

CAPÍTULO 3

PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

MÓDULO III

Habilitação Profissional de TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

O **TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO** é o profissional que participa da gestão dos recursos mercadológicos, humanos, financeiros, materiais e produtivos. Executa as rotinas administrativas, controla materiais, acompanha níveis de eficiência e produtividade e presta atendimento a clientes. Trabalha em equipe, otimiza recursos, propõe inovações e adota postura ética na condução das relações e atividades.

MERCADO DE TRABALHO

- ❖ Organizações públicas, privadas e do terceiro setor.

COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- ❖ Demonstrar ética profissional.
- ❖ Demonstrar autonomia intelectual.
- ❖ Contribuir para o alcance de objetivos comuns.
- ❖ Demonstrar capacidade de análise e tomada de decisão.
- ❖ Evidenciar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.
- ❖ Demonstrar capacidade de adotar em tempo hábil a solução mais adequada entre possíveis alternativas.

Ao concluir a Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**, o aluno deverá ter construído as seguintes competências gerais:

MÓDULO I

- Atender os diversos públicos da organização.
- Prestar suporte às rotinas do Departamento Pessoal.

- Utilizar aplicativos informatizados nas rotinas administrativas.
- Auxiliar na utilização dos recursos e organizar as rotinas administrativas.
- Utilizar os princípios da Ética e responsabilidades técnicas do Administrador.
- Aplicar pesquisa mercadológica de acordo com os objetivos organizacionais.
- Utilizar os princípios da Administração no desenvolvimento das rotinas organizacionais.
- Assessorar nas diretrizes e no funcionamento da organização com base nas metas e objetivos estabelecidos.
- Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Administração, de acordo com normas e convenções específicas.

MÓDULO II

- Calcular preços de produtos e serviços.
- Avaliar a viabilidade do negócio em diversos cenários.
- Prestar suporte à área de treinamento e desenvolvimento.
- Cumprir a legislação que regula as atividades empresariais.
- Organizar o processo de comercialização de produtos e serviços.
- Interpretar ações de inovação de produtos, serviços e processos.
- Identificar os tipos de sociedade empresarial e suas características.
- Utilizar diferentes modelos de negócio adequados ao segmento de atuação.
- Identificar a necessidade de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores.
- Organizar informações contábeis para elaboração de demonstrativos e relatórios.
- Identificar as variáveis que compõem a formação de preços de produtos e serviços.

MÓDULO III

- Elaborar orçamentos.
- Organizar as atividades logísticas no âmbito organizacional.
- Elaborar planilhas de custos de fabricação, preço de venda e orçamentos.
- Elaborar, programar e consolidar projetos pautados no planejamento empresarial.
- Utilizar a tecnologia da informação e suas ferramentas para a realização e o gerenciamento das atividades.
- Analisar e produzir textos da área profissional de atuação, em língua inglesa, de acordo com normas e convenções específicas.

- Interpretar a legislação que regula as atividades de produção, prestação de serviços e de comercialização de produtos e serviços.

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

MÓDULO III

- ❖ Elaborar relatórios gerenciais.
- ❖ Executar rotinas de atividades financeiras.
- ❖ Participar da elaboração de processos produtivos.
- ❖ Participar na estruturação do Comércio Eletrônico.
- ❖ Cumprir a legislação que regula as atividades públicas.
- ❖ Gerenciar dados e informações por meio de sistemas operacionais.
- ❖ Contribuir nos processos de exportação e importação de materiais.
- ❖ Comunicar-se em língua estrangeira – inglês, utilizando o vocabulário e a terminologia da área.
- ❖ Utilizar instrumentos metodológicos no desenvolvimento do projeto da área de Administração.
- ❖ Elaborar processos de distribuição de produtos e/ ou serviços, em conformidade com a legislação.
- ❖ Executar procedimentos de recebimento, armazenamento, movimentação e distribuição de produtos.

ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS

- ❖ Organizar projetos.
- ❖ Estabelecer debate de ideias.
- ❖ Avaliar cumprimento de processos.
- ❖ Analisar métodos mais econômicos de execução.
- ❖ Aplicar princípios de exigência de qualidade e eficiência.
- ❖ Assessorar na formação e gestão do comércio eletrônico
- ❖ Demonstrar comprometimento com a equipe e o trabalho.
- ❖ Mapear problemas nas etapas de execução dos processos.
- ❖ Elaborar propostas de melhorias para os processos comerciais.
- ❖ Correlacionar soluções diferentes para problemas operacionais.
- ❖ Reconhecer necessidades de intervenção na execução de processos.

- ❖ Propor diferentes modelos qualitativos de acompanhamento e intervenção.
- ❖ Demonstrar capacidade para organizar informações nos sistemas de gestão de dados.

ÁREA DE ATIVIDADES

A – COMUNICAR-SE NO CONTEXTO DA ÁREA PROFISSIONAL EM LÍNGUA ESTRANGEIRA - INGLÊS

- Pesquisar vocabulário técnico da área e respectivos conceitos, em inglês.
- Correlacionar termos técnicos, científicos e tecnológicos em inglês às formas equivalentes em língua portuguesa.
- Comunicar-se no contexto da área profissional, utilizando a terminologia técnica, científica e tecnológica da área, em língua estrangeira moderna – inglês.

B – UTILIZAR AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE GESTÃO EMPRESARIAL

- Organizar comércio eletrônico.
- Utilizar sistema de informações gerenciais.
- Utilizar equipamentos e *softwares* nos processos de gerenciamento organizacional.
- Utilizar correio eletrônico para comunicação com clientes internos e externos, fornecedores e demais parceiros.

C - EXECUTAR ROTINA FINANCEIRA

- Destinar recursos orçamentários.
- Assessorar a gestão empresarial.
- Acompanhar execução orçamentária.
- Controlar fluxo de documentos fiscais.
- Cumprir diretrizes financeiras e econômicas.
- Fornecer informações financeiras para auditorias.
- Analisar e emitir relatórios econômicos e financeiros.

D - DESENVOLVER ATIVIDADES LOGÍSTICAS

- Requisitar materiais.
- Inventariar estoques.
- Levantar a necessidade de material.

- Auxiliar no desenvolvimento de fornecedores.
- Assessorar os processos de logística reversa.
- Atuar nos processos de importação e exportação.
- Receber, armazenar e movimentar produtos e materiais.
- Providenciar devolução de material fora de especificação.
- Acompanhar os fluxos de materiais, de informações e recursos financeiros.

E - ATUAR NA ADMINISTRAÇÃO DE PRODUÇÃO E SERVIÇOS

- Apurar recursos disponíveis.
- Auxiliar na definição de leiaute do processo produtivo.
- Analisar e monitorar a capacidade e o fluxo de produção.
- Propor melhorias no processo de produção e na gestão de materiais.
- Participar da definição de estratégias voltadas ao processo de produção.
- Propor melhorias na implementação de procedimentos de garantia da qualidade.

F – EXECUTAR ROTINAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- Conferir documentos.
- Protocolar documentos.
- Conferir processos licitatórios.
- Participar de comissões de licitação.
- Fornecer informações para auditorias.
- Acompanhar validade de documentos legais.
- Participar da elaboração e da divulgação de editais de licitação.

MÓDULO I

PERFIL PROFISSIONAL DA QUALIFICAÇÃO

Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de AUXILIAR ADMINISTRATIVO

O **AUXILIAR ADMINISTRATIVO** é o profissional que presta apoio nas rotinas administrativas a diversas áreas por meio do controle de documentos, emissão de relatórios, planilhas e demais registros. Auxilia no processo de recrutamento e seleção de pessoal. Assessora no desenvolvimento de ações de *marketing*. Realiza atendimento a diferentes públicos de interesse da organização.

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- ❖ Cumprir obrigações trabalhistas.
- ❖ Utilizar a matemática financeira.
- ❖ Alimentar o sistema de folha de pagamento.
- ❖ Auxiliar na elaboração do planejamento empresarial.
- ❖ Participar na elaboração de estratégias de *marketing*.
- ❖ Prestar atendimento aos diferentes públicos de interesse da organização.
- ❖ Realizar arquivamento, elaboração, emissão e conferência de documentos.
- ❖ Redigir e/ou digitar textos, cartas, planilhas, propostas e contratos diversos.
- ❖ Organizar a rotina administrativa, usando a informática como ferramenta de trabalho.
- ❖ Auxiliar nos processos de recrutamento, seleção, admissão e demissão de funcionários.
- ❖ Zelar pela organização do ambiente, conservação dos equipamentos e boa utilização dos recursos.
- ❖ Auxiliar na análise do mercado consumidor quanto à expectativa de demanda do produto ou serviço.
- ❖ Atuar na elaboração dos organogramas, fluxogramas e demais ferramentas, visando à otimização de processos.

ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS

- ❖ Estabelecer metas estratégicas.

- ❖ Elaborar projeções e estimativas.
- ❖ Sugerir melhorias incrementais nos processos.
- ❖ Demonstrar capacidade de argumentação e persuasão em processos comunicativos.
- ❖ Aplicar métodos de *benchmarking* para melhoria de resultados.
- ❖ Organizar procedimentos de maneira diversa ao usual visando melhor eficiência.

ÁREA DE ATIVIDADES

A – REALIZAR ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- Coletar dados estatísticos.
- Coletar dados e assinaturas.
- Organizar ambiente de trabalho.
- Atualizar informações cadastrais.
- Preencher formulários e/ou cadastros.
- Efetuar cálculos e lançamentos financeiros.
- Registrar a entrada e saída de documentos.
- Participar da elaboração do planejamento empresarial.
- Organizar documentos (triar, classificar, distribuir e arquivar).
- Redigir atas, correspondências, notificações, outros documentos.
- Participar na elaboração de organogramas, fluxogramas e cronogramas.

B - ATUAR NA ÁREA DE *MARKETING*

- Participar de eventos corporativos.
- Auxiliar na elaboração do plano de *marketing*.
- Participar da implementação do plano de *marketing*.
- Atuar em programas e ações de fidelização dos clientes.
- Prestar atendimento aos diferentes públicos da organização.
- Auxiliar na elaboração e aplicação de pesquisas de mercado.

C – EXECUTAR ROTINAS DE APOIO AO DEPARTAMENTO PESSOAL

- Atualizar dados dos funcionários.
- Orientar funcionários sobre direitos e deveres.
- Auxiliar na elaboração da folha de pagamento.
- Executar rotinas de admissão e demissão de pessoal.

- Auxiliar nos procedimentos de recrutamento e seleção.
- Controlar recepção e distribuição de benefícios sociais dos colaboradores.
- Realizar controle de frequência, afastamentos, férias e horas extras de colaboradores.

D – UTILIZAR AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO COMO FERRAMENTAS DE TRABALHO

- Elaborar apresentações.
- Preparar planilhas e relatórios.
- Aplicar técnicas de arquivamento digital de documentos.
- Utilizar equipamentos e *softwares* como ferramentas de trabalho.

E – PRESTAR ATENDIMENTO AOS DIFERENTES PÚBLICOS DA ORGANIZAÇÃO

- Esclarecer dúvidas dos diferentes públicos.
- Registrar sugestões / reclamações dos clientes.
- Fornecer informações sobre produtos e serviços.
- Identificar natureza das solicitações dos clientes.
- Encaminhar demandas aos setores/departamentos responsáveis.
- Registrar incidência de reclamações como indicadores de desempenho.

F – COMUNICAR-SE NO CONTEXTO DA ÁREA PROFISSIONAL EM LÍNGUA MATERNA – PORTUGUÊS

- Redigir documentos técnicos pertinentes à área Administrativa, em português.
- Pesquisar vocabulário técnico da área e seus respectivos conceitos, em português e, em casos específicos, em língua estrangeira.
- Comunicar-se no contexto da área profissional, utilizando a terminologia técnica, científica e tecnológica da área Administrativa, em língua materna – português.

G – PESQUISAR E MANTER-SE ATUALIZADO EM RELAÇÃO A PRINCÍPIOS DA ÉTICA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO.

- Pesquisar princípios referentes à ética nas relações de trabalho.
- Pesquisar e trabalhar conforme as legislações pertinentes à área profissional.

MÓDULO II

PERFIL PROFISSIONAL DA QUALIFICAÇÃO

Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

O **ASSISTENTE ADMINISTRATIVO** é o profissional que executa os processos operacionais da organização, participa na formação do preço de venda, na apuração do resultado operacional, no controle do patrimônio e dos registros contábeis. Assessora na elaboração de proposta, avaliação e formalização de negócios. Realiza atendimento a diferentes públicos de interesse da organização.

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- ❖ Elaborar modelo de negócios.
- ❖ Alocar documentos contábeis.
- ❖ Elaborar propostas comerciais.
- ❖ Participar no processo de avaliação de pessoal.
- ❖ Calcular preço de venda de produtos e serviços.
- ❖ Elaborar planilhas e relatórios de controles gerenciais.
- ❖ Atuar nos processos de saúde e segurança do trabalho.
- ❖ Aplicar técnicas de vendas e pós-vendas nos diferentes mercados.
- ❖ Atuar na elaboração de estratégias de comunicação de marketing.
- ❖ Atuar nos processos de treinamento e desenvolvimento de pessoal.
- ❖ Utilizar instrumentos de pesquisa na proposição de projetos da área de Administração.
- ❖ Trabalhar de acordo com normas e legislações pertinentes a área de atuação da empresa.

ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS

- ❖ Reconhecer cenários vigentes.
- ❖ Estabelecer metas estratégicas.
- ❖ Estruturar modelos de negócios.
- ❖ Demonstrar capacidade para sistematizar processos de abertura de empresas.
- ❖ Demonstrar comprometimento com equipe e trabalho.

- ❖ Identificar problemas e necessidades que geram demandas.
- ❖ Correlacionar soluções diferentes para problemas operacionais.
- ❖ Mapear problemas e dificuldades nas etapas de execução dos processos.
- ❖ Organizar procedimentos de maneira diversa ao usual visando melhor eficiência.

ÁREA DE ATIVIDADES

A – APLICAR MODELOS DE NEGÓCIOS

- Planejar a abertura da empresa.
- Aplicar métodos de geração de novas ideias.
- Auxiliar na elaboração de planos de negócio.
- Selecionar opções de financiamento de projetos.
- Organizar informações para avaliar viabilidade de negócios.
- Acompanhar cumprimento de metas e prazos estabelecidos.
- Realizar levantamento de etapas para formalização de negócios.

B – REALIZAR ROTINAS ADMINISTRATIVAS DE ACORDO COM AS LEGISLAÇÕES EMPRESARIAL E AMBIENTAL

- Aplicar os conceitos do direito empresarial.
- Identificar os preceitos da Constituição Federal.
- Identificar os enquadramentos tributários vigentes.
- Elaborar processos para abertura e registro da empresa.
- Auxiliar no atendimento às normas e legislação ambiental.
- Cumprir a legislação que rege os limites da responsabilidade societária.

C – EXECUTAR OPERAÇÕES CONTÁBEIS E DE CUSTOS

- Elaborar relatórios gerenciais.
- Classificar custos e despesas.
- Elaborar planilhas de cálculos.
- Calcular indicadores de resultados.
- Conferir cálculos financeiros e contábeis.
- Calcular preço de venda de produtos e serviços.
- Organizar documentos para lançamentos contábeis.
- Compilar dados para elaboração de Demonstrações Financeiras.