

# PROJETO PEDAGÓGICO

| INSTITUIÇÃO DE ENSINO |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| RAZÃO SOCIAL:         | CURSOS VIRTUAIS LTDA           |
| NOME FANTASIA:        | CURSOSVIRTUAIS.NET             |
| CNPJ:                 | 08.179.401/0001-62             |
| REGISTRO ABED:        | 7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL |

| CURSO       |                                |
|-------------|--------------------------------|
| NOME:       | ASSISTENTE ADMINISTRATIVO      |
| MODALIDADE: | CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD |

**Metodologia:** O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

**Sincronicidade:** O curso é caracterizado como síncrono, a partir do momento da matrícula, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas. As aulas/módulos de estudo são disponibilizados de forma gradual, sendo necessário que o aluno complete os estudos de um módulo para prosseguir para o módulo seguinte no período de estudos programado.

**Tutoria e Formas de Interação:** Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

**Avaliação final/Certificação:** A avaliação final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades da avaliação final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

**Organização curricular:** O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

**Tecnologia de EAD/e-learning:** Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

**Materiais Didáticos:** O conteúdo programático é lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos com o tutor/professor e sistema de anotações sobre o curso.

**Interação e Suporte Administrativo:** O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. A Sala de Aula Virtual utilizada pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

**Sobre a Instituição de Ensino:** A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

## **ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES**

**NOME DA CAPACITAÇÃO:** Assistente Administrativo

**OBJETIVO DE APRENDIZAGEM:** Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático. Melhorar as competências específicas do curso e desenvolver habilidades de pensamento crítico e analítico acerca do tema estudado.

### **ATIVIDADES/AULAS:**

- 1) Introdução
- 2) Assistente Administrativo
- 3) Contabilidade para Assistente Administrativo
- 4) Matemática Financeira Básica
- 5) Práticas Administrativas
- 6) Rotinas Administrativas
- 7) Procedimentos do Assistente Administrativo
- 8) Noções de Informática Básica
- 9) Relações Interpessoais no Trabalho
- 10) Atendimento ao Cliente

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:**

Fundamentos de administração  
Introdução a administração  
Habilidades do administrador  
A empresa e seus recursos  
Objetivos da administração  
Tipos de organizações  
Trabalho em equipe  
Gestão organizacional: o papel do assistente administrativo no ambiente empresarial  
Rotinas de escritório  
Ética profissional  
Comunicação empresarial  
Texto (redação) empresarial  
Sistemas de documentação e arquivos  
O mercado de trabalho para o auxiliar administrativo  
Desafios e perspectivas futuras  
Fundamentos de administração  
Introdução a administração  
Habilidades do administrador  
A empresa e seus recursos  
Recursos materiais  
Recursos financeiros  
Recursos humanos  
Recursos mercadológicos  
Recursos administrativos  
Objetivos da administração  
Tipos de organizações  
Trabalho em equipe  
Relacionamento interpessoal  
Noções de gestão de empresas  
Noções de departamento pessoal  
Noções de administração financeira e orçamentária  
Noções contabilidade  
Noções de produção e custos  
Noções de matemática financeira  
Gestão organizacional  
O papel do auxiliar administrativo no ambiente empresarial  
Rotinas de escritório

Ética profissional  
Comunicação empresarial  
Texto (redação) empresarial  
Sistemas de documentação e arquivos  
O mercado de trabalho para o auxiliar administrativo  
Desafios e perspectivas futuras  
Contabilidade  
Patrimônio  
Movimentação do patrimônio  
Lançamento contábil  
Mecanismo débito e crédito  
Escrituração  
Etapas de um lançamento  
Funções do lançamento  
Conta  
Princípios da contabilidade  
Operações com mercadorias  
Taxas, impostos e contribuições  
Componentes do resultado do exercício  
Conceituação e importância do estudo da matemática financeira  
Elementos básicos em matemática financeira  
Juros  
Acumulação de índices  
Taxa nominal e efetiva  
Cálculo de prestações com períodos regulares  
Taxa média e prazo médio ponderados  
Valor desagiado ou valor presente  
Desconto de cima para baixo ou de baixo para cima  
Duplicatas  
CDI - Certificado de depósito interbancário  
Cálculo de taxa de juros em prestações  
Evolução dos negócios  
Revolução industrial  
Século XX  
A revolução industrial moderna  
Rotinas administrativas  
Função compra  
Função almoxarifado  
Função limpeza e manutenção  
Função garagem  
Rotinas financeiras  
Tesouraria  
Contabilidade  
Controladoria  
Índices  
Relacionamento interpessoal no trabalho  
Ética e cidadania  
Higiene e segurança no trabalho e o meio ambiente  
Marketing pessoal  
Qualidade no atendimento ao cliente  
Técnicas administrativas  
Empreendedorismo  
Legislação trabalhista  
Informática  
Redação oficial  
Conceito de comunicação  
Relações sócio profissionais, cidadania e ética  
Saúde e segurança do trabalho  
Planejamento e da organização do trabalho  
Sistema tributário  
Desenvolvimento profissional - Atitudes, características e ferramentas

Conceito de qualidade  
Raciocínio lógico e análise de dados  
Gestão organizacional  
Departamentos administrativos  
Organização & arquivamento  
Correspondência oficial  
Introdução a marketing, compras, vendas e eventos  
Compras & vendas  
Dicas para um bom atendimento telefônico  
Conceito de eventos  
Noções de contabilidade e de administração financeira  
Procedimentos e relações trabalhistas  
Processo de gestão de pessoas  
Fundamentos de logística  
Distribuição física e administração de materiais  
Logística de suprimentos, transporte e logística reversa  
Conceitos básicos e componentes do computador  
Sistema Operacional  
Partes internas e externas do computador  
Hardware e Software  
Microsoft Word  
Conceito e funcionalidades  
Explorando arquivos  
Microsoft Excel  
Introdução ao Excel  
Utilizando o aplicativo  
Navegadores  
Pesquisas na Internet  
Downloads e Uploads  
Armazenamento em Nuvem  
Criando um E-mail  
Entendendo o elemento humano  
O elemento humano e sua viabilidade  
Cognição humana  
Homem complexo  
Padrões básicos de percepção interna  
Fatores de percepção interna  
Motivação  
Hierarquia das necessidades de Maslow  
Teoria dos dois fatores de Herzberg  
Teoria contingencial de Victor Vroom  
A expectativa  
Personalidade e autoconhecimento  
Fatores de percepção externa e percepção social e interpessoal  
Inteligência emocional  
Comunicação  
Feedback  
Tipos de feedback  
O comportamento humano nas organizações  
Atributos básicos de um grupo  
Estrutura grupal  
Desenvolvimento dos grupos  
Tipos de equipes  
Princípios do relacionamento humano  
Conflitos e suas implicações  
Administração de conflitos  
Habilidades de lidar com conflitos  
Técnicas de resolução de conflitos  
Negociação e habilidades para negociar eficazmente  
Tipos de negociadores  
Estratégias de barganha

O que é Atendimento

Quem é o cliente?

Tipos e perfis comportamentais de clientes

Necessidades e desejos de clientes

Finalidades do Atendimento a Clientes

Como prestar um Atendimento de qualidade

Atitude e postura

Solução de problemas de clientes

Habilidades de negociação

Padrões de atendimento, procedimentos internos, avaliação de desempenho e aperfeiçoamento contínuo

Aspectos Legais do Atendimento ao Cliente