



CURSO AUXILIAR ADMINISTRATIVO

A Porta de Entrada do Mercado de
Trabalho

Professor Pedro Paulo o Morales

Sumário

Módulo 1: Competências Comportamentais.....	2
Boas Vindas	2
Aula 1 Empregabilidade	4
Aula 2. O papel do empreendedor.....	7
Aula 3. Planejamento e Metas.....	10
Aula 4 Profissional 4.0: O que você precisa para se tornar um	15
Aula 5. Ética Profissional e Assédio Moral	20
Questões Módulo 1	25
Modulo 2 Competências Técnicas.....	27
Aula 1. O que é uma empresa?.....	27
Aula 2. Noções de Administração Financeira e Orçamentária	31
Aula 3. Noções de Contabilidade	34
Aula 4 Noções de Arquivo	40
Aula 5 Noções de Departamento Pessoal	44
Aula 6. Marketing e Vendas.....	59
Aula 7. Documentos mais utilizados nas empresas	70
Considerações Finais	77
Exercícios Módulo 2	78
Prova	80
Bibliografia do curso	81

Módulo 1: Competências Comportamentais

Boas Vindas



Caros (as) alunos (as),

Este curso tem como objetivo levar até você os conhecimentos básicos que uma pessoa deve possuir para iniciar a vida profissional como Auxiliar Administrativo em uma pequena ou grande empresa do ramo de comércio ou indústria, em um escritório de representação ou de serviços. O aluno também pode exercer a função em ONGs e entidades governamentais como trabalhador terceirizado.

Há muito tempo os jovens ingressam no mercado de trabalho ocupando uma vaga como Auxiliar Administrativo. O auxiliar administrativo executa atividades como, arquivamento de documentos, atendimento e recepção de clientes, digitação e elaboração de documentos comerciais, além de executar pequenos trabalhos na área financeira e contábil.

Para ser um Auxiliar Administrativo não é preciso ter uma formação específica, pois é uma função de apoio e assistência. Entretanto, a maioria das empresas exige que a pessoa que vai exercer estas funções tenha no mínimo ensino médio completo.

De uma maneira simples e direta vamos ensinar a você o que é uma empresa, como ela se organiza e quais as suas funções mais importantes. O aluno também vai conhecer as principais teorias Administrativas e como podem ser usadas dentro das empresas.

O curso foi elaborado de forma a atender aos requisitos básicos de formação para um Auxiliar de Administrativo. O aluno terá a oportunidade de conhecer atividades de arquivo e protocolo, noções do departamento financeiro, marketing, contabilidade e setor pessoal.

Durante o curso você poderá esclarecer suas dúvidas com o professor por meio da participação em fóruns de discussão e envio de mensagens através do grupo [Fórum e tira dúvidas](#).

Este curso é gratuito, e é uma forma de colaborar com a capacitação de jovens e adultos para o mercado de trabalho. Ao final, você receberá um certificado em cursos livres EAD FALANDO DE GESTÃO com o nome do professor responsável impresso. O certificado emitido pelo professor tem como Base Legal o Decreto Presidencial nº 5.154 de 23 de julho de 2004 que autoriza o ensino de cursos de formação profissional básica com objetivo de oferecer profissionalização rápida para diversas áreas de atuação no mercado de trabalho.

O certificado é válido em todo o território nacional, podendo colocá-lo em seu currículo, aumentando assim a sua condição de empregabilidade.

Aula 1 Empregabilidade



Conteúdo

Em tempos modernos, o emprego conforme nossos pais e avós conheceram estão mudando. O seu conceito para toda a vida está cada vez mais ficando no passado;

Um novo termo desponta no mercado, que é a empregabilidade. Podemos entender o conceito de empregabilidade como sendo a capacidade de se manter no mercado de trabalho, mesmo quando não se está com a carteira assinada. A pessoa se mantém empregada quando ela está sempre disposta a aprender alguma habilidade nova ou adquirir algum conhecimento novo.

Quando as pessoas param de aprender, simplesmente param no tempo. Ou seja, começam a perder a empregabilidade quando:

- não se interessam mais em estudar;
- acham que estão seguras no emprego que tem;
- perdem ou nunca tiveram prazer pela leitura;
- não participam de seminários ou congressos ligados à sua profissão;

- não se interessam mais pela vida, acham que são vítimas das circunstâncias e se tornam vendedoras de tempo, ou seja, apenas oferecem ao seu empregador o básico e nada mais.

Dicas para o mercado de trabalho

Disponibilidade

Para que uma pessoa possa ter sucesso em alguma atividade precisa em primeiro lugar ser uma pessoa disponível para o trabalho e para aprender novas coisas, mesmo que a princípio sejam complicadas.

Curiosidade

Uma das características mais importantes que uma pessoa deve ter para alcançar sucesso no ambiente corporativo é desenvolver a curiosidade pelo novo, sem qualquer ter resistência, porque a todo momento existem mudanças no ambiente externo ao da empresa que vão impactar nossas atividades dentro dela. Uma regra que veio para ficar é que cada vez mais o ambiente externo influenciará o ambiente interno das empresas.

Criatividade

Essa parece, atualmente, a competência mais procurada pelos gestores dentro das empresas, quer sejam-nas grandes ou médias, quer sejam-nas pequenas. Embora as empresas sempre foquem na criatividade com uma competência essencial para os colaboradores, as empresas, de um modo geral, estão mais interessadas naquelas ideias que tragam mais resultados.

Independência

O funcionário independente é aquele que procura resolver os problemas do cotidiano por si mesmo, sem esperar pelas outras pessoas. Geralmente essa característica é desenvolvida quando a pessoa não tem a quem recorrer quando o problema acontece. Embora a independência seja uma qualidade reconhecida pelos gestores quando se vai tomar uma decisão, sempre tem que se ter em mente que toda a decisão tem consequência e sempre é bom consultar seus superiores para se certificar até onde você pode exercer essa independência.

Relacionamento

Para ser bem-sucedido no mercado de trabalho, um bom relacionamento com o pessoal que trabalha na empresa é primordial. Para que isso aconteça é preciso prestar a atenção na cultura da empresa, no seu organograma, hierarquia e principalmente ter bom senso, pois as regras de boas maneiras estão sempre presentes no ambiente de trabalho. Atitudes como cumprimentar educadamente a todos e se vestir adequadamente, bem como não dar ouvidos e espalhar fofocas estão sempre em alta. Deve-se ter em mente que cada pessoa é única e por esse motivo deve-se encontrar a melhor maneira de se relacionar com cada uma delas.

Aula 2. O papel do empreendedor



Conteúdo

Um funcionário empreendedor é aquele que tem iniciativa de assumir tarefas e demonstra ser proativo. As empresas para terem sucesso precisam de pessoas qualificadas e comprometidas com as tarefas a serem desenvolvidas.

Costumamos dizer que uma empresa é um organismo vivo, porque, apesar de toda tecnologia existente atualmente, ainda precisam das pessoas qualificadas para enfrentar os desafios do dia a dia. As empresas precisam se adaptar ao meio ambiente para ter sucesso comercial e financeiro, e apenas conseguem isso com a ajuda de pessoas. Costuma-se dizer que os resultados de uma empresa são a tradução do comportamento de pessoas, principalmente daquelas que são proprietárias de algumas ou as dirigem.

No momento atual de crise econômica que estamos passando, no qual empresas estão mais demitindo que contratando, com a prerrogativa de que estão cortando custos e até mesmo fechando postos de trabalho, surge no mercado um novo tipo de profissional: o empreendedor corporativo.

Mas quais as qualidades deste novo tipo de profissional? Para que vocês entendam melhor vou contar a história do “Diferencial Competitivo – O Abacaxi”, a qual Antônio reclamou para seu líder o motivo pelo qual ele não era promovido já que trabalhava há

mais de dez anos na empresa e nunca tinha tido chances de assumir um posto de liderança.

Imediatamente o chefe chamou Marcos, um colaborador que estava na empresa há três anos e já era chefe da área de compras e deu uma tarefa aos dois, que era a de ir ao supermercado em frente e verificar se havia abacaxi para fazer uma salada de fruta para um lanche que eles iriam oferecer em um treinamento no final de semana.

Os dois saíram e imediatamente Antônio retornou com a informação, “tem abacaxi”. Marcos demorou um pouco mais, porém retornou e disse: “Senhor, o supermercado tem abacaxi sim, mas eles já estão maduros e provavelmente se nós comprarmos esses vai ser um desperdício. Informe-me e as frutas novas chegam na quinta-feira, e se comprarmos acima de cinco unidades teremos 10% de desconto. Hoje o abacaxi custa R\$ 3,50. Pesquisei na lanchonete ao lado e a proprietária disse ter condições de fornecer uma salada de fruta a R\$ 3,00 a unidade. Depois de ouvir a justificativa de seu chefe Antônio agradeceu a atenção e saiu da sala.

O Empreendedor corporativo é como Marcos, que procura agregar valor às suas tarefas, é ousado e flexível no que faz, procura ajuda de outras pessoas. Ele sabe que para se destacar tem que oferecer algo a mais.

As principais características de um funcionário empreendedor são:

- Busca de oportunidades: uma das características mais importantes para quem está entrando no mercado de trabalho é a curiosidade e a busca do novo, pois somente dessa maneira se consegue desenvolver na carreira.
- Iniciativa: ter iniciativa é outra característica muito importante, porque sem ela nunca poderemos mostrar o nosso trabalho. Com iniciativa, as pessoas que estão ao nosso redor conseguem perceber as nossas aptidões para determinadas tarefas.
- Persistência: as pessoas persistentes são aquelas que não se deixam derrotar frente aos primeiros imprevistos. Pessoas com essas características conseguem aprender com seus erros e estão sempre dispostas a colaborar com novos projetos.
- Gosta de correr riscos: quando estamos dizendo isso não significa que a pessoa não deve pensar na consequência de seus atos ou tomar atitudes inconsequentes, elas devem correr riscos calculados, ou seja, se houver um erro na decisão, este não trará prejuízos para outras pessoas.

- É comprometido: ser comprometido é uma das características mais buscadas no mundo corporativo, pois é por meio dessa atitude que os gestores de uma empresa vão identificar funcionários dispostos a atingir resultados.
- Busca informações: hoje em dia o conhecimento é tudo. A maneira de se trabalhar está mudando hodiernamente, pois se você tendo um conhecimento em poucos meses já aparece um modo novo de trabalhar ou uma tecnologia nova. A busca de informações é poderosa e com a internet ficou bem mais fácil adquirir conhecimento. Um conselho: se você não sabe pergunte, pesquise e leia pois na maioria das vezes precisamos apenas de palavras esclarecedoras para chegar ao nosso objetivo.
- Trabalha com metas e planejamento: não ter metas e planejamento é o mesmo que dar voltas em círculo, você se cansa e não sai do lugar.
- Gosta de fazer Network: quando falamos em Network não é apenas aquele das redes sociais, muito mais do que isso. Fazer network é conversar com as pessoas, tentar ajudar, fazer parte da solução e não do problema. Às vezes, basta um bom-dia para despertar um bom relacionamento entre colegas de trabalho.

Aula 3. Planejamento e Metas



Conteúdo

As empresas, por menores que sejam, trabalham com planejamento e metas. Em uma pequena empresa, o planejamento e as metas (onde se quer chegar) podem estar desde a mente do empresário a uma agenda ou planilha de Excel.

Nas grandes empresas eles costumam ser denominados de planejamento estratégico. Você, certamente, ao entrar em uma empresa ou consultar o site já deve ter visto locais onde estão estampados visão, missão e valores. Essas frases fazem parte do planejamento estratégico das empresas. Essas frases indicam que:

- Visão: a empresa tem um objetivo ou meta a ser cumprida em determinado espaço de tempo. Exemplo é a visão do Grupo Petrópolis (cervejaria), que é a de “Estar presente em todo território nacional e ser reconhecida como uma empresa global no segmento de bebidas até 2022.”
- Missão: a missão da empresa é como se fosse o DNA da empresa, ou seja, as suas características principais. É na missão que está escrita a maneira como a empresa vai fazer para atender às aspirações de seus clientes, fornecedores, colaboradores e demais interessados. Exemplo é a missão do Grupo Petrópolis (cervejaria), que é a de “Oferecer produtos de qualidade reconhecida, distribuição e serviços que satisfaçam os nossos

clientes e consumidores por meio de crescimento sustentável, gerando prosperidade para a sociedade e valorização dos colaboradores.”

- Valores: os valores são crenças, filosofias e atitudes presentes nas empresas que, juntos, compõem um conjunto de regras a serem cumpridas pelos colaboradores. Exemplo são os valores do Grupo Petrópolis (cervejaria): simplicidade; comprometimento; integridade; respeito; relacionamento.

O planejamento estratégico de uma empresa é como se fosse um mapa que vai conduzi-la ao sucesso. Nesse mapa, estão representados todos os passos que a organização deve trilhar para cumprir seus objetivos.

Como parte do planejamento estratégico temos a análise de ambientes ou de cenários em que a empresa está inserida, o nome desta análise é análise SWOT (em inglês) ou FOFA (forças, oportunidades, fraqueza e ameaças). Os objetivos dessa análise são:

- Efetuar uma síntese das análises interna e externas;
- Identificar prioridades de atuação;
- Preparar opções estratégicas Riscos/ problemas a resolver.

Ao fazer essa análise é que a empresa tem condições de fortalecer os pontos positivos, neutralizar os pontos negativos. identificar oportunidades de negócios e mensurar os riscos que vem do mercado externo.

Nesta matriz temos as seguintes divisões:

- Oportunidades: tem a ver com o ambiente externo da empresa, ou seja, o que acontece no mercado. Geralmente tem a ver com situações externas, atuais ou futuras que, se adequadamente aproveitadas pela empresa, podem influenciar a empresa positivamente.
- Ameaças: tem a ver também com o ambiente externo da empresa, ou seja, o que acontece no mercado. Ao contrário das oportunidades, as ameaças estão ligadas a entradas de novos concorrentes no mercado, à criação de novas tecnologias que podem tornar os produtos ou de serviços produzidos pela empresa obsoletos, à crise econômica e a novos tributos, entre outros.
- Fraquezas: tem a ver com a parte interna da empresa, com seus processos, tecnologias empregadas e equipe insuficientemente capacitada.

- **Forças:** Ao contrário das fraquezas forças, são as vantagens que a empresa tem frente a outros concorrentes como uma marca de boa reputação no mercado, capacidade de inovação e qualidade dos produtos.



Metas

Para que a empresa chegue ao objetivo pretendido é preciso estabelecer metas. As metas são um importante motor que servem para impulsionar as pessoas que trabalham nas empresas.

Meta nada mais é que uma espécie de marco e aonde se quer chegar. A meta pode ser usada tanto por pessoas quanto por empresas. Quando usamos metas tudo fica mais claro. Um exemplo simples de meta pode ser dado quanto à quantidade de vendas diárias, que pode ser por valores ou clientes atendidos, ou ainda relatórios ou lançamentos efetuados.

Ao definir as metas de uma empresa, é desaconselhável que estas sejam muito específicas, pois sendo assim fazem com que os gestores da empresa não sejam capazes de visualizar oportunidades de negócios e lucros.

Para estabelecimento de metas podemos utilizar uma lista de checagem. Esta lista pode ser mais bem memorizada quando recorremos ao anagrama “ESPERTO”

Lista de checagem

E

ESPECÍFICAS

Uma meta deve ser específica para que não haja dúvida quanto ao objetivo a ser alcançado.

S

SIGNIFICADO PESSOAL

A meta deve ser importante para quem a elabora, ou seja, ter significado pessoal.

P

PROVOCANTE

A meta deve representar um desafio. Ela deve estimular a superação de limites, gerar satisfação.

E

EXECUTÁVEL

A meta deve ser realizável. Deve-se fazer a análise prévia das possibilidades de concretização.

R

REALISTA

Ao elaborar uma meta, é necessário analisar os recursos disponíveis no momento e prever as futuras necessidades.

T

TEMPO FINAL

A meta precisa de ter prazo definido para sua realização.

O

OBSERVÁVEL

A meta deve ser formulada numericamente, para possibilitar a avaliação futura dos resultados. Deve ser visível e mensurável.

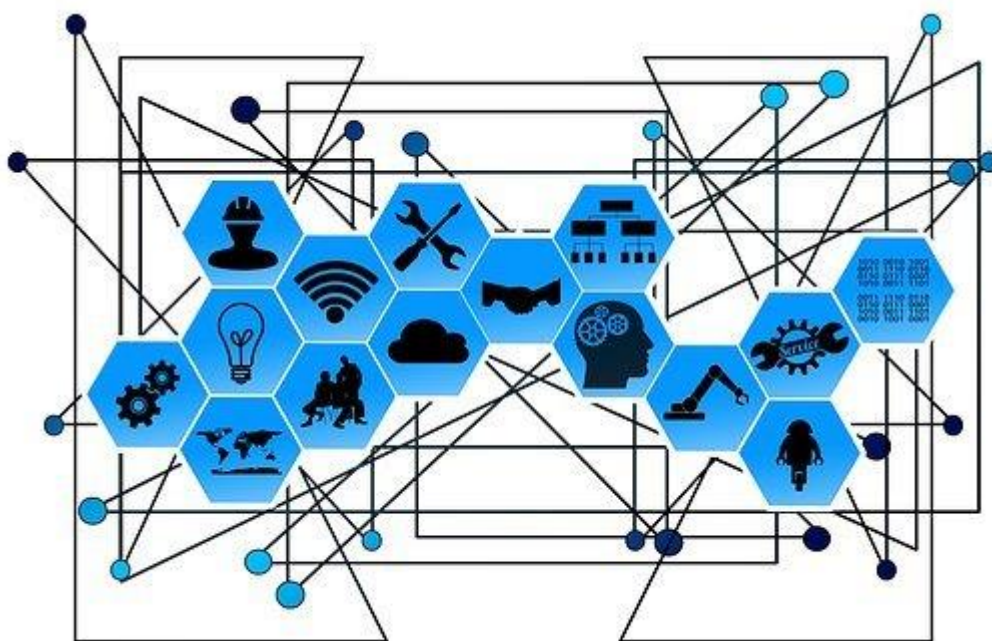
Assista o planejamento de um menino de 10 anos para que queria ter um amigo para brincar com ele. Como será que foi?



Acesse o vídeo com seu smartphone



Aula 4 Profissional 4.0: O que você precisa para se tornar um



Conteúdo

Muito se fala em Revolução 4.0, mas o que é mesmo essa nova expressão que começa a despontar nos dias de hoje? Revolução ou Indústria 4.0, segundo a Wikipédia, engloba algumas tecnologias para automação e troca de dados e utiliza conceitos de Sistemas ciber-físicos, Internet das Coisas (IoT) e Computação em Nuvem.

De uma forma bem simples, Internet das Coisas é o modo como os objetos físicos estão conectados e se comunicando entre si e com o usuário, através de sensores inteligentes e softwares que transmitem dados para uma rede.

O conceito de computação em nuvem (em inglês, *cloud computing*) refere-se à utilização da memória, da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores, e de servidores Hospedados em Datacenter e interligados por meio da Internet, seguindo o princípio da computação em grade. um exemplo de computação em nuvem é o Google Drive onde podemos guardar todo o tipo de documento como planilhas, formulários, documentos em Word e muito mais.

Estas novas tecnologias trazem inúmeras oportunidades para a agregação de valor aos clientes e aumento de produtividade de processos dentro das empresas.

As novas tecnologias estão chegando em primeiro lugar as indústrias, mas logo vão chegar aos escritórios, e para isso o aluno deve estar preparado para enfrentar esse novo desafio no qual será preciso desenvolver competências para garantir a empregabilidade.

Um dos maiores temores das pessoas é que fique mais comum o uso de robôs para realização de tarefas repetitivas substituindo assim o ser humano, mas isso não é totalmente verdade. As empresas vão precisar de pessoas capacitadas para habilidades técnicas, para lidar com toda a tecnologia implantada, pois é preciso ter uma visão sistêmica e estratégica para gerenciar os processos das fábricas e dos escritórios.

Vamos aqui apresentar algumas competências que os profissionais 4.0 devem desenvolver para manter sua empregabilidade.

Criatividade e inovação

Uma das características mais importantes e muito procurada pelas empresas na hora de selecionar profissionais é a capacidade de criatividade e inovação.

Infelizmente, o ensino tradicional ainda não descobriu uma nova maneira de incentivar e avaliar o uso de criatividade pelos alunos. O ensino tradicional pode até considerar a criatividade como um ponto de avaliação, mas o que vale mesmo é a resposta certa, o gabarito.

Quando entramos em uma empresa somos cobrados por algo que não foi ensinado, a criatividade. Hoje, as novas tecnologias nos trazem novos desafios a cada dia. Para que estejamos preparados é preciso muita criatividade e inovação para resolvê-los. Uma das maneiras de desenvolver essa criatividade é ter curiosidade em aprender novas coisas mesmo as não relacionadas ao seu campo profissional.

Um dos hábitos que podem ser desenvolvidos, por exemplo, é ler sobre assuntos que não tenham nada a ver com sua carreira profissional ou seu gosto de leitura. Esse hábito é muito importante pois possibilita que tenhamos contatos com novas ideias ou soluções implementadas em outras áreas possam na auxiliar na solução de um problema ou desafio. Esse método é chamado por Murilo Gun de Combinatividade, pois, segundo ele, grande parte das coisas foram combinações de outras já existentes, por isso é importante ter um bom repertório de ideias porque quando menos se espera os conhecimentos podem ser conectados e daí surgir uma solução criativa e inovadora.

Uma boa definição para criatividade e inovação seria:

- **Criatividade:** É a capacidade de conectar conhecimentos e ideias para solucionar problemas das mais diversas características como necessidades do ser humano ou necessidades de melhoria em processos industriais, escritórios, hospitais ou onde quer que eles existam.
- **Inovação:** Podemos entender como inovação todo o processo que é feito para colocar as novas ideias criadas a partir da criatividade em prática, ou seja, a inovação é a criatividade em ação.

Habilidades Soft, Hard e Multi Skills

Para que o aluno tenha sucesso no mercado de trabalho, hodiernamente, é preciso que ele desenvolva certas habilidades (Skills em inglês) que vão fazer a diferença em sua empregabilidade.

Habilidades Soft Skills: As pessoas *Soft Skills* são aquelas que tem habilidades comportamentais desenvolvidas como:

1. **Autoconhecimento:** É a habilidade que tem uma pessoa de conhecer-se, sabendo quais são seus pontos fortes e fracos. O objetivo maior dessa habilidade é se tornar um ser humano melhor.
2. **Cordialidade:** Ser cordial é ser uma pessoa que faz uso de regras básicas de educação como usar as palavras e expressões básicas como “obrigado”, “por favor”, “com licença”, “posso ajudar? “, ceder a vez as pessoas mais velhas, assento nos ônibus, metrô, ou seja, é a habilidade de tornar a vida do outro melhor.
3. **Empatia:** A empatia se resume na capacidade do indivíduo de se colocar no lugar do outro, ou seja, tentar entender os sentimentos deste para, assim, compreender as suas atitudes, por exemplo. Sinais de empatia são: entender que cada pessoa é única, escutar antes de falar, saber usar a linguagem corporal. Uma boa dica é tentar não conversar com os braços cruzados ou bocejar durante a conversa, pois demonstra falta de interesse. Também é importante que você apresente pequenos sinais de concordância, indicando que está prestando atenção ao diálogo (como balançar a cabeça afirmativamente).
4. **Assertividade:** Assertividade é uma habilidade emocional que faz com que um indivíduo consiga tomar uma posição clara, ou seja, ele não fica "em cima do muro". Uma pessoa assertiva tem autoestima, demonstra segurança e sabe o que quer e qual alvo pretende alcançar. Normalmente a assertividade está relacionada a pensamento positivo.

5. Ética: A ética deve ser entendida como sendo um conjunto de princípios básicos que tem por objetivo regular o costume, a moral e o costume das pessoas.
6. Flexibilidade: Essa habilidade tem a ver com se adaptar as mudanças e estar aberto a elas. Hoje, com a rápida evolução tecnológica, os processos de trabalho mudam rapidamente. O colaborador flexível é aquele que está preparado para interpretar mensagens transmitidas pelos sistemas operacionais das empresas e para tomar decisões caso as informações transmitidas apresentem alguma distorção.

Essas habilidades ajudam a conquistar bons relacionamentos, tanto profissionais como pessoais. Outra habilidade que está sendo muito valorizada pelas empresas é a capacidade de trabalhar em equipe e influenciar pessoas.

Saber trabalhar em equipe e vender sua ideia vai ser em um futuro próximo um fator primordial para o sucesso, pois as empresas estão cada vez mais estimulando o trabalho em equipe, são os métodos ágeis de trabalho.

As habilidades Soft Skills é que estão levando vantagem em um processo de seleção ou até mesmo levam vantagem quando o assunto é promoção ou demissão.

Habilidades Hard Skills: São as habilidades técnicas que se aprendem durante a vida, que são aprendidas e que você pode ensinar a alguém. Outra característica dessa habilidade é a de que ela também pode ser quantificada. São ressaltadas no currículo, afinal, é por meio delas que os recrutadores avaliam se uma pessoa é qualificada para ocupar determinada função ou cargo de trabalho. Veja alguns exemplos:

1. Cursos livres (como este que você está fazendo)
2. Cursos técnicos,
3. Graduação,
4. Cursos de extensão,
5. Domínio de língua estrangeira,
6. Especializações,
7. Mestrado,
8. Doutorado,
9. Curso de programação,
10. Curso de Excel,
11. Curso de Design e

12. Curso de Marketing Digital, entre outros.

As habilidades citadas acima são primordiais em currículos, pois são elas que vão designar uma função ou cargo de trabalho para você, dentro de uma empresa. São elas também que definem a sua profissão, além de provarem que você está qualificado para ocupar determinada vaga de emprego.

Habilidades Multi Skill: O profissional 4.0 possui formação em diversas áreas e conhece um pouco de tudo. Essa característica é fundamental para o novo perfil do trabalhador da era 4.0, pois é preciso lidar com várias informações para entender o objetivo de uma tarefa. Além disso, com a multidisciplinaridade, o colaborador consegue ter uma visão sistêmica dos processos da empresa e é capaz de criar novas ideias, antecipar problemas e oferecer soluções rápidas para as questões do dia a dia.

Caro aluno, como vimos ser um Profissional 4.0 é ser um colaborador sempre conectado com tudo o que está acontecendo ao seu redor, ele é criativo e inovador e tem a capacidade de não perder a essência do ser humano que é ter respeito, compreensão e carinho pelas pessoas!

Assista agora a Ted Talk onde Michelle Schneider, publicitária, dj, maratonista e atua hoje como Head de Educação no LinkedIn Brasil fala sobre o profissional do futuro. Ela aborda a evolução do mercado de trabalho nos últimos anos e as mudanças que a tecnologia trouxe e ainda vai trazer nos próximos anos.



Qual o significado da palavra ética?

A palavra ética deriva do termo grego "ethos", que significa, originalmente, "morada", lugar onde se sente acolhido e abrigado. O segundo sentido é costume, modo ou os valores que fazem parte das características de uma pessoa.

Como devemos entender a ética?

A ética deve ser entendida como sendo um conjunto de princípios básicos que tem por objetivo regular o costume, a moral e o costume das pessoas.

O que é ética profissional?

Por definição é o conjunto de princípios e valores que devem ser adotados no exercício de uma profissão.

A ética profissional é muito importante no ambiente de trabalho. Além dos elementos acima elencados, temos vários princípios que devemos atentar para ter uma boa convivência no local de trabalho e entre os colegas.

Confira abaixo alguns princípios que devem ser seguidos para que você tenha sucesso no seu novo emprego.

- Seja sempre educado com todos os funcionários da empresa.
- Não utilize os recursos da empresa para benefício próprio.
- Sempre mantenha a discrição nas suas atividades profissionais, algumas situações com informações confidenciais ou estratégicas devem ficar restritas a algumas pessoas.
- Siga sempre as normas administrativas.
- Mantenha sempre o respeito com seus superiores hierárquicos e com seus colegas. Evite falar aos gritos ou gesticular excessivamente.
- Vista-se adequadamente no ambiente de trabalho, procure usar roupas mais sóbrias. Uma boa dica é observar o ambiente da empresa pois cada organização tem a sua maneira de ser.
- Não utilize tráfico de influência para conseguir a benevolência (boa vontade) de seu chefe.

- Não seja egoísta na transmissão de conhecimento e experiências para seus colegas. Lembre-se de que geralmente temos que passar os conhecimentos para outras pessoas, a fim de que estejamos disponíveis para receber novas tarefas.
- Não se oponha a colaborar com determinado trabalho que lhe seja solicitado.
- Não estimule com fofocas ou disse me disse a discórdia no ambiente de trabalho.

Ao usar um uniforme, mesmo longe da empresa, saiba respeitá-lo, pois as empresas também são avaliadas pelos consumidores e comunidade diante das atitudes de seus funcionários, gerando, de acordo com as atitudes tomadas, demissões e advertências.

Comportamento ético é um comportamento definido pela sociedade como correto e moral. Sendo assim, as empresas ao contratar funcionários, sempre procuram pessoas que sejam confiáveis e honestas para trabalharem nas suas empresas. Uma pessoa que tenha falta de ética, ou seja, de comportamento difícil, pode ter dificuldades na hora de conseguir um emprego. Outra preocupação de empresários e gestores quanto à contratação de pessoas antiéticas ou consideradas de comportamento difícil é com questões relacionadas ao ambiente de trabalho, pois as empresas precisam manter um ambiente interno saudável para que os funcionários trabalhem com mais satisfação e sejam mais produtivos.

Assédio moral no trabalho

O tema assédio moral é outro tema muito importante, que não poderia ser deixado de lado no nosso curso. É certo que ninguém gosta de ser chamado à atenção, advertido ou cobrado em público, principalmente no ambiente de trabalho. Porém, toda a empresa para funcionar e atingir seus objetivos precisam que seus funcionários executem determinadas tarefas e para isso esses recebem imposições e cobranças conforme as suas responsabilidades e poder de direção de seu empregador.

Ocorre que quando as ordens ou imposições feitas pelo empregador ou pelas pessoas que tem o poder de cobrar tarefas dentro das empresas, fazem isso de maneira que humilhe a pessoa, causam estresse excessivo ou constrangimentos pode ser um indício de assédio moral.

Grande parte dos funcionários acreditam que assédio moral seja apenas piadas, broncas ou insultos, ou até mesmo xingamentos, mas existem outros meios de assediar o funcionário, por exemplo, práticas como instruções imprecisas para a execução do

trabalho, sobrecarga de tarefas, cobranças de metas excessivas, isolamento do funcionário e até restrições quanto ao uso do banheiro. Em via de regra, para ser considerado assédio moral é preciso que a conduta seja repetitiva funcionando como uma espécie de perseguição ao funcionário.

Dois exemplos de assédio moral que podem ser utilizados para ilustrar o que está sendo abordado é, por exemplo, a de um chefe que decide dar um prêmio de pior funcionário do mês para uma pessoa ou até mesmo um funcionário de um mesmo nível hierárquico que coloca um apelido em uma pessoa.

O assunto assédio moral é ainda muito delicado, por isso, quando você achar que pode estar sendo vítima de assédio moral procure conversar com o setor responsável por recursos humanos de sua empresa para que possa te dar orientação. O importante é nunca tomar ações impensadas com agredir o seu suposto assediador, anotar horários, dias ou situações em que você sofreu agressão e buscar ajuda de colegas. Caso a empresa não tome providência, é possível que o empregado relate o assédio sofrido ao sindicato, ou mesmo ao Ministério Público.

Caso o assédio moral seja comprovado em uma ação judicial, o trabalhador terá direito a ser indenizado pelos danos morais sofridos. Segundo a legislação, será responsável pelo pagamento da indenização aquele que direta ou indiretamente causou o dano. Ou seja, tanto o agressor quanto a empresa podem ser responsabilizados. Outra grande questão é o valor dessa indenização que conforme a lei deve ser aplicada de maneira razoável, visando a indenizar o dano moral sofrido por essa pessoa e não o seu enriquecimento.

ASSÉDIO MORAL

A exposição de alguém a situações humilhantes que ocorrem de forma "Constante ,Com intenção e Com dano psíquico-emocional" (regra dos 3 C's) durante a sua jornada de trabalho ou exercício de suas funções.

O QUE É E O QUE NÃO É



Sobrecarregar o Funcionário de tarefas.

Ignorar sua presença.

Espalhar rumores e boatos sobre a pessoa.

Vigiar excessivamente.



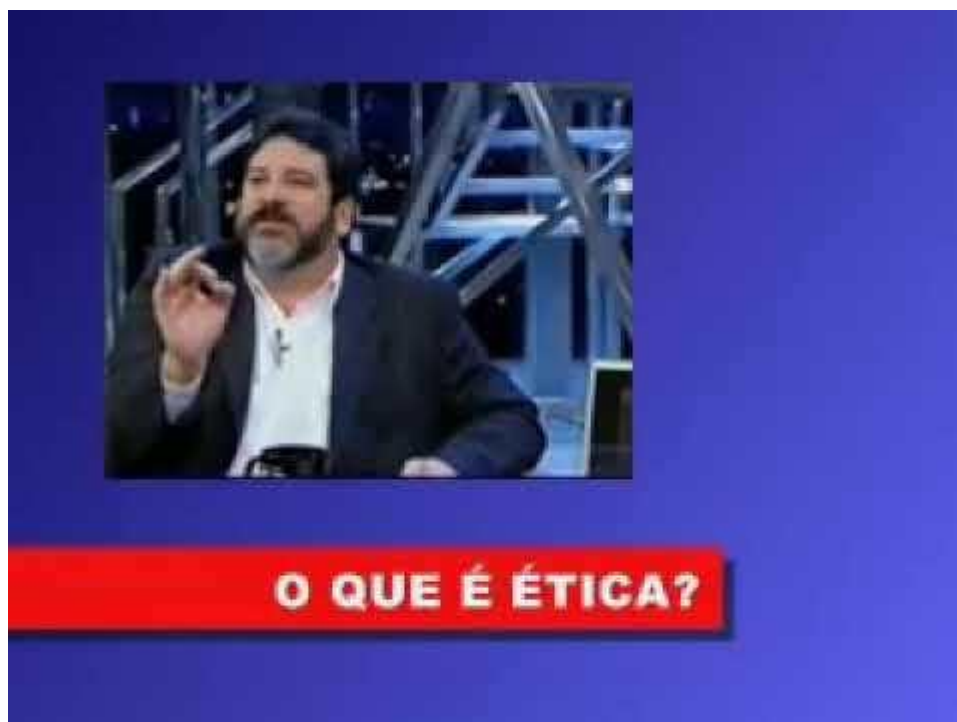
Situações eventuais de constrangimentos.

Cobranças profissionais, críticas construtivas e avaliações sobre o trabalho.

Conflito de ideias ou de interesses profissionais.

Más condições de trabalho, quando estas não forem direcionadas a uma única pessoa.

Vamos assistir agora um trecho de uma entrevista do Professor Mario Sergio Cortella é um filósofo, escritor, educador, palestrante e professor universitário brasileiro ao Programa do Jô Soares onde ele fala sobre ética e moral.



Acesse com o seu Smartphone



Questões Módulo 1

Agora você vai fazer um exercício de fixação para verificar o que aprendeu até aqui! Os exercícios de fixação fazem parte do seu aprendizado. Desejo sucesso!

1- Quando as pessoas param de aprender, simplesmente param no tempo. Ou seja, começam a perder a empregabilidade quando:

- a. Não participam de seminários ou congressos ligados à sua profissão.
- b. Se matam de estudar.
- c. Estudam com animo e firmeza.
- d. Apenas pensam em guardar dinheiro.

2 - O funcionário independente é aquele que procura resolver os problemas do cotidiano por si mesmo, sem esperar pelas outras pessoas. Toda a decisão tem consequência e sempre é bom consultar seus superiores para se certificar até onde você pode exercer essa independência.

- a. Certo.
- b. Errado.

3- Um funcionário empreendedor é aquele que não tem iniciativa de assumir tarefas e demonstra ser bonzinho. As empresas para terem sucesso não precisam de pessoas qualificadas e comprometidas com as tarefas a serem desenvolvidas.

- a. Certo.
- b. Errado.

4 - Para que a empresa chegue ao objetivo pretendido é preciso:

- a. Ter mais lucro.
- b. Atingir metas.
- c. Esperar por tempos melhores.
- d. Estabelecer metas.

5 - O planejamento estratégico de uma empresa é como se fosse _____ que vai conduzi-la ao sucesso.

- a. Um caminho.
- b. Um mapa.
- c. Uma bússola.

d. Um livro.

6 - Uma das características mais importantes e muito procurada pelas empresas na hora de selecionar profissionais é a:

- a. Chegar na hora certa.
- b. Saber se vestir.
- c. Resolver os problemas sem o auxílio de seu líder.
- d. Criatividade e inovação.

7 - O profissional 4.0 possui formação em diversas áreas e conhece um pouco de tudo.

- a. Certo.
- b. Errado.

8 - O que é ética profissional?

- a. Conjunto de princípios e valores que devem ser adotados no exercício de uma profissão.
- b. Conjunto de princípios e valores que não devem ser adotados no exercício de uma profissão.
- c. Regras que servem apenas para atrapalhar os negócios.
- d. Nenhuma das anteriores.

9 - Ao usar um uniforme, mesmo longe da empresa você deve?

- a. Sujar e amassá-lo
- b. Não cuidar dele, afinal estou na hora de folga.
- c. Respeita-lo.

10 - Caso o assédio moral seja comprovado em uma ação judicial, o trabalhador não terá direito a ser indenizado pelos danos morais sofridos.

- a. Certo.
- b. Errado.

Respostas: 1-a; 2-a;3-b; 4-d; 5-b; 6-d;7- a; 8-a; 9-c; 10-b.

Modulo 2 Competências Técnicas

Aula 1. O que é uma empresa?



Conteúdo

Uma empresa é uma associação de capital, pessoas e materiais organizados com o objetivo de industrializar ou comercializar bens ou ainda prestar serviços para uma sociedade. Como remuneração, os proprietários do capital recebem o lucro obtido com a operação dessas atividades.

As empresas podem ser criadas para atuar em várias atividades, conforme a Professora Maria Helena Diniz afirma no seu livro Lições de Direito Empresarial.

- Atividade primária - extração direta de produtos da natureza
- Atividade secundária - indústria ou manipulação de produtos
- Atividade terciária - prestação de serviços e comércio strictu sensu

As empresas podem ser constituídas sob diversas formas, por exemplo, uma sociedade limitada ou por ações assumindo assim uma personalidade jurídica. Os tipos de sociedade vão ser estudadas em outro módulo. Sendo assim, as empresas

são chamadas de Pessoas Jurídicas porque passam a existir para a sociedade e são capazes de assumir direitos e obrigações.

Na verdade, as empresas são formadas, como ensinamos, por capital, máquinas, materiais e pessoas, sendo esta o verdadeiro capital de uma empresa, pois sem pessoas as empresas não existem, significando simplesmente máquinas paradas e prédios vazios. Por esse motivo é que as empresas precisam de pessoal capacitado e qualificado.

Existem empresas de todos os tamanhos e atuando em diversos ramos para garantir que tenham sucesso, mas é preciso usar modernas técnicas de gestão organizacional para que possam atingir os objetivos e resultados esperados.

Como surgiram? Como se organizam?

As empresas surgiram por volta do século XVIII com o advento da Revolução Industrial. A revolução industrial foi um movimento que marcou a passagem do modo de produção artesanal para a produção manufaturada. A introdução de máquinas fabris provocou o aumento do rendimento do trabalho e consequentemente o aumento da produção. A Revolução industrial surgiu na Inglaterra e rapidamente transforma os meios de produção.

Necessidade de novas tecnologias

A invenção de máquinas com o uso do vapor para a produção fabril acelerou o intercâmbio comercial entre os países. Uma das primeiras indústrias a se desenvolver foram as têxteis e as que usavam ferro. As primeiras fábricas começam, então, a produzir em série e surge daí a necessidade de organizar todo o novo processo de produção. A invenção dos navios e locomotivas a vapor acelera a circulação das mercadorias e isso contribui também para a necessidade de organizar todo um processo empresarial, ou seja, da produção a distribuição e venda desses produtos que eram produzidos cada vez mais rápido.

Surgimento de novas classes sociais

Esse novo modo de produzir levou ao surgimento de novas classes sociais, o homem já não vivia mais no campo, as pessoas começaram a ir para as cidades e já almejavam uma qualidade de vida melhor. Surgiram então a classe dos empresários (capitalistas) que são os proprietários dos capitais, prédios, máquinas,

matérias-primas e bens produzidos pelo trabalho. Surgem também os operários, proletários ou trabalhadores assalariados, possuem apenas sua força de trabalho e a vendem aos empresários para produzir mercadorias em troca de salários.

Surgimento da organização no trabalho

Com esse novo modo de produzir surgiu a necessidade de organizar todo o sistema de produção. Ficou nítido que era necessário técnicas que pudessem fazer com que a produção das novas fábricas se tornasse cada vez mais organizadas. Nessa época começaram a aparecer os primeiros trabalhos destinados a contribuir com a organização desse novo sistema de produção.

Startups, as empresas do século 21

Hoje em dia, com o mundo moderno estão surgindo no mundo novos formatos de empresas que difere muito daquelas tradicionais que conhecemos. Segundo a Wikipédia uma startup é uma empresa recém-criada ainda em fase de desenvolvimento que é normalmente de base tecnológica.

O termo tornou-se popular internacionalmente durante a bolha da internet, quando um grande número de "empresas.com" foram fundadas. Por isso, comumente se relaciona o termo startup com tecnologia, mas qualquer empresa que nasce em qualquer segmento, seja tradicional ou inovador é uma startup (uma empresa que nasce).

O QUE É STARTUP ?

SÃO EMPRESAS QUE REALIZAM ATIVIDADES INOVADORAS PARA O MERCADO , POSSUEM MODELOS DE NEGÓCIOS ESCALÁVEIS. ELAS TORNAM-SE RENTÁVEIS RAPIDAMENTE MANTENDO O BAIXO CUSTO DE SUAS OPERAÇÕES.

1

Tudo começa com a proposta de solução de um problema real

2

As ideias que vão impactar a vida das pessoas precisam ser validadas

3

A Startup cria um produto mínimo viável de baixo custo para testar sua ideia

4

Toda Startup tem um time campeão. Pessoas são a alma do negócio

5

As Startups apresentam o seu projeto ao maior numero de pessoas e não tem medo de errar

6

São enxutas e flexíveis para sempre se adequarem as demandas dos clientes

ALGUMAS DAS STARTUPS MAIS VALIOSAS DO MUNDO.



Dona de um dos aplicativos mais populares do mundo, o Uber. Hoje, o Uber está avaliado em US\$ 62,5 bilhões



Responsável por um dos negócios mais disruptivos dos últimos anos, transformando o setor de turismo, o Airbnb está avaliado hoje em US\$ 31,7 bilhões.



A fabricante de smartphones Xiaomi, já foi a terceira maior vendedora de celulares do mundo. Hoje, a empresa está avaliada em US\$ 45 bilhões.

Aula 2. Noções de Administração Financeira e Orçamentária



Conteúdo

O objetivo da administração financeira e orçamentária de uma empresa é cuidar para que ele tenha equilíbrio nas suas finanças. É por meio da correta administração financeira que se obtém o máximo de rendimento para o capital investido pelos acionistas e sócios.

O departamento financeiro de uma empresa preocupa-se com em maximizar os rendimentos da empresa por meio de análises financeiras e seleção de investimentos os quais possam gerar valor para as empresas. O departamento financeiro é responsável também por controlar todos os fluxos financeiros gerados pelas operações das empresas.

A área financeira de uma empresa é formada por cinco setores que são os mais usuais e encontrados nas empresas, e que são os responsáveis pelo dia a dia das finanças das empresas.

- **Tesouraria:** este setor é responsável pela guarda do dinheiro da empresa (em cofre e em contas bancárias e aplicações). O setor é responsável pelos pagamentos e controle do fluxo de caixa e emissão de cheques. Nele

também fica o fundo fixo destinado à guarda de dinheiro para pequenas despesas e pagamentos.

- **Contas a receber:** neste setor fica o controle de todos os valores que a empresa tem a receber de clientes como as duplicatas de clientes, cheques e outros documentos relativos às operações credoras da empresa. Dependendo da empresa, este setor pode ser responsável pela análise de créditos para fornecedores.
- **Contas a pagar:** o setor é responsável pelos agendamentos dos boletos para o pagamento e conferência de todos os valores que a empresa tem a pagar. Nele também se faz a conciliação bancária de todo o movimento da empresa e consolidação de pagamentos como tarifas bancárias e encargos referentes às operações de crédito.
- **Área de orçamento e controle:** esta área é responsável pelo controle de todos os custos da empresa. Muitas vezes é ela que calcula o preço de venda dos produtos, seu ponto de equilíbrio e os custos com materiais, despesas operacionais e financeiras.
- **Gerência Financeira:** a gerência financeira é muito importante em uma empresa, visto que é responsável por toda a coordenação das outras funções, bem como por analisar as várias alternativas de investimento, aplicar o dinheiro da empresa e analisar todos investimentos a serem feitos para a ampliação das atividades da empresa.

Outra função dessa área é cuidar do orçamento das empresas. Os orçamentos são usados para conciliar todas os recursos utilizados na operação das empresas; é uma espécie de encontro de contas entre as vendas, os custos e despesas da empresa permitindo assim verificar se as operações são positivas ou negativas. A seguir teremos um exemplo de orçamento.

Rubrica	Valor	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Vendas prevista	190.000,00	38.000,00	38.000,00	57.000,00	57.000,00
Impostos sobre vendas previstos	19.000,00	3.800,00	3.800,00	5.700,00	5.700,00
Vendas liquidas Previstas	171.000,00	34.200,00	34.200,00	51.300,00	51.300,00
Custos das Vendas Previstas	88.920,00	17.784,00	17.784,00	26.676,00	26.676,00
Lucro Bruto	82.080,00	16.416,00	16.416,00	24.624,00	24.624,00
Despesas de Vendas	22.800,00	4.560,00	4.560,00	6.840,00	6.840,00
Despesas Operacionais	30.000,00	7.500,00	7.500,00	7.500,00	7.500,00
Despesas Financeiras	5.000,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00	1.250,00
Resultado antes do Simples	24.280,00	3.106,00	3.106,00	9.034,00	9.034,00
Pagamento Simples Nacional	7.600,00	1.520,00	1.520,00	2.280,00	2.280,00
Lucro Liquido previsto	16.680,00	1.586,00	1.586,00	6.754,00	6.754,00

A gerência financeira de uma empresa também é responsável pela guarda e maximização dos recursos de sócios e acionistas. Em algumas empresas, ela é responsável também pelo planejamento tributário.

Estrutura de uma área financeira



Aula 3. Noções de Contabilidade



Conteúdo

O Auxiliar Administrativo que trabalhar na área de contabilidade de uma empresa deve saber alguns conceitos básicos. Nossa intenção nesta aula é preparar o aluno para entender pequenos trabalhos de classificação contábeis.

Vamos apresentar inicialmente a definição clássica de contabilidade definida no Primeiro Congresso Brasileiro de Contabilistas, realizado na Cidade do Rio de Janeiro, de 17 a 25 de agosto de 1924, que formulou um conceito oficial para CONTABILIDADE. “Contabilidade é a ciência que estuda e pratica as funções de orientação, de controle e de registro relativas à Administração Econômica.”

Na verdade, a contabilidade é um grande sistema de informações sobre o desempenho dos negócios da empresa. Por meio da técnica das partidas dobradas, criada por descrito, a princípio, pelo frade franciscano e famoso matemático, Luca Pacioli, em 1494, é o sistema-padrão usado universalmente em empresas e outras organizações para registrar transações financeiras e alterações em seu patrimônio. Esse método consiste no entendimento de que para cada devedor existe um respectivo credor. Dessa forma, cada débito corresponde a um crédito de igual valor.

Conceito de ativo e passivo, e de patrimônio líquido

Patrimônio líquido

O patrimônio líquido de uma empresa representa todo o dinheiro que os acionistas ou sócios têm investido na empresa. É com esse dinheiro que os sócios usam para comprar mercadorias, máquinas, imóveis e demais bens utilizados na constituição das empresas. O patrimônio líquido se divide em capital social, reservas de capital, reservas de lucro e lucros e prejuízos acumulados.

Ativo

O Ativo integra as contas patrimoniais e compreende o conjunto de bens e direitos de uma empresa ou organização, possuindo valores econômicos e podendo ser convertido em dinheiro.

É a parte positiva da posição patrimonial e identifica onde os recursos foram aplicados.

As contas do ativo são ordenadas em ordem decrescente do grau de liquidez (de acordo com a rapidez com que podem ser convertidas em dinheiro).

Passivo

O passivo integra o grupo das contas patrimoniais e agrupa as obrigações da empresa para com terceiros, conforme sua natureza e expressão monetária. É a parte negativa do patrimônio e identifica a origem dos recursos aplicados que pertencem a terceiros, por exemplo, os empréstimos ou contas a pagar aos fornecedores.

A classificação dos valores a pagar é feita conforme o prazo de realização dessas obrigações. Outra característica do passivo é que ele é sempre exigível.

As contas do passivo podem ser sempre creditadas (por valores a pagar) e debitadas (por valores pagos pela empresa), mas o seu saldo será sempre credor a exceção das contas redutoras de passivo.

Conceito de débito e crédito

Em contabilidade as palavras débito e crédito tem significados diferentes, o que leva o aluno a se confundir. O debitar uma conta na linguagem contábil significa uma entrada de valor para uma empresa, ou seja, uma venda em dinheiro, por exemplo, e deve ser registrada na coluna débito.

O crédito representa uma saída de valores ou diminuição de uma conta, por exemplo, quando pagamos uma duplicata ao fornecedor o valor desta duplicata é registrado como saída de dinheiro da empresa.

É errado associar o débito e o crédito da contabilidade, com “subtração” e “adição” do financeiro. O correto é associá-los aos termos destino (para que conta vai esse valor/débito) e origem (de onde vem o valor/crédito).

Para exemplificar melhor ao aluno, vamos fazer um lançamento contábil ou registro contábil de uma venda a dinheiro. Em contabilidade, convencionou-se que à conta que escrituramos (anotamos) a entrada de dinheiro se chama caixa, e à conta escrituramos a venda se chama vendas à vista.

Pela entrada de dinheiro no caixa, debitamos à conta caixa (destino) e creditamos à conta vendas à Vista (origem). A representação desse lançamento seria:

D- Caixa (destino)

C- Vendas à Vista (origem)

O lançamento como vimos acima são a base para uma contabilidade bem realizada. É preciso que o aluno fixe bem esse conteúdo para que seja bem-sucedido nas suas tarefas.

Livro Diário

A contabilidade, como dissemos, é uma maneira de controlar todos os valores que entram o saem da empresa. Esse controle começa pelo registro das operações da empresa em um livro chamado diário, que é um livro contábil de preenchimento obrigatório (exigido por lei). Esse livro deve ser encadernado, ter suas folhas numeradas tipograficamente, ser autenticado nas juntas comerciais e conter termo de abertura e fechamento. É uma das exigências da lei que a escrituração do livro esteja em ordem cronológica e sem borrões ou linhas em branco.

Para o registro das operações das empresas em um livro diário é preciso que se tenha um plano de contas (ou Elenco de Contas), que é um conjunto de contas (onde vão ser efetivados o registro das operações) previamente estabelecido, que serve para orientar a classificação das receitas e despesas ocorridas durante o funcionamento da empresa.

Cada empresa deve estabelecer o seu plano de contas, já que cada empresa tem uma maneira específica de operar, e um plano geral de contas pode não atender a estas necessidades.

Livro Razão

Um livro de uso indispensável é o livro razão. Nele são escriturados os lançamentos de cada conta em separado. Esses lançamentos são importantes porque fornecem os saldos de cada conta em separado, ou seja, através dos registros desses livros pode-se apurar o resultado de uma conta bem como a elaboração de peças contábeis como demonstrações financeiras e balanços.



Exemplo de Livro Razão

Contas em “T” ou (razonetes)

As contas em T ou razonetes são utilizados de forma didática para ajudar as pessoas que trabalham com contabilidade a entender o mecanismo de crédito e débito das contas. Os créditos (origem dos recursos) são contabilizados no lado direito, e os débitos (destinos dos recursos) no lado esquerdo.

As contas em T são derivadas do livro razão, e depois de todos os lançamentos efetuados se apura o saldo da conta, que pode ser credor ou devedor, dependendo da natureza da conta.



Balanço Patrimonial

O balanço patrimonial é a principal demonstração contábil, pois é através dessa demonstração que sabemos a situação de uma empresa.

A demonstração contábil é exigida por lei e mostra como estão contabilizados os recursos de terceiros, da empresa, e dos sócios e acionistas.

A sua composição mostra do lado direito os débitos que a empresa tem para com os fornecedores, empréstimos com bancos e para com os sócios. No lado esquerdo ficam demonstrados os bens e direitos; e no lado direito, demonstrados as obrigações com terceiros e os donos da empresa. Abaixo demonstramos o balanço patrimonial.

Balanço Patrimonial			
ATIVO		PASSIVO	
bens + direitos		obrigações com terceiros	
		PATRIMÔNIO LÍQUIDO	
		obrigações com a empresa (diretores, acionistas, etc.)	
TOTAL ATIVO	\$	TOTAL PASSIVO	\$

(Total ativo = Total passivo)



Descrição no rodapé

Assista o vídeo do Professor Luciano Guerra e aprenda mais sobre o assunto.



Gostou do assunto? Faça o curso Contabilidade para Iniciantes com o Professor Marcos Lima



Código Promocional 6EBDCA7D61Desconto de 30%

Aula 4 Noções de Arquivo



Conteúdo

A preocupação em arquivar documentos vem de longa data. Os primeiros registros que temos notícias são de 4.000 anos atrás, quando povos da Mesopotâmia arquivavam suas tabuletas de argila que continham várias informações da época, como dados de contratos e contábeis. Graças a essas técnicas é que podemos ter acesso a conhecimentos que ajudaram a desenvolver a nossa sociedade.

Segundo a definição, denomina-se o arquivo como sendo um conjunto de documentos criados ou recebidos por uma organização, firma ou indivíduo, que os mantém ordenadamente como fonte de informação para a execução de suas atividades. Os documentos preservados pelo arquivo podem ser de vários tipos e em vários suportes como microfilmagem.

Uma das atividades iniciais de um Auxiliar Administrativo é o arquivamento de documentos. Geralmente esta primeira atividade é considerada monótona pelas pessoas que vão exercê-la. Contudo, quando se tem que procurar um documento depois de algum tempo e ele não está no lugar correto é que vemos quanto tem muita importância.

Tipos de arquivo

- Arquivo corrente: Este tipo de arquivo é formado pelo conjunto de documentos elaborados e recebidos em datas recentes e que geralmente são consultados com muita frequência. É também chamado de primeira idade e o tempo de guarda para esses documentos no arquivo corrente é ditado pela sua frequência de uso e sua vigência.
- Arquivo intermediário: É onde são guardados os documentos e demais informações que ainda possuem uma média de frequência de consulta, porém não é necessário mantê-los em arquivo corrente. Esse arquivo é como uma guarda provisória, antes de serem recolhidos para o arquivo permanente, sendo a maneira mais prática de separar os documentos por departamento ou assunto.
- Arquivo permanente: Também conhecido como arquivo morto, é o conjunto de documentos de uso não corrente, mas que pela informação que ele encerra constitui elementos de prova, servindo não somente à investigação histórica, mas provando as atividades realizadas pelas pessoas ou entidades, além dos direitos adquiridos. Sugere-se utilizar pastas firmes ou caixas de papelão próprias para arquivos.
- Documentos confidenciais: São aqueles que devem ser arquivados separadamente dos outros documentos. Geralmente eles são documentos do tipo projetos, patentes entre outros.

Métodos de Arquivamento

Existem vários métodos de arquivamento e vamos elencar os principais métodos usados, já que cada empresa usa um tipo diferente para arquivar os seus documentos.

a) Método Alfabético: Esse método consiste em arquivar os documentos em fichas e pastas em ordem rigorosamente alfabética. Este método é dividido em duas notações. As notações nas guias podem ser abertas ou fechadas; simples ou compostas. Notações simples abertas: A, B, C Ab, Ac etc.; notações compostas e fechadas: Aa-AI, Am-Az etc. Esse método, apesar de simples, tem uma alta

incidência de erros no arquivamento quando o volume de documentos é muito grande, pois pode levar ao cansaço visual de quem arquivava devido à variedade de grafias dos nomes.

b) Método Geográfico: Este método é utilizado quando se utiliza o tipo de arquivamento por área geográfica, ou seja, quando existe a necessidade de se arquivar por local de origem. Como todo método de arquivamento este também segue algumas regras. A primeira regra diz respeito ao arquivamento de países e estados. Conforme essa regra, quando arquivamos, por exemplo, por estado, temos que arquivar por ordem alfabética mantendo o nome das capitais em primeiro lugar e depois as cidades por ordem alfabética.

Quando o arquivamento é feito por cidades, não há necessidade de se colocar as capitais no início, o arquivo deve ser feito em ordem alfabética sendo que os estados devem estar grafados ao lado.

Exemplo: Anápolis (Goiás)

Crato (Ceará)

Custódia (Pernambuco)

Passo Fundo (Rio Grande do Sul)

Vitória (Espírito Santo)

c) Método numérico simples: O método numérico, como o próprio nome diz, é aquele em que os documentos são ordenados por número. Na utilização deste método, pode-se optar por três maneiras distintas: numérico simples, cronológico ou dígito-terminal.

O método numérico simples é adotado quando a organização é feita pelo número do documento ou da pasta em que foi arquivado.

É um método muito utilizado na organização de prontuários médicos, pastas de funcionários, processos e filmes. No entanto, ao se trabalhar com números maiores, com vários dígitos, o método numérico simples acaba por se tornar muito lento e trabalhoso, tanto na organização quanto na localização do documento. Neste caso, é indicada a utilização do método dígito-terminal, no qual a ordenação é feita pelos dois últimos dígitos, o que torna o arquivamento mais rápido e eficiente.

Somado ao método numérico simples temos o numérico cronológico que, nesse caso, além da ordem numérica, deve observar-se a data da produção do documento. Nesse método, quando se anula um registro, só se aproveita o número se for na mesma data.

A seguir, temos um exemplo prático da utilização do método dígito-terminal.

14-25-01

78-44-10

22-26-28

99-15-44

36-27-44

d) Método Ideográfico ou Temático: Método de ordenação que tem por eixo os assuntos presentes explicitamente ou não nos documentos. Estes métodos podem ser:

Enciclopédico: Faz prevalecer a classificação pelos assuntos básicos ou temas que apresentam diversas decomposições. É muito indicado quando a empresa tem vários departamentos ou existem divisões técnicas bem definidas.

- Método dicionário: despreza a classificação por assuntos básicos prevalecendo apenas a rigorosa ordenação alfabética. Esse método é aconselhável para pequenos arquivos.
- Método Duplex: Utilizado com o estabelecimento de um código numérico para diversos títulos e subtítulos de assuntos principais e relacionados.
- Método de classificação decimal: O conhecimento é dividido em dez classes, que podem, por sua vez, serem divididos em 10 subclasses.
- Unitermo ou Indexação coordenada: o método consiste em atribuir a cada documento ou grupo de documentos um número em ordem crescente, de acordo com sua entrada. Esse número, denominado número de registro, é controlado através de livro próprio, deve ser assinalado no documento em local visível e previamente determinado.

Aula 5 Noções de Departamento Pessoal



Conteúdo

O Departamento Pessoal de uma empresa é a área responsável pela tramitação de todos os eventos de pessoal relacionado à folha de pagamentos e cálculos de indenizações trabalhistas.

A área é responsável pela admissão de pessoal no que se refere a cadastro do funcionário nos sistemas da empresa, concessão de benefícios como plano de saúde, vale transporte, vale alimentação, salário maternidade, entre outros.

O setor também é responsável por calcular hora extra, faltas dos funcionários, férias, licenças médicas, entre outros. Também pode ficar a cargo dessa área os serviços médicos do trabalho aos colaboradores.

Definição de empregado e empregador

Inicialmente, vamos definir o que é empregado e empregador para deixar esses conceitos bem claro para o aluno. Segundo a CLT - Consolidação das Leis do Trabalho - uma lei criada na data de 1º de maio de 1943 pelo então Presidente Getúlio Vargas unificou em uma única lei todas as legislações trabalhistas existentes no Brasil. A CLT é dividida em 8 capítulos que especificam os direitos trabalhistas de grande parte dos brasileiros. Ela é composta de 922 artigos e nela são encontradas informações como identificação profissional, duração da jornada de trabalho, salário mínimo, férias anuais, segurança do trabalho, regulação de sindicatos, entre outros.

Conforme a CLT as definições para empregador e empregado são:

Empregador: Segundo o artigo 2.º da CLT, a empresa individual ou coletiva que assumindo os riscos de atividade econômica admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços.

Segundo ainda o parágrafo 1.º do mesmo artigo, a eles são equiparados os profissionais liberais e as instituições sem fins lucrativos que admitirem trabalhadores como empregados.

Empregado: Artigo 3.º da CLT, a pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário.

Outras definições importantes

Folha de pagamento: Folha de pagamento é o nome dado a uma lista da remuneração paga aos trabalhadores de uma instituição, ou ainda do conjunto de procedimentos trabalhistas efetuado pela empresa para fazer o pagamento ao empregado. É também conhecido como holerite. No Brasil, as empresas têm a obrigação legal de prepará-la.

Rescisão de contrato de trabalho: Segundo o site da Catho, a rescisão de contrato de trabalho é a formalização do fim do vínculo empregatício, ou seja, aponta o término da relação de trabalho por vontade do empregado ou do empregador. Nesse momento, o empregado recebe todo o valor a que tem direito, como dias trabalhados, férias proporcionais, 40% de multa sobre os depósitos do FGTS, bem como a guia de liberação do FGTS.

Direitos e garantias constitucionais

Alguns direitos dos trabalhadores, urbanos e rurais, são garantidos também pela constituição de 1988. Eles estão no artigo 7 e sua finalidade é garantir direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social. Vejamos quais são eles:

- Relação de emprego protegida contra despedida arbitrária ou sem justa causa, nos termos de lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos.
- Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário.
- Fundo de garantia do tempo de serviço.

- Salário mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender às suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim.
- Piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho.
- Irredutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo.
- Garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável.
- Décimo terceiro salário com base na remuneração integral ou no valor da aposentadoria.
- Remuneração do trabalho noturno superior à do diurno.
- Proteção do salário na forma da lei, constituindo crime sua retenção dolosa.
- Participação nos lucros (ou resultados), desvinculada da remuneração, e, excepcionalmente, participação na gestão da empresa, conforme definido em lei.
- Salário-família pago em razão do dependente do trabalhador de baixa renda nos termos da lei.
- Duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias, e quarenta e quatro semanais, facultada a compensação de horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho.
- Jornada de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva.
- Repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos.
- Remuneração do serviço extraordinário superior, no mínimo, em cinquenta por cento à do normal.
- Gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal.

- Licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário, com a duração de cento e vinte dias.
- Licença-paternidade, nos termos fixados em lei.
- Proteção do mercado de trabalho da mulher, mediante incentivos específicos, nos termos da lei.
- Aviso prévio proporcional ao tempo de serviço, sendo no mínimo de trinta dias, nos termos da lei.
- Redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança.
- Adicional de remuneração para as atividades penosas, insalubres ou perigosas, na forma da lei.
- Aposentadoria.
- Assistência gratuita aos filhos e dependentes desde o nascimento até 5 (cinco) anos de idade em creches e pré-escolas.
- Reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho.
- Proteção em face da automação, na forma da lei.
- Seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregador, sem excluir a indenização a que este está obrigado, quando incorrer em dolo ou culpa.
- Ação, quanto aos créditos resultantes das relações de trabalho, com prazo prescricional de cinco anos para os trabalhadores urbanos e rurais, até o limite de dois anos após a extinção do contrato de trabalho.
- Proibição de diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil.
- Proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência.
- Proibição de distinção entre trabalho manual, técnico e intelectual ou entre os profissionais respectivos.

- Proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.
- Igualdade de direitos entre o trabalhador com vínculo empregatício permanente e o trabalhador avulso.

Documentos para admissão de funcionários

O aluno que for trabalhar no setor de pessoal ou recursos humanos de uma empresa deve conhecer alguns documentos que os empregados contratados devem apresentar quando da sua admissão.

Não somente os empregados devem apresentar documentação, mas as empresas também devem fazer anotações em uma série de livros e fichas para atender à exigência das leis trabalhistas.

Esses documentos estão também elencados na CLT- Consolidação das Leis do Trabalho. São eles:

Para os empregados os documentos exigidos são:

- foto 3×4;
- atestado médico admissional;
- carteira de trabalho e Previdência Social (CTPS);
- cartão de identificação do contribuinte no Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- carteira de identidade;
- título de eleitor com os comprovantes de votação nas 3 últimas eleições;
- cartão de inscrição no PIS;
- certificado de reservista, caso o trabalhador tenha menos de 45 anos;
- cópia do comprovante de residência;
- cópia do comprovante de escolaridade;
- CNH, se for o caso em que o cargo ou profissão exija a utilização de veículos.

- cópia da certidão de casamento, se for o caso;
- cópia da certidão de nascimento de filhos de até 21 anos;
- carteira de vacinação dos filhos menores de 7 anos;
- comprovante de frequência escolar dos filhos maiores de 7 anos;
- atestado de invalidez dos filhos de qualquer idade, se for o caso;

Os documentos que as empresas devem preencher o manter em seus arquivos são:

- Livro ou ficha de registro de empregado;
- contrato individual de trabalho;
- ficha de salário-família.
- declaração de dependentes para fins de Imposto de Renda na fonte;
- declaração de rejeição ou de requisição do vale-transporte.

CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social

É um documento de suma importância para o trabalhador, pois nele está provado que a pessoa tem direitos conquistados e as obrigações para com o empregador. É expedida mediante comparecimento pessoal do interessado ao Ministério do Trabalho e Emprego, munido dos seguintes documentos:

- Fotografias (de frente), modelo 3x4;
- Certidão de nascimento / casamento

Os empregados devem comunicar ao departamento de pessoal qualquer alteração que ocorrer por ocasião de:

- Nascimento de filho
- Mudança de endereço
- Horário de trabalho
- Férias
- Recolhimento da contribuição sindical
- Inscrição no PIS

- Reajustes salariais
- Acidente de trabalho
- Estado civil
- Grau de instrução
- Número de telefone
- Falecimento de qualquer dependente

Para o registro do empregado serão necessárias as seguintes anotações na CTPS:

Preencher a página de contrato com os dados da empresa. Em caso de candidato procedente de outra empresa, verificar se deu baixa no registro anterior; caso não houver ocorrido baixa, informar ao candidato. Observa-se, porém, que um empregado pode trabalhar em outra empresa desde que em horários diferentes.

Cartão de ponto ou registro eletrônico

A lei diz que em todas as empresas com mais de 10 funcionários será obrigatória a anotação da hora de entrada e de saída, em registro manual, mecânico ou eletrônico, conforme instruções a serem expedidas pelo Ministério do Trabalho, devendo haver pré-assinalação do período de repouso.

O horário do trabalho constará de quadro, organizado conforme modelo expedido pelo Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio, e afixado em lugar bem visível. Esse quadro será discriminativo no caso de não ser o horário único para todos os empregados de uma mesma seção ou turma.

Salário Família

Conforme lei o salário-família é um valor pago ao empregado, inclusive o doméstico, e ao trabalhador avulso, de acordo com o número de filhos ou equiparados que possua. Filhos maiores de 14 anos não têm direito, exceto no caso dos inválidos (para quem não há limite de idade).

Outras informações

Os dois pais têm direito ao benefício, caso ambos satisfaçam os requisitos para a concessão;

Caso o salário-família pago pelo INSS seja suspenso por falta de renovação, os valores serão pagos depois que a situação for regularizada;

Considera-se remuneração mensal o valor total do respectivo salário de contribuição, caso o cidadão exerça mais de uma atividade;

Caso o cidadão esteja em gozo de benefício da Previdência Social, o valor do salário-família será pago como acréscimo no próprio benefício.

PIS

Todo funcionário, ao ser registrado pela primeira vez, deverá ser cadastrado como participante do PIS. Esse cadastramento deverá ser feito mediante o DCPIS. O empregador solicitará, sempre que necessário na agência da CEF (Caixa Econômica Federal), a quantidade compatível com o número de empregados a serem cadastrados com um prazo máximo de cinco dias para devolução dos DCPIS não utilizados. A solicitação do DCPIS será feita mediante o preenchimento e a apresentação do formulário do Documento de Solicitação e Resumo de Cadastramento - DRC, o qual deverá ser anotado na CTPS do empregado.

Vamos a seguir elencar as principais verbas, valores a que um funcionário tem direito, e certamente se o aluno vier a desempenhar atividades nessa área você vai ouvir falar nos assuntos abaixo.

Férias

As férias são regidas pela CLT e é um período em que todo funcionário tem direito a um descanso.

Art. 129 - Todo empregado terá direito anualmente ao gozo de um período de férias, sem prejuízo da remuneração.

Art. 134 - As férias serão concedidas por ato do empregador, em um só período, nos 12 (doze) meses subsequentes à data em que o empregado tiver adquirido o direito.

§ 1º - Somente em casos excepcionais serão as férias concedidas em 2 (dois) períodos, um dos quais não poderá ser inferior a 10 (dez) dias corridos.
(Incluído pelo Decreto-lei nº 1.535, de 13.4.1977)

§ 2º - Aos menores de 18 (dezoito) anos e aos maiores de 50 (cinquenta) anos de idade, as férias serão sempre concedidas de uma só vez.

Art. 136 - A época da concessão das férias será a que melhor consulte os interesses do empregador.

§ 1º - Os membros de uma família, que trabalharem no mesmo estabelecimento ou empresa, terão direito a gozar férias no mesmo período, se assim o desejarem e se disto não resultar prejuízo para o serviço.

Art. 143 - É facultado ao empregado converter 1/3 (um terço) do período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, no valor da remuneração que lhe seria devida nos dias correspondentes.

13º salário

O décimo terceiro salário é regulado pela Lei No 4.090, de 13 de julho de 1962 e diz que:

Art. 1º - No mês de dezembro de cada ano, a todo empregado será paga, pelo empregador, uma gratificação salarial, independentemente da remuneração a que fizer jus.

§ 1º - A gratificação corresponderá a 1/12 avos da remuneração devida em dezembro, por mês de serviço, do ano correspondente.

§ 2º - A fração igual ou superior a 15 (quinze) dias de trabalho será havida como mês integral para os efeitos do parágrafo anterior.

§ 3º - A gratificação será proporcional:

Jornada de Trabalho

A jornada de trabalho é todo o tempo em que o empregado passa a disposição do empregador sendo que o mesmo fica impossibilitado de estar realizando suas atividades pessoais, ficando à disposição do empregador.

Art. 58 - A duração normal do trabalho, para os empregados em qualquer atividade privada, não excederá de 8 (oito) horas diárias, desde que não seja fixado expressamente outro limite.

Art. 58-A. Considera-se trabalho em regime de tempo parcial aquele cuja duração não exceda a vinte e cinco horas semanais.

§ 1º O salário a ser pago aos empregados, sob o regime de tempo parcial, será proporcional à sua jornada, em relação aos empregados que cumprem, nas mesmas funções, tempo integral.

§ 2º Para os atuais empregados, a adoção do regime de tempo parcial será feita mediante opção manifestada perante a empresa, na forma prevista em instrumento decorrente de negociação coletiva

Art. 59 - A duração normal do trabalho poderá ser acrescida de horas suplementares, em número não excedente de 2 (duas), mediante acordo escrito entre empregador e empregado, ou mediante contrato coletivo de trabalho.

§ 1º - Do acordo ou do contrato coletivo de trabalho deverá constar, obrigatoriamente, a importância da remuneração da hora suplementar, que será, pelo menos, 20% (vinte por cento) superior à da hora normal.

Trabalho noturno

Conforme regulamentado na C.L.T. Consolidação das Leis do Trabalho os funcionários que trabalham no expediente noturno tem direito ao acréscimo na sua remuneração. Abaixo citamos os principais artigos onde o assunto é tratado.

Art. 73. Salvo nos casos de revezamento semanal ou quinzenal, o trabalho noturno terá remuneração superior à do diurno e, para esse efeito, sua remuneração terá um acréscimo de 20 % (vinte por cento), pelo menos, sobre a hora diurna.

§ 1º A hora do trabalho noturno será computada como de 52 minutos e 30 segundos.

§ 2º Considera-se noturno, para os efeitos deste artigo, o trabalho executado entre as 22 horas de um dia e as 5 horas do dia seguinte.

§ 4º Nos horários mistos, assim entendidos os que abrangem períodos diurnos e noturnos, aplica-se às horas de trabalho noturno o disposto neste artigo e seus parágrafos

Hora Extra

Hora Extra é um adicional pago a quem trabalha além da sua jornada de trabalho. O funcionário deve fazer no máximo duas horas diárias de atividades extras. O seu pagamento se da seguinte maneira: a hora extra é remunerada em, pelo menos, 50% mais do que a hora de trabalho na jornada comum (multiplicar a hora de trabalho por 1,5). As horas extras aos domingos e feriados valem 100% mais (multiplicar a hora de trabalho por 2).

Art. 62 - Não são abrangidos pelo regime previsto neste capítulo:

I - os empregados que exercem atividade externa incompatível com a fixação de horário de trabalho, devendo tal condição ser anotada na Carteira de Trabalho e Previdência Social e no registro de empregados; (Incluído pela Lei nº 8.966, de 27.12.1994)

II - os gerentes, assim considerados os exercentes de cargos de gestão, aos quais se equiparam, para efeito do disposto neste artigo, os diretores e chefes de departamento ou filial. (Incluído pela Lei nº 8.966, de 27.12.1994).

Demissão

Quando o trabalhador pede demissão ou é demitido por justa causa, ele não tem direito à multa de 40% sobre o saldo do FGTS nem à retirada do fundo. Em relação ao aviso prévio, a empresa pode avisar o trabalhador sobre a demissão com 30 dias de antecedência ou pagar o salário referente ao mês sem que o funcionário precise trabalhar.

Faltas e Descontos de Salários

As faltas e descontos de salários caso o empregado não compareça ao trabalho segue uma regra conforme o artigo 473 da CLT.

Os funcionários terão direito a uma série de faltas para atender às suas necessidades ou motivos de força maior (como morte de um parente ou casamento ou nascimento de filhos). Neste caso o funcionário não sofrerá descontos de seu salário. A seguir elencamos os casos previsto no artigo 473. Essas faltas são chamadas faltas abonadas de acordo com a lei.

Até 2 (dois) dias consecutivos, em caso de morte do cônjuge, ascendente (pais e avós), descendentes (filhos e netos), irmão ou pessoa que, declarada em sua carteira de trabalho, viva sob sua dependência econômica;

Até 3 (três) dias consecutivos em caso de casamento;

- Por 5 (cinco) dias em caso de nascimento de filho no decorrer da primeira semana;
- Por 1 (um) dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada;
- Até 2 (dois) dias consecutivos ou não, para se alistar como eleitor;

No período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do Serviço militar (comparecimento anual obrigatório, para apresentação da reserva ou em cerimônias cívicas).

Nos dias em que estiver comprovadamente fazendo provas de vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior;

Pelo tempo que se fizer necessário quando tiver que comparecer perante a Justiça como parte, testemunha ou jurado;

Pelo tempo que se fizer necessário quando, como representante de entidade sindical, estiver participando de reunião oficial de organismo internacional do qual o Brasil seja membro.

Falta dos funcionários – Atestado médico

Os empregados regidos pela CLT não terão os dias descontados pelas faltas ocorridas em virtude de doença. O critério para o abono são que os 15 (quinze) primeiros dias são pagos pela empresa, ficando, após esse prazo, sujeito às regras da concessão do benefício do auxílio-doença pela Previdência Social.

O empregador é obrigado a abonar as faltas que por determinação legal, não podem ocasionar perda da remuneração, desde que formalmente comprovadas por atestado médico.

No tocante ao assunto “faltas”, temos ainda as faltas não justificadas que são aquelas em que o empregado falta ao trabalho sem dar qualquer justificativa ao seu empregador. Na lei não está prevista quantas faltas o funcionário pode ter

durante o ano, mas há previsão para o desconto de faltas não justificadas nas férias conforme tabela abaixo não podendo o empregador descontar um dia de falta para cada dia de férias.

Para que a empresa não seja prejudicada por um funcionário que falta constantemente ao trabalho, a jurisprudência entende que faltar ao serviço por 30 (trinta) dias consecutivos gera a presunção do abandono do emprego, que acarreta a demissão por justa causa (súmula 32 do Tribunal Superior do Trabalho).

- 30 (trinta) dias corridos, quando não houver faltado ao serviço mais de 5 (cinco) vezes;
- 24 (vinte e quatro) dias corridos, quando houver faltado de 6 (seis) a 14 (quatorze) dias;
- 18 (dezoito) dias corridos, quando houver faltado de 15 (quinze) a 23 (vinte e três) dias;
- 12 (doze) dias corridos, quando houver faltado de 24 (vinte e quatro) a 32 (trinta e dois) dias.
- Teoricamente, se o empregado faltar mais do que 32 (trinta e dois) dias injustificadamente perderá o direito às férias.

A nova lei trabalhista

Recentemente houve mudança de vários artigos da Consolidação das Leis do Trabalho –CLT – para adaptar as leis a uma nova realidade de relação de trabalho entre patrão e empregado, mas os principais pontos continuam a ser respeitados como férias, 13ª salário, hora extras e jornada de trabalho.

As principais mudanças trazidas pela nova lei trabalhista instituída pela lei Nº 13.467, de 2017, foram implementadas para trazer uma maior competitividade da economia brasileira frente à economia internacional, além de atualizar a C.L.T frente às novas modalidades de trabalho como por exemplo o Teletrabalho ou Home Office.

Citaremos algumas mudanças trazidas pela nova lei trabalhista.

Férias

As férias poderão ser fracionadas em até três períodos, mediante negociação, contanto que um dos períodos seja de pelo menos 15 dias corridos.

Jornada de Trabalho

Jornada diária poderá ser de 12 horas com 36 horas de descanso, respeitando o limite de 44 horas semanais (ou 48 horas, com as horas extras) e 220 horas mensais.

Trabalho intermitente (por período)

O trabalhador poderá ser pago por período trabalhado, recebendo pelas horas ou diária. Ele terá direito a férias, FGTS, previdência e 13º salário proporcionais. No contrato deverá estar estabelecido o valor da hora de trabalho, que não pode ser inferior ao valor do salário mínimo por hora ou à remuneração dos demais empregados que exerçam a mesma função.

O empregado deverá ser convocado com, no mínimo, três dias corridos de antecedência. No período de inatividade, pode prestar serviços a outros contratantes.

Trabalho remoto (home office)

Tudo o que o trabalhador usar em casa será formalizado com o patrão via contrato, como equipamentos e gastos com energia e internet, e o controle do trabalho será feito por tarefa.

Demissão

O contrato de trabalho poderá ser extinto de comum acordo, com pagamento de metade do aviso prévio e metade da multa de 40% sobre o saldo do FGTS. O empregado poderá ainda movimentar até 80% do valor depositado pela empresa na conta do FGTS, mas não terá direito ao seguro-desemprego.

Fonte: exameda.oab.jusbrasil.com.br

O assunto sobre Departamento Pessoal não se encerra aqui, porém julgamos que apresentamos os principais assuntos ligados ao tema.

Se Interessou pelo assunto? Faça o curso Curso Prático de Departamento Pessoal - EAD - (atualizado com a Reforma Trabalhista) com o professor Randal Sena.



Curso Prático de
Departamento Pessoal - EAD
- (atualizado com a Reforma

 Período de acesso: 45 dias

R\$ 140,00

Código Promocional **7C83797A52** Desconto de 30%

Aula 6. Marketing e Vendas



Conteúdo

O marketing é um processo usado pelas empresas com o objetivo de conhecer os produtos ou serviços que possam interessar aos consumidores, assim como as estratégias que serão usadas para colocar os produtos no mercado. A principal função da área de marketing é criar valor e satisfação para o cliente.

As atividades de um departamento de marketing são muito variadas, pois compreendem o estudo do mercado, a definição de uma estratégia de publicidade, administração de vendas, atividades de pós-venda e estratégias de fidelização de clientes.

Segundo a enciclopédia livre Wikipédia, na maior parte das empresas o marketing ocupava, há 70 anos, apenas um lugar modesto no organograma, o de um serviço comercial, composto por alguns vendedores e empregados e muitas vezes estava subordinado ao diretor de produção ou diretor administrativo, mas aos poucos, essa função foi-se alargando progressivamente e colocada no mesmo plano das outras direções de produção, financeira e de recursos humanos.

Filosofias de Marketing

O Marketing é tem a missão de colocar um produto ou serviço no mercado e para isso ele segue é orientado para que possa atingir determinados resultados que irão conduzir a empresa ao seu objetivo maior, que é obter o lucro através de um bom atendimento ao cliente.

O marketing deve ser orientado para:

- Orientação para a produção: quando as empresas são orientadas para a produção de produtos, o marketing dessas empresas tem a preocupação de entregar os produtos onde possam ser comprados. As empresas com essa orientação visam oferecer produtos de melhor qualidade e aspectos inovadores
- Orientação para vendas: quando as empresas são orientadas para a venda de produtos, o marketing dessas empresas tem a preocupação voltada para a venda desses produtos e seu marketing dá ênfase na promoção e vendas, geralmente essa estratégia é utilizada quando a oferta de produtos e serviços é maior que a demanda.
- Orientação para o cliente: quando as empresas são orientadas para a venda de produtos, o marketing dessas empresas tem a preocupação voltada para satisfazer a clientela, ou seja, antes de produzir ou ofertar algum produto ela faz estudos de mercado para saber qual a preferência de seus clientes. Nessa abordagem ela procura sempre agregar valor aos produtos.
- Orientação para o marketing societal (marketing socialmente responsável): é quando as empresas são orientadas para a venda de produtos que vão superar as necessidades do consumidor. O objetivo desta técnica é proporcionar uma melhora do bem-estar ao consumidor ou a sociedade.

Composto Promocional - Os 4 Ps ou Marketing Mix

Os 4 Ps de marketing formam um conjunto de ferramentas utilizadas para se alcançar estratégias relacionadas ao mercado. São aspectos ligados aos produtos que devem ser analisados na quando se quer colocar algum produto ou serviço no mercado. São eles: o preço, praça, produto e promoção.

Segundo a Wikipédia o conceito foi apresentado por Neil Borden em 1949 como sendo uma lista de elementos importantes ou "ingredientes" que permitem desenvolver o programa de marketing de uma empresa. Mais tarde o professor Jerome McCarthy separou e classificou da lista de 12 elementos criada por Borden 4 segmentos chaves, preço, praça, produto e promoção que segundo ele devem ser observadas quando se vai tomar alguma decisão sobre a comercialização de um produto. A famosa nomenclatura "4P's do Marketing" foi criada por Philip Kotler professor e especialista em economia e marketing.

- **Produto:** Quanto ao produto este deve atender às necessidades do mercado. As empresas devem oferecer produtos que tenham um diferencial que pode estar na qualidade do produto, tipos de design e embalagem desenvolvidas, características técnicas e política de garantia. Ou seja, são ações que agregam valores aos produtos
- **Preço:** Quanto ao preço, as empresas devem observar a política quanto a ela utilizada por seus produtos os tipos de crediário, financiamento oferecido, número de prestações e condição de pagamento. O departamento de marketing deve verificar se o cliente é sensível ao preço, ou seja, se um pequeno aumento de preço ou o aparecimento de um produto com preço mais baixo afetará as vendas do produto oferecido.
- **Ponto de Venda / Distribuição:** Quanto a distribuição ou canais de venda para seu produto, as empresas devem ser capazes de saber como o cliente encontra o seu produto, onde o consumidor procura um produto e serviço com o que a empresa está oferecendo, bem como onde estão os concorrentes da empresa.
- **Promoção:** Quanto à promoção, as empresas devem saber colocar seus produtos no mercado, como se aproximar dos consumidores. A promoção é composta pelas atividades de propaganda, relações públicas e atividades de Trade Marketing (análise de estratégias para inserção dos produtos no mercado). A promoção é um fator-chave para o sucesso de um produto, pois informa sobre o produto, cria necessidade de compra, comunica-se com o mercado e analisa o hábito do consumidor.

Philip Kotler – Um dos Pais do Marketing.

Philip Kotler (Chicago, 27 de maio de 1931) é um professor universitário estadunidense. Foi selecionado em 2005 como o quarto maior guru de negócios pelo Financial Times (atrás de Jack Welch, Bill Gates e Peter Drucker) e foi considerado pelo Management Centre Europe "o maior dos especialistas na prática do marketing."

Kotler começou a ensinar o marketing em 1962 na Kellogg School of Management, da Northwestern University. Ele acreditava que o marketing era uma parte essencial da economia e que a demanda era influenciada não só pelo preço, mas também pela publicidade, promoções de vendas, força de vendas, mala direta e várias instituições (distribuidores, atacadistas, varejistas, etc.) que funcionavam como canais de distribuição. Ele liga o lucro à satisfação do consumidor e com o bem-estar da sociedade. Kotler acredita que o propósito de elevar o bem-estar do consumidor, o marketing tem que ser colocado no centro da estratégia da empresa e ser praticado por todos os gestores. Conheça agora algumas frases de Philip Kotler

Frases de Philip Kotler

- “As companhias prestam muita atenção ao custo de fazer alguma coisa. Deviam preocupar-se mais com os custos de não fazer nada”
- “O ritmo acelerado na era da informação torna imperativo que cada empresa reserve um tempo significativo para examinar e perguntar que adaptações deverá empreender agora para sobreviver e prosperar”
- “Lucro é subproduto das coisas bem-feitas”
- “A melhor propaganda é feita por clientes satisfeitos.”
- “O mais importante é prever para onde os clientes estão indo e chegar lá primeiro”
- “As empresas, além de desenvolver novos negócios, precisam enxugar, colher ou mesmo abandonar negócios antigos, exauridos, de modo a liberar recursos e reduzir custos”
- “O sucesso da empresa depende não apenas do grau de excelência com que cada departamento desempenha em seu trabalho, mas também do grau de excelência da coordenação das diversas atividades departamentais”

- “Uma coisa é perceber oportunidades atraentes e outra é ter competência para ser bem-sucedido nessas oportunidades”
- “A melhor propaganda é feita por clientes satisfeitos”
- “Já não basta simplesmente satisfazer clientes. É preciso encantá-los.”

Administração de Vendas

A função de vendas talvez seja uma das mais antigas da humanidade. Há muito tempo o homem faz a troca de produtos. Vender e comprar é a base da satisfação das necessidades do homem e a grande pergunta que se faz é o que vender e como administrar essa atividade tão primordial para uma empresa.

Administrar Vendas é cuidar do planejamento estratégico das vendas, direção e controle das vendas efetuadas pelos vendedores (as), determinação de rotas, relatórios de evolução de vendas incluindo a parte de treinamento e seleção do pessoal de vendas.

Com o desenvolvimento do comércio e aumento da concorrência a função de vendas se desenvolveu muito. Quando não havia muita concorrência de mercado os vendedores eram vistos como simples tomadores de pedidos. Hoje em dia o antigo "tomador de pedidos" se transformou em consultor de vendas cuja função também é auxiliar o cliente para que ele faça uma boa compra.

Funções da Administração de vendas

A função da Administração de vendas é fazer a gestão de todas as atividades de vendas destinadas a colocar um produto no mercado.

Suas principais funções são planejar as vendas para um determinado período, determinar um território de vendas para cada produto e organizar um orçamento de gastos para cada território de vendas em que a empresa pretende atuar.

Um setor de vendas é responsável por controlar e organizar todos os pedidos de venda de uma empresa desde o estabelecimento de rotas de vendas até o faturamento para o cliente. Esse setor faz o acompanhamento de cada cliente procurando estimar suas vendas ou potenciais novos negócios para esses clientes.

Outra função deste departamento é o controle de custos que a empresa tem para colocar os produtos no mercado. Estes gastos são do tipo: gastos com os salários

e comissões dos vendedores, gastos com ajuda de custos, telefones, gastos com materiais diversos utilizados no setor de vendas e apropriação dos custos mercadológicos como pesquisas de mercado e propaganda.

Outra função muito importante da administração de vendas é atribuir metas ou quotas de vendas para cada vendedor da empresa. A estipulação de quota de vendas é importante porque motiva os vendedores a desempenhar cada vez melhor a sua função, pois essas quotas quase sempre quando são cumpridas tem uma compensação financeira.

O Processo de Vendas

O Processo de Vendas é uma sequência de etapas pelo qual vendedores executam vendas aos seus clientes. Essa proposta foi elaborada foi originalmente proposta por Dubinsky em 1980.

Essa sequência é formada por sete passos destinados a auxiliar os vendedores a executar as vendas. O aluno que trabalhar no departamento de vendas de uma empresa não irá executar essas tarefas, mas é importante que ele tenha noção de como os vendedores externos se comportam.

1. **Prospecção:** os vendedores utilizam diferentes técnicas para encontrar seus clientes. Um cliente potencial significa um cliente que possui desejo necessidade e tem a intenção de comprar.
2. **Pré-abordagem:** Essa etapa ocorre quando o vendedor colhe as informações dos clientes. Essas informações são importantes para fazer um perfil do cliente.
3. **Abordagem:** este passo se destina a causar uma boa impressão aos clientes além de despertar o interesse e atenção do cliente.
4. **Apresentação de vendas:** Essa é a principal parte do processo de vendas na qual os vendedores procuram apresentar seus produtos e benefícios. O objetivo nessa etapa é despertar a atenção para seus produtos e serviços.
5. **Lidar com objeções e superar resistências:** nesta etapa o vendedor procura minimizar as objeções de clientes aos seus produtos e serviços bem como exaltar as qualidades e benefícios de seus produtos.
6. **Fechamento:** nesta etapa os vendedores se utilizam de técnicas para levar os clientes a fechar a compra.

7. Atendimento de pós-venda: quando a venda é efetuada o vendedor procura transmitir ao cliente uma sensação de confiança quanto ao prazo de entrega, eventuais treinamentos a instalação dos produtos vendidos ou até mesmo eventuais problemas com garantias. Este procedimento se destina a também aumentar chances de vendas futuras.

Força de Vendas

Toda empresa para realizar suas vendas precisa de pessoas comprometidas em realizar as vendas para os clientes. A força de vendas de uma empresa pode ser classificada de muitas maneiras. Ela pode ser classificada por campo de atuação, território, produto, perfil de cliente ou de forma combinada.

Essa força de venda deve acompanhar todos os segmentos de produtos comercializados pela empresa, deve possuir algumas características especiais como:

1. Conhecer bem os produtos: A força de vendas é composta por profissionais que buscam o aprimoramento constante. São profissionais conscientes que entendem que quando eles se dedicam a conhecer os produtos que a empresa vende eles conseguem melhores resultados.
2. Ter formação acadêmica: A função de vendas sempre foi tratada pelas organizações como uma característica nata da pessoa, ou seja, “o fulano nasceu para vender” porém hoje em dia as coisas mudaram. Uma pessoa que tem aptidão para vendas se sai muito melhor quando ela é treinada ou tem uma educação de nível superior.
3. Foco no objetivo da empresa: o time da força de vendas deve conhecer bem os objetivos da empresa, onde ele quer chegar e o mais importante quando quer chegar. É muito importante que a equipe conheça os objetivos da empresa porque somente desse modo o pessoal irá trabalhar para que o objetivo se concretize.
4. Foco no cliente: Uma boa equipe de força de vendas deve sempre que visita um cliente em campo observar não somente se o cliente está necessitando ou não o produto que é oferecido naquele momento. Um vendedor bem treinado deve identificar se algum serviço ou produto oferecido pela empresa pode resolver o seu problema ou até mesmo aumentar suas vendas. É

fundamental entender que quando o vendedor conhece as necessidades de seu cliente ele não será mais um simples vendedor tirador de pedidos, ele passará a ser visto com um consultor de vendas.

5. Foco na lucratividade: Uma boa equipe de força de vendas deve também focar na lucratividade da empresa, pois um bom vendedor nunca fecha um pedido por fechar ou para cumprir sua meta individual de vendas se este não irá contribuir para a lucratividade da empresa porque ele sabe que se a empresa fechar o ano com prejuízo o seu emprego estará ameaçado.

Tipo de vendedores

Em uma empresa há diversos tipos de vendedores. A classificação mais comum é por tipo de vendedores, respeitando o tipo de empresa se de varejo ou indústria. Vendedores de varejo são aqueles vendedores que atendem os usuários finais de produtos como atendimento em lojas de varejo ou porta em porta. Vendedores de indústria são aqueles vendedores que atendem o ramo industrial ou atacadista onde eles vendem para outras indústrias ou para órgãos públicos. Os tipos mais comuns de vendedores são:

Tipo de Vendedor	Características
Missionário ou propagandista	Esses vendedores geralmente tem a missão de instruir ou influenciar os influenciadores de compra. Um exemplo clássico desse tipo de vendedor são os propagandistas da indústria de remédios.
Técnico	Além de vendedor de produtos os profissionais dessa categoria são também consultores, ou seja, levam instruções técnicas sobre os processos que vendem
Vendedor de Soluções	esse tipo de vendedor não está relacionado a uma empresa ou linha de produtos específica; ele se concentra em algumas necessidades dos clientes e trabalha vendendo a melhor solução para saná-las.
Vendedor de Intangíveis	Nessa categoria estão inseridos os vendedores de consórcios, seguros, viagens ou cursos, ou seja, vendedores de produtos que são entendidos como sendo de venda difícil.
Entregador	sua principal tarefa é a entrega. Entregadores de produtos como jornais, pão e leite, por exemplo, seriam vendedores nesta definição, eventualmente esses podem tirar pedidos.
Representante de Conta	sua principal função é a captação de pedidos embora passam também demonstrar ou influenciar compradores.

Esses são os tipos de vendedores mais comuns existentes no mercado. Conforme especialistas a profissão de vendedor está passando por diversas transformações. A melhora do nível educacional e exigências dos consumidores os vendedores devem se especializar cada vez mais nas suas tarefas e técnicas de vendas. Outro fator importante tem sido o desenvolvimento da Tecnologia da Informação que tem modificado a relação entre cliente e vendedor.

O trabalho do vendedor deve ser orientado para a construção de confiança entre ele e o cliente, o bom atendimento deve incluir orientação técnica para utilização dos produtos e serviços bem como ter um bom relacionamento social. Conforme (Castro e Neves, 2005), o vendedor, mais do que nunca hoje, deve RESOLVER PROBLEMAS.

O Processo de Distribuição

Os Canais de Distribuição

Toda empresa precisa distribuir seus produtos no mercado e para isso elas têm que escolher a melhor opção para distribuir os produtos produzidos em suas fábricas.

Para que os produtos cheguem ao cliente certo, na hora certa e na quantidade certa é preciso selecionar um bom canal de distribuição. Tomemos como exemplo uma pequena indústria de balas. Sairia muito caro ela montar uma loja ou distribuidor em cada região do Brasil ou cidade. Para resolver este problema há empresas ou pessoas físicas que suprem essa necessidade dos fabricantes. Essas empresas ou pessoas formam os canais de distribuição ou os intermediários.

Os principais intermediários são:

Tipo	Varejistas	Atacadista	Distribuidor	Agentes
Objetivo	Realiza vendas para clientes finais.	Compra e revende mercadorias para outros comerciantes ou industrias.	Vende, armazena e fornece assistência técnica aos produtos em uma determinada região.	São pessoas jurídicas comissionadas que representam essas fabricas. Podem ser também pessoas físicas.
Exemplos	Supermercados Papelarias Farmácias Etc.	Atacadistas farmacêutico.	Distribuidora de produtos alimentícios.	Representantes de venda.

Os Canais de Distribuição podem desempenhar algumas tarefas como garantia de qualidade, customização, assistência técnica, pós-venda e logística de distribuição. O objetivo principal de um canal de distribuição é garantir a disponibilidade de produtos para os clientes.

As Formas de Distribuição

Existem três formas básicas de distribuição de produtos e cada empresa deve encontrar um canal de distribuição que vá de encontro aos seus objetivos.

1. Distribuição Exclusiva: ocorre quando o fabricante precisa de uma lealdade do distribuidor pelo motivo que seu produto tem alto valor agregado, geralmente o fabricante controla grande parte das atividades desses revendedores. Um exemplo desse modelo são as concessionárias de veículos.
2. Distribuição Seletiva: é utilizada quando os fabricantes precisam valorizar seus produtos. Os intermediários escolhidos são considerados os melhores para vender os produtos com base em sua localização, reputação, carteira de clientes e outros pontos fortes. Com esse sistema o fabricante obtém boa cobertura do mercado com mais controle e menos custos.
3. Distribuição Intensiva: é usada quando os fabricantes têm a necessidade de vender produtos em alta quantidade para cobrir seus custos e garantir que

se tenha uma grande disponibilidade de produtos próximo aos pontos de venda. As empresas que mais usam esse sistema são as de produtos de higiene e os alimentícios. Nesse sistema, os pontos de venda podem ser alcançados por equipes de venda dos próprios fabricantes, por representantes comerciais ou atacadistas distribuidores. Equipes próprias podem ser utilizadas para atender grandes varejistas como hipermercados e redes de supermercados.

Resumindo

Distribuição Exclusiva	O fabricante precisa de uma lealdade do distribuidor.
Distribuição Seletiva	O fabricante precisa da valorização do produto.
Distribuição Intensiva	O fabricante precisa vender produtos em alta quantidade.

Vamos assistir um vídeo de Camila Renaux especialista em Marketing Estratégico e em Gestão de Negócios Interativos. Ganhadora do Prêmio Profissional de Marketing do ano pela ABComm em 2018. Nele Camila fala sobre o livro MARKETING 4.0 de Philip Kotler (do Tradicional ao Digital). A especialista fala sobre vários conceitos de forma simples e direta. Vamos lá?



Aula 7. Documentos mais utilizados nas empresas



Conteúdo

Em uma empresa, para a sua operação diária, são usados diversos tipos de documentos que dão suporte aos seus negócios, garantindo direitos e criando obrigações. Vamos nesta aula elencar os principais documentos utilizados nessas operações.

- Nota Promissória: É um título cambiário em que seu criador assume a obrigação direta e principal de pagar o valor correspondente no título. A nota promissória é usada para realizar operações nas quais uma outra pessoa se compromete a pagar um determinado valor em uma data especificada. O documento é usado mais frequentemente em operações de empréstimos. De acordo com a lei, caso a nota promissória não seja paga em seu vencimento, poderá ser protestada.



Imagem da Internet

- Nota Fiscal de Venda ou Serviço: A nota fiscal é um documento destinado a regularizar a transferência de propriedade entre pessoas e empresas. A nota fiscal também é utilizada para a arrecadação de impostos (ICMS, ISS e IPI) e a sua não utilização implica em crime de sonegação fiscal. Atualmente as notas fiscais são emitidas eletronicamente as NFe pois permitem ao fisco acompanhar em tempo real as operações comerciais além de garantir mais segurança aos clientes.



Imagem da Internet

- Duplicata Mercantil: A fatura duplicata mercantil ou simplesmente duplicata é uma espécie de título de crédito que constitui o instrumento de prova do contrato de compra e venda. No Brasil, ela é regulada pela Lei N° 5.474 de 18 de julho de 1968 - Lei das Duplicatas. O conjunto de duplicatas é chamado de CARTEIRA, ou seja, um conjunto de ativos financeiros que tem como portador tanto a pessoa física como a jurídica. A duplicata é um título de crédito vinculado a um contrato de compra e venda mercantil ou de prestação de serviços, e é igualado aos títulos cambiários por determinação legal. É título circulável por meio de endosso e negociável. Geralmente é título de crédito assinado pelo comprador em que há promessa de pagamento da quantia correspondente à fatura de mercadorias vendidas a prazo. A operação de crédito mais usual feita com

duplicata e o desconto dessas em banco no qual o empresário endossa os documentos para o banco e recebe em troca o valor descontado de juros e taxas administrativas e IOF (Imposto de Operações Financeiras). Essa operação é muito usual para levantamento de capital de giro. Por meio de contrato entre o banco e a empresa, se o fornecedor não pagar a duplicata o emitente (empresa) fica obrigado a reembolsar o valor acrescido com juros ao banco.

O formulário de Duplicata (DUP) é dividido em várias seções:

- Topo:** Contém o título "DUPLICATA" em grande letra, o campo "CNPJ" e o campo "DUP" com o subtexto "Número de Duplicata".
- Seção de Dados:**
 - UF - Fatura:** Campo para o estado de origem.
 - NF - Fatura:** Campo para o número da nota fiscal.
 - DUP - Duplicata:** Campo para o número da duplicata.
 - VENDEDOR:** Campo para o nome do vendedor.
 - PARA O/DIA:** Campo para o dia da emissão.
- Seção de Dados do Destinatário:**
 - Endereço:** Campo para o endereço completo.
 - CEP:** Campo para o código de endereçamento postal.
 - Nome do Fornecedor:** Campo para o nome do fornecedor.
 - Nome do Estado:** Campo para o nome do estado.
 - Município:** Campo para o nome do município.
 - Prédio de Trabalho:** Campo para o endereço do prédio.
 - Nome do Gerente:** Campo para o nome do gerente.
 - CNPJ:** Campo para o CNPJ do destinatário.
- Seção de Assinatura:**
 - Assinatura do Fornecedor:** Campo para a assinatura do fornecedor.
 - Assinatura do Destinatário:** Campo para a assinatura do destinatário.

Imagem da Internet

- **Fatura:** A fatura é um documento comercial emitido como comprovante de vendas a prazo e operações em que o pagamento ainda não foi realizado. Em todo o contrato de compra e venda mercantil com prazo não inferior a 30 (trinta) dias, contado da data da entrega ou despacho das mercadorias, o vendedor emitirá a respectiva fatura para apresentação ao comprador. A fatura ou discriminará as mercadorias vendidas ou indicará somente os números e valores das notas parciais expedidas por ocasião das vendas, despachos ou entregas das mercadorias. No ato da emissão da fatura, dela poderá ser extraída uma duplicata para circulação como efeito comercial. Em geral, a fatura só é emitida para pagamentos ainda não efetuados (vendas a prazo ou contra apresentação).

Fatura

Slogan da Sua Empresa

Endereço
Cidade, Estado e Código Postal
Telefone 123.456.7890 Fax 123.456.7891

DATA: 1/1/2002
FATURA# 100
ID DA TAXA

Conta Para:

Nome
Empresa
Endereço
Cidade, Estado e Código Postal
Telefone

Enviar Para:

Nome
Empresa
Endereço
Cidade, Estado e Código Postal
Telefone

Comentários ou Instruções Especiais Nenhuma

VENDEDOR	Correio NÚMERO	DATA DE ENVIO	ENVIADO VIA	re de Imposto PON	TERMOS
					Pagamento ao recebe

QUANTIDADE	DESCRIÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	QUANTIA
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
		SUB TOTAL	\$ -
		IMPOSTO DA TAXA	8.60%
		TAXA DE VENDA	-
		ENVIO E MANEJO	-
		TOTAL	\$ -

Faça todos os cheques pagáveis à **Nome da Sua Empresa**
Se você possui quaisquer questões sobre esta fatura, Nome do contato, Número do telefone, Email

OBRIGADO POR SEU NEGÓCIO!

Imagem da Internet

- Cheque é uma ordem de pagamento à vista, expedida contra um banco sobre fundos depositados na conta do emitente. Cheque é uma ordem de débito emitida pelo titular da conta bancária, usado para quitar um pagamento determinado. O cheque pode ser nominal ou ao portador.

Comp 999	Banco 999	Agência 9999	C1 9	Número da Conta 999999-9	C2 9	Número do Cheque 999999	C3 95	Valor 82,00
-------------	--------------	-----------------	---------	-----------------------------	---------	----------------------------	----------	----------------

Pague por este cheque a quantia de: oitenta e dois reais

a Beltrano Oliveira

Banco Exemplo S/A Porto Alegre 05 de Novembro de 2015

Banco Fulano da Silva
 Endereço
 Cidade - UF

Fulano da Silva
 CPF: 999.999.999-99

Cliente desde
 01/2000

Imagem da Internet

- **Conhecimento de Transporte Eletrônico (CT-e):** É um documento fiscal brasileiro emitido pelas transportadoras de carga para cobrir as mercadorias entre a localidade de origem e o destinatário da carga. Para a própria empresa transportadora, esse documento é a sua nota fiscal, ou seja, é o documento oficial usado para contabilizar as receitas e efetivar o faturamento. O conhecimento de transporte é um impresso fiscal em papel, como a nota fiscal de produtos ou serviços. Os tipos de conhecimento são o: rodoviário, aéreo, ferroviário, fluvial e multimodal.

[illegible]

Imagem da Internet

- **Protocolo:** A finalidade do protocolo é registrar todo o trâmite de documentação, tanto interna como externa da empresa. A finalidade de uso de um sistema de protocolo é evitar que documentos importantes para a empresas fiquem perdidos ou extraviados. No protocolo, sempre anotamos para quem ou pra onde foi determinado documento, e em que data. A importância do protocolo é tão importante para as empresas que geralmente existem setores encarregados de receber e expedir os documentos. Os protocolos geralmente são feitos com carimbos que mostram campos como data e assunto, ou cadernos que podem ser facilmente comprados em papelaria. Exemplo de protocolo:

SEÇÃO DE ARQUIVO

Protocolo nº _____

Data: ____/____/____

Assinatura _____

- **Relatórios:** Muitas dúvidas existem sobre o que são relatórios e para que servem. Muitas vezes pensamos que relatórios são um calhamaço de páginas com centenas de informações, mas um nada mais é que um conjunto de informações utilizado para reportar resultados parciais ou totais de uma determinada atividade, experimento, projeto, ação, pesquisa, ou outro evento que esteja acabado ou em andamento. Pode ser oral ou por escrito.
- **Memorando:** É uma comunicação interna das empresas. É muito utilizado para a comunicação entre os setores de uma empresa. Suas principais funções são encaminhar, solicitar, pedir, distribuir informações ou documentos. Geralmente as empresas tem formulários próprios para essas comunicações. Os campos principais destes documentos são: número do memorando, endereçamento, nome dos responsáveis pelos setores e síntese do assunto a ser tratado. Em muitas empresas essa correspondência interna foi substituída pelo e-mail.
- **Ofício:** É um tipo de correspondência muito utilizada nos órgãos públicos, tido como oficial, podendo ser usado também por empresas, clubes e associações. A linguagem utilizada deve ser formal sem ser rebuscada, e devemos seguir a padronização conforme disposição federal.
- **Requerimento:** É um meio de comunicação escrita usado para fazer um pedido a uma autoridade pública. Será sempre redigido na terceira pessoa. Sua estrutura: a. Invocação: pronome de tratamento adequado e título da pessoa a quem se dirige; b. Preâmbulo: identificação do requerente (nome, número do documento de identidade, estado civil, endereço, profissão); c. Texto: exposição do que o requerente solicita, e justificativa; d. Fecho: “Nestes termos, pede deferimento “. e. Data e assinatura do requerente.
- **Comunicado ou Aviso:** é uma comunicação formal tem como características básicas um texto breve e linguagem clara, e serve para noticiar, convidar, ordenar, cientificar e prevenir.

- **Procuração:** é um documento por meio do qual uma pessoa transfere a outra poderes para praticar atos em seu nome.
- **Atestados:** é uma declaração, um documento firmado por uma autoridade em favor de alguém, que certifica, afirma, assegura, demonstra alguma coisa que interessa a outra pessoa.
- **Declaração:** é um documento de informação de um fato ou situação, a fim de elucidar fatos, servir como provas testemunhais etc.



Considerações Finais

O Auxiliar de Administrativo é um profissional que está na base de uma organização, ou seja, é um colaborador da área de operação. À medida que você, aluno (a), vai ampliando seus conhecimentos por meio de conhecimento técnicos, outros cursos livres ou uma formação superior, você poderá tornar-se um profissional essencial para o bom andamento dos processos da empresa.

Ao terminar os exercícios de fixação você fará uma prova através de um link e obtendo nota seis você receberá um gratuitamente via e-mail um certificado digital emitido pelo Professor Pedro Paulo Morales que tem como Base Legal o Decreto Presidencial nº 5.154 de 23 de julho de 2004 que autoriza o ensino de cursos de formação profissional básica com objetivo de oferecer profissionalização rápida para diversas áreas de atuação no mercado de trabalho.

Desejamos a você aluno (a) todo o sucesso na sua nova profissão!

Até a próxima!

Exercícios Módulo 2

1. As empresas podem ser criadas para atuar em várias atividades, conforme a Professora Maria Helena Diniz afirma no seu livro Lições de Direito Empresarial elas podem atuar em três segmentos. Quais são elas?
 - a) Atividades de vendas, atividades de compra e atividades industriais.
 - b) Atividades primária, atividades secundárias e atividades comerciais.
 - c) Atividades não definidas, atividades secundárias e atividades terciárias.
 - d) Atividades primarias, atividades secundárias e atividades terciárias.
2. Em qual das opções abaixo podemos identificar três características de uma Startup?
 - a) Empresas novas, com baixo desempenho e são empresas digitais.
 - b) Elas têm um time campeão, tem medo de errar e são enxutas e flexíveis.
 - c) São empresas inovadoras, possuem modelos de negócios escaláveis e são enxutas e flexíveis.
 - d) Nenhuma das anteriores.
3. O objetivo da administração financeira e orçamentária de uma empresa é cuidar para que ele tenha equilíbrio nas suas finanças. É por meio da correta administração financeira que se obtém o máximo de rendimento para o capital investido pelos acionistas e sócios.
 - a) Verdadeiro
 - b) Falso
4. A área de tesouraria de uma empresa é responsável por
 - a) Todos os valores que a empresa tem a receber de clientes.
 - b) Pelo planejamento de marketing da empresa.
 - c) pela guarda do dinheiro da empresa (em cofre e em contas bancárias e aplicações).
 - d) pela guarda do dinheiro da empresa (em um local seguro e em contas bancárias e aplicações de alto risco).
5. “Contabilidade é a ciência que estuda e pratica as funções de orientação, de controle e de registro relativas à Administração Econômica.” Essa definição é
 - a) Verdadeiro
 - b) Falso
6. Para o registro das operações das empresas em um livro diário é preciso que se tenha um plano:

- a) de contas
 - b) Estratégico
 - c) Contábil
 - d) de Patrimônio
7. Arquivo é formado pelo conjunto de documentos elaborados e recebidos em datas recentes e que geralmente são consultados com muita frequência. Esta definição é de
- a) Arquivo intermediário.
 - b) Arquivo Permanente.
 - c) Arquivo Corrente.
 - d) Arquivo livre.
8. Segundo o artigo 2.º da CLT, a definição de empregador é:
- a) uma empresa individual ou coletiva que assumindo os riscos de atividade econômica admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços.
 - b) Uma empresa individual ou coletiva que não assume os riscos de atividade econômica admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços.
 - c) apenas uma empresa constituída por quotas de responsabilidade limitada.
 - d) Uma empresa que tem mais de 10 funcionários.
9. O Departamento Pessoal de uma empresa é a área responsável pela:
- a) Tramitação de todos os eventos de pessoal relacionado à folha de pagamentos e cálculos de indenizações trabalhistas.
 - b) Preparação de todos os eventos de pessoal relacionado à folha de pagamentos e cálculos de indenizações trabalhistas.
 - c) Guarda de documentos da empresa
 - d) Administração do Fluxo de Caixa.
10. As atividades de um departamento de marketing são muito variadas, pois compreendem o estudo do mercado, a definição de uma estratégia de publicidade, administração de vendas, atividades de pós-venda e estratégias de fidelização de clientes.
- a) Verdadeiro
 - b) Falso

Respostas: 1-d; 2-c; 3-a; 4-c; 5-a; 6-a; 7- c; 8-a; 9-a; 10-a.

Prova

Chegou a hora de você realizar a sua prova, revise toda a matéria e estude os pontos principais.

O certificado será enviado para seu e-mail em até 48 horas. Caso não chegue nesse período entre em contato pelo e-mail cursos.falandodegestao@gmail.com.

Desejamos a você uma boa sorte! Lembre-se que estudar é a melhor maneira de progredir! Sempre!

Acesse sua prova no link abaixo:

<https://forms.gle/AhbmJMNNdEbi7rkB8>

Bibliografia do curso

<http://dinheiroonline.me/as-3-habilidades-administrativas/>

<http://www.infojobs.com.br>

<https://webikoni.wordpress.com/2014/11/27/organizacao-vertical-x-organizacao-horizontal/>

<http://www.happyhourcom.com.br/imprensa/2011/04/supervisor-e-diferente-de-gerente-aponta-especialista>

http://www.suapesquisa.com/historiadobrasil/industrializacao_brasil.htm

<http://www.revistacafeicultura.com.br/index.php/index.php?tipo=ler&mat=40384&historia-do-cafe-no-brasil-.html>

<http://www.infoescola.com/historia/trafico-negreiro/>

<http://www.infoescola.com/historia/tarifa-alves-branco/>

<http://www.infoescola.com/historia/era-maua/>

http://www.infoescola.com/administracao_administracao-cientifica/

https://pt.wikipedia.org/wiki/Henry_Ford

<http://www.portal-administracao.com/2014/09/maslow-e-hierarquia-das-necessidades.html>

<http://www.portal-administracao.com/2014/01/max-weber-e-teoria-das-organizacoes.html>

<http://www.estudoadministracao.com.br/ler/teoria-da-burocracia-de-max-weber/>

<http://www.direitonet.com.br/resumos/exibir/296/Titulos-de-credito>

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm#tituloviiiitulocredito

http://www.fastjob.com.br/consultoria/artigos_visualizar_ok_todos.asp?cd_artigo=212

https://pt.wikipedia.org/wiki/T%C3%ADtulo_de_cr%C3%A9dito

http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/servicos6.asp

<http://www.ief.com.br/oefin.htm>

<http://www.celso.lago.nom.br/Fun%C3%A7%C3%B5es%20do%20departamento%20financeiro.html>

Apostila Formação Inicial e Continuada de Auxiliar Administrativo de autoria de Alencar Garcia Bacarji versão 1 ano 2012 - IFPR - INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ, Curitiba Paraná

Bibliografia: <https://jonessoares.wordpress.com/2012/04/16/os-14-principios-e-funcoes-de-fayol/>

<http://www.apostilas.com.br/arquivologia.pdf>

<Http://desempregadonaconcurseiro.blogspot.com.br/2011/05/metodos-de-arquivamento.html>

<https://sovis.com.br/blog/o-que-e-forca-de-vendas/>

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/vendas/conheca-o-conceito-de-forcas-de-vendas-e-sua-efetividade-para-uma-gestao/>

<https://nobeadvogados.com.br/07-principais-duvidas-sobre-o-assedio-moral-no-ambiente-de-trabalho/> acessada em 05/03/2019.