estudantes serão informados a respeito da realização desse desafio no início do módulo 2 de modo que durante a prática na empresa possam aproveitar todas as oportunidades para observação e geração de ideias. No desenvolvimento das ações integradoras os instrutores deverão estimular a observação e geração de ideias inovadoras e empreendedoras (para a empresa e para o mercado).

Prática Profissional na Empresa – Duração 660h

A prática na empresa acontecerá sob supervisão de profissional (monitor) indicado pelo empregador, nos dias e horários definidos no cronograma estabelecido pelo Senac RJ. Todas as ações profissionais e educativas que forem executadas durante a permanência do jovem na empresa devem estar baseadas no texto da Lei 10.097/2000, no Decreto 5.598/2005 e no Guia de Orientação de Aprendizagem do Senac RJ.

5.4. Matriz de articulação (Ver anexo)

5.5. Agenda padrão (para inserção da oferta no Sistema Educacional):

As unidades curriculares foram organizadas de modo que o estudante, inicialmente, esteja em atividade no Senac RJ nos 5 dias da semana (4 horas/dia), durante as 80 horas iniciais do curso, (20 dias – aproximadamente um mês. Após este período o estudante estará em atividade na empresa três vezes por semana (4 horas/dia) e duas vezes por semana no Senac RJ (4 horas/dia), durante cerca de 55 semanas (aproximadamente 14 meses).

A duração total do curso varia entre 15 meses a 16 meses, considerando período de férias (**quando houver**), feriados e outros recessos previstos para o ano em exercício.

As férias devem ser programadas para a partir de 12 meses de curso e preferencialmente coincidir com o período de férias escolares. Ao abrir o grupo no sistema, as férias já devem ser incluídas e as empresas informadas no documento de **Confirmação de Matrícula** (anexo ao GO de Aprendizagem).

Segue padrão para lançamento das Unidades Curriculares no Sistema:

Unidade Curricular	Código	Ordem de lançamento no SGA	Quantidade de dias	Observação	Dias a serem lançados no SGA
Relacionamento e Convivência Social	11800 1.1	1	4	Inclui as 4 h iniciais de Ambientação – Aula Inaugural	Segunda à sexta
Apresentação Pessoal e Saúde	11800 1.2	1	4		As UC do módulo básico devem acontecer simultaneamente, ou seja, lançadas no SGA distribuídas uma a cada dia da semana.
Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	11800 1.3	1	4		
Plano de Desenvolvimento Profissional	11800 1.4	1	4		
Mercado de Trabalho	11800 1.5	1	4		
Recepção e Atendimento	11800 2.1	2	8	Essa Uc acontece concomitante com Comunicação Corporativa	
Comunicação Corporativa	11800 2.2	2	11	Essa Uc acontece concomitante com Atendimento ao Cliente	Exemplo (quarta)
Ação Integradora 1 Excelência na Recepção e Atendimento	11800 2.3	3	8	Essa Uc acontece concomitante com Documentos e Formulários e Processos Administrativos	Exemplo (Segunda)

Documentos e Formulários	11800 2.4	3	5	Essa Uc acontece concomitante com Ação Integradora 1 Excelência na Recepção e Atendimento e Processos Administrativos	Exemplo (segunda)
Processos Administrativos	11800 2.5	3	15	Essa Uc acontece concomitante com Ação Integradora 1 Excelência na Recepção e Atendimento e Documentos e Formulários	Exemplo (quarta)
Rotinas de Compras	11800 2.6	4	10	Essa Uc acontece concomitante com Rotinas de Pessoal	Exemplo (segunda)
Ação Integradora 2 Fluxos e Processos Administrativos	11800 2.7	4	7	Essa Uc acontece concomitante com Rotinas de Pessoal e Ação Integradora 2 - fluxos e processos administrativos	Exemplo (segunda)
Rotinas de Pessoal	11800 2.8	4	15	Essa Uc acontece concomitante com Rotinas de Compras e Ação Integradora 2 - fluxos e processos administrativos	Exemplo (quarta)
Ação Integradora 3- Processo legal da admissão à demissão de empregado	11800 2.9	5	10	Essa Uc acontece concomitante com Proposta de Ação Empreendedor a	Exemplo (segunda)

Proposta de Ação Empreendedora	11800 2.10	5	11	Essa Uc acontece concomitante com Ação Integradora 3- Processo legal da admissão à demissão de empregado	Exemplo (quarta)
Prática Profissional na Empresa	11800 3.1	2	165	Iniciar junto com as UC Recepção e Atendimento e Comunicação Corporativa	3 x p/semana Exemplo (terça, quinta e sexta)

Exemplo de Cronograma: Aprendizagem Serviços Administrativos

Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	CH SENAC	CH Empresa
Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0
Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0
Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0
Relacionamento e Convivência Social	Apresentação Pessoal e Saúde	Responsabilidade Social: Ética e Cidadania	Plano de Desenvolvimento Profissional	Mercado de Trabalho	20	0
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Recepção e atendimento	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - excelência na Recepção	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - excelência na Recepção	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12

Prática/Empresa	PI - excelência na Recepção	Prática/Empresa	Comunicação Corporativa	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - excelência na Recepção	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - excelência na Recepção	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - excelência na Recepção	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - excelência na Recepção	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Documentos e formulários	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Documentos e formulários	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Documentos e formulários	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Documentos e formulários	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Documentos e formulários	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Processos Administrativos	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Rotinas de compras	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12

Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI - fluxos e processos administrativos	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Rotinas de Pessoal	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	PI – Processo de Admissão e demissão	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	8	12
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	4	16
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	4	16
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	4	16
Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Proposta de Ação Empreendedora	Prática/Empresa	4	16

Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	Prática/Empresa	-	20
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	---	----

6. Indicações Metodológicas

A metodologia adotada deve envolver análise e solução de problemas, estudo de casos, projetos, pesquisas e outras estratégias que integrem teoria e prática e focalizem o contexto do trabalho, de modo a estimular a percepção analítica e a contextualização de informações, o raciocínio hipotético, a solução de problemas, a apropriação de conhecimentos prévios e a construção de novos valores e saberes.

Nesse sentido:

- A prática pedagógica deve oferecer desafios acessíveis aos participantes, por meio de perguntas, problemas e casos relacionados à realidade, experiência e/ou a conhecimentos prévios destes, facilitando a atribuição de significado.
- As perguntas e atividades devem ser voltadas à aplicação em situações reais de trabalho.
- Serão estimulados estudos em ambientes de aprendizagem, atividades em laboratório, atividades práticas monitoradas, visitas técnicas a empresas e organizações do setor, estágio profissional supervisionado, quando necessário.
- É importante propiciar condições para a troca de ideias entre os participantes, estimulando-os a encontrar novas possibilidades de aplicação dos conhecimentos em situações reais do contexto profissional.
- A metodologia deve favorecer a dinâmica ação-reflexão-ação, a partir de situações desafiadoras e contextualizadas.

7. Aproveitamento de estudos

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos educandos, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão do presente programa.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo estudante, através da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante protocolo de avaliação de competências, conforme as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

8. Avaliação

8.1. Perspectiva de Avaliação

A avaliação destina-se a verificar o desempenho do estudante no que se refere às competências previstas no projeto pedagógico de curso. Será contínua e cumulativa, possibilitando o diagnóstico sistemático da aprendizagem, prevalecendo os aspectos qualitativos sobre os quantitativos e os resultados obtidos ao longo do processo de aprendizagem.

Serão priorizados instrumentos de avaliação estimuladores da autonomia na aprendizagem, que envolvam atividades realizadas individualmente e em grupo e forneçam indicadores da aplicação, no contexto profissional, das competências adquiridas.

8.2. Processo e Registro de Avaliação

A avaliação do participante incidirá sobre o aproveitamento.

O resultado da avaliação será registrado por Unidade Curricular e expresso por meio dos conceitos Insuficiente (I), Suficiente (S), Bom (B) e Ótimo (O):

- **Ótimo** (9 a 10) – o desempenho supera com excelência a performance requerida.
- **Bom** (7 a 8,9) – o desempenho supera a performance requerida.
- **Suficiente** (6 a 6,9) – o desempenho atende a performance requerida.
- **Insuficiente** (0 a 5,9) – o desempenho não atende à performance requerida.

Resultados:

Aprovado no curso

Considera-se aprovado em cada unidade curricular do curso o estudante que obtiver a nota mínima 6 (seis) na média de notas obtidas nas avaliações de aprendizagem realizadas durante o processo educativo e frequência mínima obrigatória de 75% no módulo.

Reprovado no curso

Será considerado Reprovado em cada unidade curricular o estudante que não obtiver a média final mínima 6 (seis) e exceder o limite de 25% de ausência no módulo, independente do resultado da avaliação.

Os participantes deverão ter pleno conhecimento dos critérios e procedimentos a serem adotados para o desenvolvimento do curso, bem como sobre as normas regimentais de avaliação, recuperação, frequência e promoção.

8.3. Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do participante. Desde que oportunos, podem também ser adotados recursos de EAD e outros, bem como ações de monitoria, efetuadas por participantes que já constituíram determinadas competências.

8.4. Indicadores de competências e respectivos procedimentos de avaliação

A avaliação de competências requer critérios, procedimentos e instrumentos apropriados. A tabela a seguir contém indicadores e tipos de avaliação adequados para verificar se o estudante desenvolveu as competências previstas.


Módulo 1 – Módulo Básico

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
<ul style="list-style-type: none"> Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona. 	<ul style="list-style-type: none"> Estabelece relações interpessoais positivas com os colegas. Respeita as diferenças de valores, opinião, cultura etc., quando em interação com o outro. Comunica-se de maneira cordial e respeitosa. Age com cordialidade com os colegas, docentes, funcionários e outras pessoas. Evita conflitos nas situações de convívio. 	<ul style="list-style-type: none"> Observação do instrutor da convivência do estudante com os colegas da turma, funcionários e demais pessoas em diferentes situações. (cordialidade e respeito) Simulação de situações cotidianas (sociais e profissionais) de convivência social envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos. Exercícios individuais e/ou em grupo / Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de relacionamento interpessoal, respeito à diversidade sociocultural e diferenças pessoais; e de prevenção de conflitos.
<ul style="list-style-type: none"> Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Apresenta-se com boa aparência, demonstrando cuidados básicos com a saúde e a higiene pessoal e do vestuário. Demonstra preocupação com a aparência pessoal. (autoestima e autoimagem). Demonstra adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança. Demonstra adotar hábitos saudáveis e identifica sua importância para a qualidade de vida. Identifica como evitar as situações de risco e vulnerabilidade, zelando pela saúde e segurança. 	<ul style="list-style-type: none"> Observação do instrutor da apresentação pessoal do estudante. (aparência: higiene pessoal e do vestuário) Simulação de situações do cotidiano envolvendo questões de: cuidados básicos de higiene pessoal e saúde; apresentação pessoal no ambiente de trabalho e na vida social em geral; autoestima, autoimagem e a interação social e profissional; adoção de hábitos saudáveis e prevenção da saúde e segurança. Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo questões de higiene pessoal e saúde; atitudes preventivas em relação à saúde e segurança; uso e abuso de substâncias psicoativas; sexualidade e responsabilidade.

		<ul style="list-style-type: none"> Discussão e reflexões sobre saúde e qualidade de vida: drogas e saúde; juventude e sexualidade; situações de risco e vulnerabilidade.
<ul style="list-style-type: none"> Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica situações para agir de modo ético e responsável em relação ao ambiente e ao patrimônio coletivo. Demonstra saber conviver com regras em diversas situações em sala de aula ou na escola. Adota regras de convivência social nas situações cotidianas. Utiliza argumentos objetivos, sem alterar a voz diante de opiniões divergentes. Demonstra ser um consumidor consciente. Identifica ações e atitudes que deve adotar para evitar o desperdício, realizar o descarte corretamente e evitar a degradação ambiental. Toma decisões considerando seus direitos e deveres e critérios éticos. Analisa situações do seu cotidiano e a partir de diferentes profissões, identificando soluções pautadas na conduta ética. Analisa situações da ética a partir de diferentes profissões e da confidencialidade no trabalho, identificando a conduta adequada. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: atitudes éticas e responsáveis em relação ao meio ambiente e ao patrimônio coletivo. Observação nas atividades de trabalho em grupo, das atitudes do estudante em relação ao respeito às regras e à convivência social. Simulação de situações do cotidiano envolvendo: consumo consciente, atitudes para evitar o desperdício, descarte correto X degradação ambiental. Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: tomada de decisões individuais considerando seus direitos e deveres e os critérios éticos envolvidos; a conduta ética a partir de diferentes profissões; a ética e a confidencialidade no trabalho; e respeito aos valores e cultura organizacional.
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Define metas pessoais coerentes com seu potencial. Elabora esboço de plano de desenvolvimento profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual.
<ul style="list-style-type: none"> Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados. 	<ul style="list-style-type: none"> Busca informações para exercer seus direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista. Trabalha em equipe na busca de soluções coletivas. Analisa situações do cotidiano das empresas, identificando soluções visando à qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Exercícios individuais e/ou em grupo/ Avaliação escrita com estudos de caso /análise de situações problema envolvendo: direitos do trabalho e previdenciário; trabalho em equipe (relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo, mediação de conflitos e proatividade); atitudes empreendedoras no trabalho; qualidade na prestação de serviços. Simulação de situações do cotidiano nas empresas envolvendo: exercício dos direitos e deveres de acordo com a legislação trabalhista; trabalho em equipe; atitudes empreendedoras; e qualidade na prestação de serviços.

Módulo 2 – Módulo Serviços Administrativos

Competências	Indicadores de competências	Procedimentos/ Instrumentos de avaliação
Recepcionar, atender e prestar serviços de apoio a clientes ou visitantes.	<p>UC Recepção e Atendimento</p> <p>Recebe pessoas com cordialidade e identifica suas necessidades, registrando</p>	Atividade escrita e oral com estudo de caso e situações reais de trabalho do jovem, envolvendo atendimento ao cliente onde o atendente deve dar

	<p>as demandas e encaminhando para os setores responsáveis.</p> <p>Registra e controla a entrada e saída de pessoas, equipamentos e materiais, de acordo com as regras específicas da organização.</p> <p>Atende, realiza e retorna contatos telefônicos e virtuais, fornecendo informações solicitadas.</p> <p>Orienta pessoas prestando informações sobre a organização, seus produtos e serviços.</p> <p>Organiza as atividades de recepção estabelecendo prioridades, conforme procedimentos e necessidades organizacionais.</p>	<p>orientações e fazer a triagem da necessidade do cliente. Além dos estudantes identificarem os erros e acertos por escrito devem fazer apresentações em formato de esquetes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atividade escrita de preenchimento de formulários para controle de entrada e saída de pessoas, equipamentos e materiais, de acordo com as regras específicas da organização utilizando a realidade da empresa onde o jovem trabalha ou cases fictícios trazidos pelo instrutor. ▪ Atividade oral de simulação de situações de atendimento telefônico (dramatização). ▪ Atividade escrita com estudos de casos de ações de CRM identificando a mais adequada para a empresa em que trabalha. ▪ Atividade de atendimento ao cliente simulando atendimento por e-mail ou whatsapp. ▪ Atividade oral de atendimento simulando situações onde o atendente/recepcionista fornece informações sobre a organização e sobre produtos e serviços considerando os diversos tipos de clientes (idosos, crianças, pessoas com deficiência, gestantes). ▪ Atividade escrita com estudos de caso de organização de atividades de recepção estabelecendo prioridades conforme procedimentos e necessidades organizacionais considerando agendamento de visitas; organização de documentos, correspondência e informações.
	<p>UC Comunicação Corporativa</p> <p>Comunica-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade.</p>	<p>Atividade oral e escrita onde o jovem deve ser estimulado a se expressar em diversas situações focando a comunicação clara e Objetiva utilizando ferramentas de informática como pacote office e e-mail</p>
<p>Organizar e executar atividades de apoio aos processos administrativos da organização.</p>	<p>UC Processos Administrativos</p> <p>Recebe e dá encaminhamento às solicitações recebidas dos diversos setores da organização, observando sua estrutura, processos internos e interfaces.</p> <p>Executar rotinas financeiras efetuando pagamentos e recebimentos e controlando saldos de caixa e banco</p>	<p>Atividade escrita com descrições de empresas onde o estudante irá identificar seu tipo e natureza jurídica.</p> <p>Atividade escrita envolvendo organograma estrutura organizacional e suas interrelações.</p> <p>Atividade escrita que envolva 5W2H e 5S</p> <p>Atividade escrita (exercícios) de controle de contas a pagar e receber.</p> <p>Atividade escrita (exercícios) de conciliação bancária </p>
	<p>UC Rotinas de Compras</p> <p>Levanta a necessidade de material e providenciar sua aquisição realizando cotações de preços.</p> <p>Pesquisa situação legal dos fornecedores e clientes para elaboração e atualização de cadastro.</p> <p>Recebe, confere, encaminha ou providencia estoque de materiais diversos, de acordo com os processos de trabalho.</p>	<p>Atividade escrita onde o estudante irá calcular o ponto de pedido e fazer o levantamento da necessidade de compra de material de escritório.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atividade escrita de análise de orçamentos identificando o melhor para comprar. ▪ Atividade com estudos de casos de situação legal de fornecedores e clientes, identificando quais se enquadram nas exigências das empresas. ▪ Atividade de conferência e registro de recebimento de materiais.

<p>Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.</p>	<p>UC Documentos e Formulários</p> <p>Elaborar e atualizar documentos administrativos e comerciais, conforme normas da língua padrão e procedimentos da organização.</p>	<p>Atividades escritas de elaboração de ata, carta, memorando, circular, comunicado, e-mail, ofício, requerimento, declaração e relatório, recibo, aviso, convocação e diversos tipos de contrato</p>
	<p>UC Processos Administrativos</p> <p>Elabora fluxo de caixa considerando previsão de entradas e saídas de um período especificado.</p> <p>Recebe, controla, arquivava ou encaminha documentos, de acordo com os processos de trabalho.</p> <p>Controla o fluxo de documentos físicos e digitais, de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo</p>	<p>Atividade escrita com cases para elaboração de fluxo de caixa a partir de diversas informações de receitas e despesas de um período especificado.</p> <p>Atividade escrita de estudos de casos envolvendo controle e arquivo de documentos utilizando métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade e tipos de arquivo (físico e eletrônico);</p> <p>Atividade escrita com estudo de caso que envolva expedição e recebimento de malotes.</p>
	<p>UC Rotinas de Compras</p> <p>Preenche e confere documentos de compras e de controle de estoque, bem como planilhas, segundo critérios preestabelecidos.</p>	<p>Atividade escrita com estudos de casos onde o jovem deverá preencher diversos documentos de rotinas de compras tais como: Documentos de controle de estoques: Requisição de Material, Pedido de Compras, Cotação de Preços, Ficha de Controle de Estoque, Termos de Baixa de Bem Patrimonial, Inventário de Bens Imóveis, Termo de Responsabilidade, Guia de Transferência de Bem Patrimonial e Ficha Cadastral de Bem Patrimonial.</p>
<p>Executar atividades referentes às rotinas trabalhistas, aplicando legislação básica referente à regulamentação de pessoal.</p>	<p>UC Rotinas de Pessoal</p> <p>Executa ações referentes às rotinas de admissão e demissão de funcionários.</p> <p>Acompanha e controla a entrega de benefícios legais e espontâneos concedidos pela organização.</p> <p>Auxilia na elaboração da folha de pagamento.</p>	<p>Atividades escritas envolvendo:</p> <p>Processo de Admissão: documentos necessários, ficha de registro de empregado, registro/anotações/atualizações em carteira de trabalho, cadastro do Programa de Integração Social/Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP), declaração de encargos de família para fins de imposto de renda, ficha de salário família, vale transporte, exame admissional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atividades escritas envolvendo Processo de Demissão: documentos necessários, modalidades de saque do FGTS, comunicado e homologação da rescisão contratual, prazos, direito do empregado conforme o tipo de contrato, cálculo das verbas rescisórias, seguro desemprego, exame demissional; ▪ Atividades escritas envolvendo Férias: comunicação do período de férias, pagamento das férias, abono pecuniário, adicional de 1/3 de férias, férias coletivas, encargos sociais; 13º Salário: cálculo, prazo, forma de pagamento e multa; vale transporte, FGTS, hora extra, hora noturna, verbas rescisórias e adicionais de insalubridade e periculosidade; salário, remuneração e seus adicionais; ▪ Atividades escritas envolvendo Contrato por tempo determinado e indeterminado; jornada de trabalho: mensalista, horista, escala, compensação de horas, descanso semanal remunerado, trabalho noturno; processo de elaboração de folha de pagamento; obrigações mensais do trabalhador: INSS, IRRF, FGTS,

		<p>CAGED;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atividades que envolvam obrigações acessórias para a empresa em relação ao trabalhador. <p>Utilizar nas atividades as pesquisas de Tabela do INSS em vigor, tabela de salário família em vigor, tabela do IRRF, legislação e Prazos do e-social</p>
--	--	---

9. Recuperação Paralela

A recuperação paralela envolve ações destinadas a suplantam problemas de aprendizagem dos estudantes, durante o desenvolvimento da unidade curricular, de modo a aumentar a probabilidade de constituição das competências previstas no projeto pedagógico.

Assim, no transcorrer das atividades de aprendizagem de cada unidade curricular, à medida que o instrutor constatar que algum estudante está com dificuldade de desempenho, imediatamente deve iniciar ações de recuperação, tais como estudo de casos, pesquisas e outras atividades que propiciem o desenvolvimento da(s) competência(s) não constituída(s). Isso pode ser feito dentro ou fora da sala de aula (mediante atividades não presenciais).

10. Instalações e equipamentos/recursos

Para obter os resultados educacionais esperados, a execução dessa oferta requer uma infraestrutura com:

- **Ambientes de aprendizagem** convencionais, adequadamente mobiliados, além de recursos de apoio didático, como: computador, projetor multimídia e outros.
- **Laboratório** de Informática equipado com Pacote Microsoft Office e internet

Serão também utilizadas instalações de organizações parceiras, sobretudo como suporte para atividades voltadas à prática profissional, como pesquisas, projetos comunitários etc.

Constará ainda com ambiente para estudo e pesquisa, com livros, periódicos, CDs, vídeos etc.

Material didático (fornecido pelo SENAC):

P/ Módulo Básico:

- MEDEIROS, Alexandre; FERREIRA, Olivia; GARAVAGLIA, Pedro. Convivência: Você e suas relações sociais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).
- PORTO, Bruno; AMARAL, Mariana; BACON, Billy. Trabalho: Você e suas relações profissionais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional. 2012. (Se Liga Nessa).
- TAPAJÓS, Ronaldo. Relacionamento: Você e suas relações pessoais. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012. (Se Liga Nessa).

P/ Módulo 2

- CASTIGLIONI, José Antônio de Mattos. Assistente Administrativo. 6. Ed. São Paulo: Érica, 2013.

Material didático (a ser adquirido pelo estudante): Não há.

Uniforme: Não há

Bibliografia de referência:

- OLIVEIRA, Aristeu. Cálculos Trabalhistas. 27ª. ed. São Paulo: Atlas, 2015

11. Perfil do Instrutor

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer instrutores com experiência profissional significativa em documentos comerciais; finanças; compras; controle de estoque; recepção e atendimento ao cliente e qualificação em Administração ou áreas afins.

12. Certificação



Àquele que concluir este programa, será conferido o “Certificado de ***Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Administrativos.***

Anexo 1.a: Matriz geral de articulação entre competências do perfil de conclusão e módulos

Competências do perfil	Atuar no seu meio social e profissional com proatividade, cuidando da saúde, higiene e apresentação pessoal, estabelecendo e mantendo uma convivência social positiva, bem como exercendo seus direitos e deveres de forma participativa e responsável para o pleno exercício da cidadania.	Recepcionar, atender e prestar serviços de apoio a clientes ou visitantes.	Organizar e executar atividades de apoio aos processos administrativos da organização.	Elaborar, organizar e controlar documentos da organização	Executar atividades referentes às rotinas trabalhistas, aplicando legislação básica referente à regulamentação de pessoal	Duração em horas
Módulos						
1. Módulo Básico	X					80
2. Serviços Administrativos		x	x	x	x	400
Duração total						480

Anexo 1.b: Matriz de articulação do Módulo 1: Módulo Básico

Competências Unidades Curriculares	Atuar de modo adequado nas diversas situações do cotidiano, seja no espaço de trabalho ou na vida social de um modo mais amplo, exercendo a convivência social de forma cordial e pacífica, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças daqueles com os quais se relaciona.	Cuidar da própria saúde, segurança e apresentação pessoal, prevenindo-se contra doenças, adotando hábitos saudáveis e evitando exposição às situações de risco e vulnerabilidade.	Exercer seus direitos e deveres perante a sociedade, agindo de modo ético e responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às regras de convivência social, bem como respeitando os valores e a cultura organizacional da empresa em que trabalha.	Elaborar plano de desenvolvimento profissional, estabelecendo metas adequadas as suas características pessoais, identificando oportunidades no mercado de trabalho.	Atuar no mercado de trabalho, exercendo seus direitos e cumprindo seus deveres de acordo com a legislação de trabalho vigente, trabalhando em equipe e com atitude empreendedora, visando à qualidade nos serviços prestados.	Duração em horas	
Relacionamento e Convivência Social	Ambientação: Aula Inaugural (4h)						16
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecer e manter boas relações interpessoais, respeitando a diversidade sociocultural e as diferenças pessoais. ▪ Agir com cordialidade nas diversas situações de convívio social e profissional, evitando conflitos. 						
Apresentação Pessoal e Saúde		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidar da saúde e higiene pessoal. ▪ Apresentar-se de forma adequada a 				16	

		<p>diferentes ambientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adotar atitudes preventivas em relação à própria saúde e segurança, bem como das pessoas com quem convive. 				
<p>Responsabilidade Social: Ética e Cidadania</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir de modo responsável em relação ao ambiente, ao patrimônio coletivo e às leis e regras de convivência social nas situações cotidianas. ▪ Consumir de forma consciente, avaliando a origem dos produtos que adquire e considerando, nesta relação, as ligações entre o descarte e a degradação ambiental. ▪ Tomar decisões sobre a vida pessoal e profissional, considerando seus direitos e deveres, bem como critérios éticos. ▪ Agir com ética, mantendo discrição em relação às informações sobre os clientes e sigilo em relação às informações da empresa que representa, resguardando 			<p>16</p>

			<p>sua imagem.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação cidadã ▪ Ações individuais e coletivas para a preservação do mobiliário urbano, infraestrutura, patrimônio cultural e ambiental. ▪ Meio ambiente e educação para o consumo consciente. ▪ Sustentabilidade ▪ A ética a partir de diferentes profissões. ▪ Ética/ Confidencialidade no trabalho. ▪ Valores e Cultura Organizacional. 			
Plano de Desenvolvimento Profissional				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projetar seu futuro profissional, a partir da análise das características pessoais e oportunidades do mercado de trabalho. ▪ Elaborar plano de desenvolvimento profissional. 		16
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ O mundo do trabalho ▪ Informação e orientação profissional ▪ Mercado de trabalho: características e perspectivas. ▪ Alternativas de emprego e renda. ▪ Empreendedorismo. ▪ Plano de desenvolvimento profissional. 		
Mercado de Trabalho					<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agir de modo responsável em relação aos seus direitos e deveres e convivendo com regras, dentro e fora da empresa. ▪ Trabalhar em equipe na busca de soluções coletivas, visando à 	16

					<p>qualidade do serviço e a harmonia no ambiente de trabalho.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Direitos trabalhistas: noções de direito do trabalho e previdenciário. ▪ Trabalho formal, informal e trabalho autônomo. ▪ Elementos que favorecem o trabalho em equipe: relações interpessoais, comunicação, negociação, respeito mútuo e mediação de conflitos. ▪ Trabalho em equipe e proatividade. ▪ Empreendedorismo (ou atitude empreendedora) ▪ Qualidade nos serviços prestados. 	
					Total do Módulo	80

Produtos Finais do Módulo Básico a serem desenvolvidos ao longo das atividades unidades curriculares: **a) Diário de Bordo:** o estudante desenvolve um diário apresentando as principais contribuições do módulo básico para a sua vida pessoal e profissional e; **b) Plano de Desenvolvimento Profissional:** o estudante apresentará um quadro em que estarão discriminados os próximos passos de sua vida acadêmica e os objetivos de sua carreira, assinalando metas, prazos e indicado as ferramentas necessárias para que alcance tais objetivos.

Matriz de articulação do Módulo 2: Serviços Administrativos:

Unidades Curriculares	Competências	Recepcionar, atender e prestar serviços de apoio a clientes ou visitantes.	Organizar e executar atividades de apoio aos processos administrativos da organização.	Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.	Executar atividades referentes às rotinas trabalhistas, aplicando legislação básica referente à regulamentação de pessoal.	Duração em horas
Recepção e Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> Receber pessoas com cordialidade e identificar suas necessidades, registrando as demandas e encaminhando para os setores responsáveis. Registrar e controlar a entrada e saída de pessoas, equipamentos e materiais, de acordo com as regras específicas da organização. Atender, realizar e retornar contatos telefônicos e virtuais, fornecendo informações solicitadas. Orientar pessoas prestando informações sobre a organização, seus produtos e serviços. Organizar as atividades de recepção estabelecendo prioridades, conforme procedimentos e necessidades organizacionais. 					32
	<ul style="list-style-type: none"> Etiqueta social e profissional na atuação do recepcionista (flexibilidade e empatia nas relações interpessoais, cordialidade no trato com pessoas, respeito à diversidade, zelo pela apresentação pessoal, sigilo das informações do cliente e da organização); Técnicas e tipos de atendimento: personalizados, diferenciados (idosos, crianças, pessoas com deficiência, gestantes), presenciais, eletrônicos, via Whatsapp; telefônicos e impressos; Técnicas de negociação e administração de conflitos; Normas internas de segurança, conferência de documentos de clientes e visitantes, notificação de presenças estranhas; 					

	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres; • CRM (Customer Relationship Management); • Agendamento de visitas; organização de documentos, correspondência e informações; • Planejando o trabalho: administração do tempo; prioridades e prazos. 				
Comunicação Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar-se oralmente e por escrito com clareza e objetividade. • Estrutura básica de um texto: clareza e coerência; • Técnicas de redação empresarial e oficial: estrutura textual, coesão e coerência, pronomes de tratamento, abertura e fechamento, regras gramaticais e ortografia aplicáveis; • Word: Utilização da ferramenta para na elaboração/edição de textos; • Correção gramatical: uso de dicionário. • Envio de e-mail: regras básicas na comunicação corporativa e anexar arquivo. • Comunicação corporativa via aplicativos de dispositivos móveis; • Power Point: Utilização da ferramenta para elaboração de uma apresentação simples. 				44
Ação Integradora 1 Excelência na Recepção e Atendimento	Recepcionar, atender e prestar serviços de apoio a clientes ou visitantes.				32
Excelência na Recepção e Atendimento Atividade foco: Elaboração de um Manual de Boas Práticas de Recepção e Atendimento (clientes, visitantes, público em geral) com foco a empresa em que trabalha. No manual deverá constar também um tópico voltado para o CRM com propostas para fidelização de clientes além de um cronograma com uma rotina diária de trabalho considerando as atividades realizadas na empresa onde trabalha estabelecendo prioridades e identificando o impacto nas outras equipes (departamentos/setores) caso a gestão do tempo não seja eficaz.					
Documentos e Formulários			<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar e atualizar documentos administrativos e comerciais, conforme normas da língua padrão e procedimentos da organização. • Modelos de Documentos: ata, carta, memorando, circular, comunicado, 		20



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
Administração Regional no Estado do Rio de Janeiro

			e-mail, ofício, requerimento, declaração e relatório, recibo, aviso, convocação, contratos diversos.	
Processos Administrativos		<ul style="list-style-type: none"> Receber e dar encaminhamento às solicitações recebidas dos diversos setores da organização, observando sua estrutura, processos internos e interfaces. Executar rotinas financeiras efetuando pagamentos e recebimentos e controlando saldos de caixa e banco. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar fluxo de caixa considerando previsão de entradas e saídas de um período especificado. Receber, controlar, arquivar ou encaminhar documentos, de acordo com os processos de trabalho. Controlar o fluxo de documentos físicos e digitais, de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo. 	60
		<ul style="list-style-type: none"> Empresas: classificação, natureza jurídica. Organograma: estrutura, níveis e áreas funcionais; Ferramenta 5W2H (o que fazer? Por que será feito? Como Fazer? Quando Fazer? Quem Fará? Onde será feito? Quanto Custará) Ferramenta 5S Matemática básica: as quatro operações, porcentagem, razão e proporção; Controle de contas a receber e contas a pagar; Fluxo de Caixa; Conciliação Bancária 	<ul style="list-style-type: none"> Modelos dos principais documentos que fazem parte dos processos administrativos e fluxos de documentos: Notas Fiscais/DANFE, recibos, orçamentos, duplicatas, cheques cupom fiscal, cartas, ofícios, memorandos, requisição, autorização. Métodos e técnicas de arquivo e protocolo: classificação de documentos, recebimento, distribuição, tramitação, expedição, temporalidade (prazo legal de validade e guarda de documentos) e tipos de arquivo (físico e eletrônico); Expedição e recebimento de Malotes; Inovações e Ferramentas de apoio para arquivos e protocolos; 	
Rotinas de Compras		<ul style="list-style-type: none"> Levantar a necessidade de material e providenciar sua aquisição realizando cotações de preços. Pesquisar situação legal dos fornecedores e clientes para elaboração e atualização de cadastro. Receber, conferir, encaminhar ou providenciar estoque de materiais diversos, de acordo com os processos de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Preencher e conferir documentos de compras e de controle de estoque, bem como planilhas, segundo critérios preestabelecidos. 	40
		<ul style="list-style-type: none"> Cotação de preços 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de Compras: Cadastro de Fornecedores, Pedido de 	



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
Administração Regional no Estado do Rio de Janeiro

		<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de clientes e fornecedores: coleta, atualização e organização de dados; • Sistemas de Controle de Estoque e Bens Patrimoniais • Ponto de Pedido • Inventário • Processo licitatório de compras • Consumo consciente na utilização de recursos e insumos 	<ul style="list-style-type: none"> • Compras, Notas Fiscais, Faturas, Duplicatas, Nota Promissória e Cheques; Recibos; • Documentos de controle de estoques: Requisição de Material, Pedido de Compras, Cotação de Preços, Ficha de Controle de Estoque, Termos de Baixa de Bem Patrimonial, Inventário de Bens Imóveis, Termo de Responsabilidade, Guia de Transferência de Bem Patrimonial e Ficha Cadastral de Bem Patrimonial. 		
Ação Integradora 2 Fluxos e Processos Administrativos		Organizar e executar atividades de apoio aos processos administrativos da organização.	Elaborar, organizar e controlar documentos da organização.		28
	<p>Fluxos e Processos Administrativos: Atividade Foco: (dois produtos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar um relatório com informações da empresa onde trabalha contendo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organização jurídica, porte, atividade, tributação, objetivos e estrutura de capital; ✓ Documentos que ficam expostos no estabelecimento ✓ Compras – modelos de planilhas e relatórios de cotação de bens patrimoniais, produtos, materiais e serviços, e aquisição dos mesmos; cadastro de fornecedores; inventários; licitações; planilhas de controle de estoque. ✓ Financeiro – modelos de planilhas e relatórios do Financeiro (pagamentos e recebimentos). • Elaborar fluxogramas dos processos de Arquivo, protocolo e guarda de documentos da empresa em que trabalha. 				
Rotinas de Pessoal				<ul style="list-style-type: none"> • Executar ações referentes às rotinas de admissão e demissão de funcionários. • Acompanhar e controlar a entrega de benefícios legais e espontâneos concedidos pela organização. • Auxiliar na elaboração da folha de pagamento. 	60
				<ul style="list-style-type: none"> • Processo de Admissão: documentos necessários, ficha de registro de empregado, registro/anotações/atualizações em carteira de trabalho, cadastro do Programa de Integração Social/Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP), declaração de encargos de família para fins de imposto de renda, ficha de salário família, vale transporte, exame admissional; • Consolidação das Leis do Trabalho 	

				<p>(CLT);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo de Demissão: documentos necessários, modalidades de saque do FGTS, comunicado e homologação da rescisão contratual, prazos, direito do empregado conforme o tipo de contrato, cálculo das verbas rescisórias, seguro desemprego, exame demissional; • Prontuário do funcionário: documentos a serem arquivados; • Benefícios: conceitos, benefícios obrigatórios e espontâneos; • Férias: comunicação do período de férias, pagamento das férias, abono pecuniário, adicional de 1/3 de férias, férias coletivas, encargos sociais; • 13º Salário: cálculo, prazo, forma de pagamento e multa; • Demais benefícios: vale transporte, FGTS, hora extra, hora noturna, verbas rescisórias e adicionais de insalubridade e periculosidade; • Salário, remuneração e seus adicionais; • Contrato por tempo determinado e indeterminado; • Jornada de trabalho: mensalista, horista, escala, compensação de horas, descanso semanal remunerado, trabalho noturno; • Processo de elaboração de folha de pagamento • Obrigações mensais do trabalhador: INSS, IRRF, FGTS, CAGED; • Obrigações anuais do empregador: DIRF, RAIS, Informe de Rendimento, Livro de Inspeção e Fiscalização do Trabalho; • Operações matemáticas: as quatro operações básicas, porcentagem, razão e proporção. 	
Ação Integradora 3- Processo legal da admissão à demissão de empregado				Executar atividades referentes às rotinas trabalhistas, aplicando legislação básica referente à regulamentação de pessoal.	40

	<p>Processo legal da admissão à demissão de empregado</p> <p>Atividade Foco: Elaborar um manual de boas práticas dos processos de rotinas de pessoal, demonstrando os fluxos e processos legais desde a admissão à demissão de pessoal com exemplos de documentos de admissão, contracheque, folha de pagamento completa, recibo de férias, recibo de 13º salário e Termo de Rescisão de Contrato.</p>	
<p>Proposta de Ação Empreendedora</p>	<p>Atividade-foco: Apresentar uma proposta de ação empreendedora para a criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto, considerando o contexto e as necessidades da empresa onde trabalha, a análise do consumidor e do macro ambiente. A proposta não precisa necessariamente ser original ou inédita. Pode ser para melhorar ou ampliar ações/processos/procedimentos/serviços/produtos já existentes. O importante é que a proposta tenha viabilidade e seja apresentada com bons argumentos.</p> <p>Etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar uma oportunidade de criação ou reformulação/melhoria de um serviço ou produto para a empresa em que trabalha e analisar sua potencialidade a partir de: <ul style="list-style-type: none"> - pesquisas com os clientes - comportamento do consumidor da empresa onde trabalha: nicho, segmentação, hábitos de consumo e processo de decisão de compra. - pesquisas com fornecedores e colaboradores da empresa. - observações na prática na empresa, bem como no desenvolvimento das 3 ações integradoras. <p>(As pesquisas e observações identificarão necessidades que irão gerar um novo serviço ou produto ou até mesmo a reformulação de um desses. Essa amostragem deverá permear os diversos setores da empresa como Recepção, Arquivo, RH, Processos Administrativos, Processos Financeiros, Estoque, Reposição, Ponto de Vendas, Frente de Loja, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> - análise SWOT 2. Elaborar o esboço de um Modelo de Negócios simples e prático para a ideia (serviço ou produto) poder ser executada: <ul style="list-style-type: none"> - utilização da ferramenta CANVAS - protótipos do serviço ou produto - descrição dos argumentos para a apresentação da proposta 3. Apresentação das propostas para as empresas com demonstração de protótipos do serviço ou produto criado ou reformulado. (As empresas receberão um formulário para avaliação das propostas apresentadas, considerando sua viabilidade de aplicação e os argumentos apresentados. O evento de apresentação para as empresas deverá ser realizado no penúltimo encontro) <p>Observação: Os estudantes serão informados a respeito da realização desse desafio no início do módulo 2 de modo que durante a prática na empresa possam aproveitar todas as oportunidades para observação e geração de ideias. No desenvolvimento das ações integradoras os instrutores deverão estimular a observação e geração de ideias inovadoras e empreendedoras (para a empresa e para o mercado).</p>	<p>44</p>
<p>Duração total do módulo</p>		<p>400</p>