



Curso de Qualificação Profissional em Auxiliar Administrativo

Módulo I: Relações Interpessoais e Ética Profissional; Módulo II: Atendimento ao Cliente; Módulo III: Departamento de Pessoal; Módulo IV: Arquivo e Documentação.

Eixo Tecnológico:

Carga Horária: 100h

Disponível: Apostila Lista de
Material

Perfil Profissional: Atua nos processos administrativos de empresas urbanas e rurais, executando atividades de apoio nas áreas de recursos humanos, finanças, produção, logística e vendas, observando os procedimentos operacionais e a legislação.

Ementa: Estudo de métodos e práticas visando a capacitação e o desenvolvimento de competência para atuar nas atividades relacionadas à rotina da área Administrativa, e demais áreas afins das empresas de pequeno, médio e grande porte, por meio de abordagens técnicas profissionalizantes.

Conteúdos:

Módulo I: Relações Interpessoais e Ética Profissional

- ⌚ ORGANIZAÇÕES
- ⌚ RELAÇÕES HUMANAS
 - Relações Interpessoais, Social e Profissional.
- ⌚ O PROFISSIONAL DA ATUALIDADE
- ⌚ MOTIVAÇÃO
 - Pirâmide de Necessidades de Maslow
- ⌚ ÉTICA
 - Virtudes Profissionais
 - Cidadania

Módulo II: Atendimento ao Cliente

- ⌚ O ATENDIMENTO E A NOÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO
 - Atendimento
 - Tratamento
 - O profissional do atendimento:
 - Para realizar um bom atendimento é necessário
 - Ouvir
 - Falar
 - Perceber
- ⌚ QUALIDADE NO ATENDIMENTO
- ⌚ SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- ⌚ IMAGEM INSTITUCIONAL
- ⌚ ERROS DE ATENDIMENTO A SEREM EVITADOS
 - Erros capitais no atendimento ao Cliente
- ⌚ COMO ADMINISTRAR AS RECLAMAÇÕES
- ⌚ A COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE
- ⌚ ATENDIMENTO TELEFÔNICO
- ⌚ A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM EQUIPE NO ATENDIMENTO
 - Mas o que é trabalho em equipe?
- ⌚ APRENDENDO A LIDAR COM OS DIVERSOS TIPOS DE CLIENTES
 - Cliente externo
 - Por que o atendimento ao cliente é importante para você?
- ⌚ Fatores que contribuem para o excelente atendimento



Módulo III: Departamento de Pessoal

- ⌚ ADMINISTRAÇÃO GERAL
- ⌚ CONTEÚDO E OBJETO DA ADMINISTRAÇÃO
- ⌚ CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO
- ⌚ ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ARH)
 - HISTORIOGRAFIA DA ARH
 - O CONTEXTO DA ARH
 - OBJETIVOS DA ARH
- ⌚ SISTEMAS DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS
 - DEPARTAMENTO DE PESSOAL
 - Rotinas de admissão de pessoal
 - Recrutamento
 - PLANEJAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS
 - PESQUISA EXTERNA DE MERCADO
 - O PROCESSO DE RECRUTAMENTO
 - MEIOS DE RECRUTAMENTO
 - Recrutamento Interno
 - Recrutamento Externo
 - SELEÇÃO DE PESSOAL
 - SELEÇÃO COMO UM PROCESSO DE COMPARAÇÃO
 - SELEÇÃO COMO UM PROCESSO DE DECISÃO
 - BASES PARA A SELEÇÃO DE PESSOAS
 - COLHEITA DE INFORMAÇÕES SOBRE O CARGO
 - TÉCNICAS DE SELEÇÃO
 - ENTREVISTA DE SELEÇÃO
 - ETAPAS DE ENTREVISTA DE SELEÇÃO
 - PROVAS OU TESTES DE CONHECIMENTOS OU DE CAPACIDADE
 - TESTES PSICOLÓGICOS
 - TESTES DE PERSONALIDADE
 - TESTES DE SIMULAÇÃO
 - ADMISSÃO DO EMPREGADO
 - DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A ADMISSÃO DO EMPREGADO
 - Exame Médico e complementar
- ⌚ CONTRATO DE TRABALHO
 - CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABALHO
 - Conceito
 - CARACTERIZAÇÃO
 - ELEMENTOS ESSENCIAIS
 - FORMA
 - SUJEITOS
 - Empregador
 - Empregado
 - PROVA DO CONTRATO
 - ALTERAÇÃO DO CONTRATO
 - PRAZO
 - CONTRATO DE TRABALHO A TEMPO PARCIAL
 - TRABALHO TEMPORÁRIO



- CONTRATAÇÃO DE PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA (DECRETO
- Nº. 3.298/99
- SUSPENSÃO E INTERRUÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO
- ⌚ SEGURO-DESEMPREGO
 - FINALIDADE
 - DIREITOS - REQUISITOS
 - COMPROVAÇÃO DOS REQUISITOS
 - CONCESSÃO - REQUISITOS
 - VALOR DO BENEFÍCIO
 - REQUERIMENTO E COMUNICAÇÃO - ENCAMINHAMENTO
 - DOCUMENTAÇÃO A SER APRESENTADA
- ⌚ DIREITOS SOCIAIS ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL
- ⌚ FOLHA DE PAGAMENTO
- ⌚ DAS VANTAGENS E VENCIMENTOS
 - SALÁRIO
 - REMUNERAÇÃO
 - Adicional de horas extras
 - Comissões
 - Gratificações
 - Adicional de insalubridade
 - Adicional de periculosidade
 - Abono
 - ⌚ Formas de cálculo
 - ⌚ Equivalência horária
 - DOS DESCONTOS
 - DEDUÇÕES À BASE DE CÁLCULO
- ⌚ DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO
 - DIREITO
 - VALOR CORRESPONDENTE
 - ENCARGOS SOCIAIS
 - PENALIDADES
 - FALTAS INTERFERÊNCIAS NO 13º SALÁRIO
 - HORAS EXTRAS E NOTURNAS / 13º SALÁRIO
- ⌚ FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço)
 - RESCISÃO DE CONTRATO DE TRABALHO POR JUSTA CAUSA DO
- ⌚ EMPREGADO
 - ATOS QUE CONSTITUEM JUSTA CAUSA
 - INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO
 - PERÍODO AQUISITIVO E PERÍODO CONCESSIVO
 - DA CONCESSÃO DAS FÉRIAS
 - FÉRIAS CONCEDIDAS APÓS O PERÍODO CONCESSIVO
 - FÉRIAS COLETIVAS
 - ABONO DE FÉRIAS
 - DAS FÉRIAS NA RESCISÃO CONTRATUAL
 - PRESCRIÇÃO DAS FÉRIAS



Módulo IV: Arquivo e Documentação

- ⌚ INTRODUÇÃO AO ESTUDO DOS ARQUIVOS
 - ORIGEM
 - CONCEITO
 - FINALIDADE
 - FUNÇÕES
 - CLASSIFICAÇÃO DOS ARQUIVOS
 - Segundo os estágios de evolução
 - ⌚ Arquivo de primeira idade ou corrente
 - ⌚ Arquivo de segunda idade ou intermediário
 - ⌚ Arquivo de terceira idade ou permanente
 - Segundo as entidades criadoras públicas
 - Segundo a extensão de sua atuação
 - ⌚ Arquivos setoriais
 - ⌚ Arquivos gerais ou centrais
 - Segundo a natureza dos documentos
 - ⌚ Arquivo especial
 - ⌚ Arquivos especializados
- ⌚ ORGANIZAÇÃO DE ARQUIVOS
 - LEVANTAMENTO DE DADOS
 - ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS
 - PLANEJAMENTO
 - IMPLANTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO
- ⌚ ARQUIVO CORRENTE
 - MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO
 - Método alfabético
 - Método numérico
 - ⌚ Simples
 - ⌚ Cronológico
 - Método por assunto
- ⌚ ARQUIVO INTERMEDIÁRIO
- ⌚ ARQUIVO PERMANENTE
 - ATIVIDADES DE DESTINAÇÃO
 - Análise, avaliação, seleção e eliminação.
 - ⌚ Critérios que regulam a eliminação de documentos
 - ⌚ Instrumentos de destinação
 - Transferência e recolhimento