UNICURSOS – O MERCADO DE TRABALHO AO SEU ALCANCE

ASSISTENTE E AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Unicursos
O mercado de trabalho ao seu alcance

Site oficial: WWW.UNICURSOSFORTALEZA.COM.BR
Facebook Página: UNICURSOS FORTALEZA
Facebook Grupo: UNICURSOS FORTALEZA EMPREGOS E ESTÁGIOS
Instagran: @UNICURSOS.FORTALEZA

INTRODUÇÃO

Este curso tem como objetivo capacitar ao aluno para exercer a profissão de auxiliar administrativo. Você aprenderá diversas técnicas necessárias para o bom desempenho da profissão.

- ✓ CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO

Ação ou efeito de administrar; conjunto de princípios, normas e funções de quem tem por fim ordenar e estruturar o funcionamento de uma organização (empresa, órgão público etc.).É a ciência que estuda e conduz a organização através de princípios.

O que é uma organização?

Diversas instituições que compõem qualquer sociedade não vivem ao acaso. Elas precisam ser administradas. Essas instituições são chamadas organizações. Todas as organizações são constituídas de: recursos humanos e não humanos, isto é recursos materiais e físicos, recursos financeiros, recursos não financeiros, recursos mercadológicos, entre outros.

> No entanto organização pode ser definida como "um agrupamento humano composto por especialistas que trabalham em uma atividade comum".(Drucker, 1994 apud Costa, 2010)

Qual o significado da palavra administrar?

A palavra administração vem do latim "ad" (significa "direção" ou "tendência para") e "minister" (significa "subordinação ou obediência") sendo traduzido atualmente como: aquele que realiza uma função abaixo do comando de outrem, isto é, aquele que presta um serviço a outro. A administração, tal como encontramos hoje, é o resultado histórico da contribuição de vários precursores, tais como filósofos, físicos, estadistas,

economistas que no decorrer do tempo, foram desenvolvendo e divulgando suas obras e teorias.

Dessa forma, o conceito moderno de administração utiliza certos conceitos e princípios conhecidos e divulgados pelas Ciências Matemáticas (como por exemplo a Estatística), nas Ciências Humanas e Sociais (Psicologia, Sociologia), bem como na Teoria Econômica, no Direito, nas Engenharias, etc.

> A administração é o processo de consecução dos objetivos organizacionais de uma maneira eficiente, eficaz e efetiva, por meio do planejamento, da organização, da liderança e do controle dos recursos organizacionais. (CARAVANTES, 2005)

PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO

São princípios administrativos: Planejamento, organização, direção e controle.

- Planejamento: É a atividade pela qual, administradores analisam condições presentes para determinar formas de atingir um futuro desejado.
- Organização: É o ato de estruturar uma entidade ou uma empresa.
- Controle: É a verificação de que tudo está sendo realizado dentro da empresa ou entidade de acordo com o planejamento esperado.
- Direção: É o ato ou maneira de conduzir uma entidade ou empresa.

HABILIDADES DO ADMINISTRADOR

Para desempenhar suas funções de maneira adequada, o profissional na área de administração deve desenvolver algumas habilidades e características fundamentais ao perfil de um bom profissional:

a) Habilidade Técnica: consiste em fazer uso de conhecimentos, procedimentos, técnicas e equipamentos necessários para realização de tarefas;

b) Habilidade Humana: consiste na capacidade e discernimento para trabalhar com pessoas e em equipe;

c) Habilidade Conceitual: consiste na capacidade para lidar com ideias e conceitos abstratos, compreendendo a complexidade da organização. Esta habilidade está relacionada ao pensar, a raciocinar e diagnosticar situações nos diversos contextos organizacionais.

TÉCNICA	HUMANA	CONCEITUAL
CONHECIMENTOS PROCEDIMENTOS TÉCNICAS EQUIPAMENTOS	TRABALHAR COM PESSOAS TRABALHO EM EQUIPE LIDAR COM AS PESSOAS	IDEIAS CONCEITOS COMPLEXIDADE RECIOCÍNIO

A EMPRESA E SEUS RECURSOS

Recursos são os meios que permitem as organizações a atingir seus objetivos. Quanto mais recursos as empresas tiverem ao seu alcance, tanto melhor o seu funcionamento e, consequentemente, melhores serão os seus resultados. Existem vários recursos organizacionais, porém os recursos mais importantes são os seguintes:

Recursos materiais: são os recursos físicos de uma organização, tais como prédios, edifícios, instalações, máquinas, ferramentas, equipamentos, matérias-primas, etc.

Recursos financeiros: engloba todos os recursos monetários, como capital, dinheiro em caixa ou em bancos, créditos, investimentos, financiamentos, contas a receber etc.

Recursos Humanos: são todas as formas de atividade humana, seja ela mental, conceitual, social, manual, braçal ou verbal.

Tais recursos operam e dinamizam os demais recursos empresariais.

Recursos Mercadológicos: são os recursos comerciais que as empresas utilizam para colocar seus produtos ou serviços no mercado. São as vendas, a promoção, a propaganda, a canais de distribuição, pesquisa de mercado, definição de preços, etc.

Recursos administrativos: são os recursos gerenciais que as empresas possuem, tais como a direção e a supervisão, utilizados para planejar, organizar, dirigir e controlar suas atividades.

HORA DE PRATICAR

RECURSOS	O QUE SÃO	EXEMPLO
MATERIAIS		
FINANCEIROS		
HUMANOS		
MERCADOLÓGICOS		
ADMINISTRATIVOS		

Leia o texto a seguir:

HORA DE PRATICAR

Eliane, uma mulher que herdou uma herança do ex marido que faleceu, resolveu abrir um negócio com o dinheiro, como forma de investimento. Além do valor da herança, Eliane também vendeu uma moto para começar um novo negócio.

Pesquisou no mercado de trabalho, na internet e na vizinhança, qual seria o melhor negocio naquele local.

Ela resolveu então, abrir uma padaria. Logo alugou um espaço na rua em que morava, comprou equipamentos, dois fornos grandes, estufa para salgado, um balcão uma grande mesa para produção dos pães e outros produtos e um grande congelador para as bebidas.

Eliane anunciou vagas para contratação de padeiros, atendentes e operadores de caixa. Contratou 6 funcionários e resolveu começar com uma grande promoção de pães, mandou fazer um grande cartaz e ainda anunciou na rádio da cidade.

No primeiro dia, a padaria esteve lotada, cheia de clientes e as pessoas adoraram o espaço, os produtos e os funcionários. Eliane se deu super bem, soube administrar os seus recursos.

Agora retire do texto os recursos estudados até aqui:

RECURSOS MATERIAIS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS FINANCEIROS

RECURSOS MERCADOLÓGICOS	RECURSOS ADMINISTRATIVOS

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ASSISTENTE/AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Como o próprio nome diz, tem a função de dar apoio à administração de uma empresa em suas tarefas diárias.

- Digitar documentos
- Atender telefonema
- Recepcionar clientes
- Entregar documentos em outros setores
- Serviços administrativos em geral

O cargo costuma exigir formação de nível médio, mas o auxiliar administrativo pode ir além e fazer um curso superior, que pode do tipo tecnológico ou bacharelado. Assim, sua valorização aumenta e o salário também.

Ele pode trabalhar em organizações dos mais variados portes e segmentos, geralmente dando suporte a mais de um setor interno, como, por exemplo:

O profissional deve possuir ou desenvolver algumas habilidades:

- Dinamismo,
- Discrição,
- Bom relacionamento,
- Responsabilidade,
- Confiabilidade,
- Boa noção de administração do tempo,
- Facilidade com números,
- Bom humor e capacidade de lidar com pessoas (público interno e externo)

Por ter que normalmente fazer várias atividades diárias, a função do auxiliar administrativo pode variar de acordo com o segmento da empresa onde ele trabalha.

Mas é possível estabelecer algumas tarefas comuns a praticamente todos os profissionais dessa área, exemplo:

- ✓ Estruturação e organização de arquivos de documentos;
- ✓ Serviços auxiliares de controle financeiro;
- ✓ Preenchimento de formulários, planilhas e outros documentos;
- ✓ Atendimento (telefone, e-mail);
- ✓ Encaminhamento interno de clientes e visitantes da empresa;
- ✓ Recebimento de fornecedores e encaminhamento dos materiais recebidos;
- ✓ Elaboração de agendas;
- ✓ Redação e digitação de documentos e comunicados;

- ✓ Participação em reuniões de vários setores, sempre que solicitado.

Como se pode deduzir, a rotina de um auxiliar administrativo não é nada monótona, pois ele está sempre mudando de atividade e indo de um lado a outro da empresa para atender aos diversos setores.

Organização, aliás, é uma das maiores qualidades esperadas desse profissional. Afinal de contas, ele terá que administrar muito bem tudo o que lhe pedem para poder dar conta do recado de forma eficiente. Um auxiliar administrativo pode também se especializar no apoio a uma determinada área da empresa.

Caso trabalhe no departamento financeiro, poderá trabalhar com lançamentos de notas fiscais e ajudar nos balanços financeiros. Caso trabalhe no departamento pessoal, atuará em atividades como auxílio na administração das folhas de ponto, folhas de pagamento e de documentos relativos a férias, vales transporte e alimentação.

TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe pressupõe a existência de uma equipe que se define como um pequeno grupo de pessoas com habilidades complementares que trabalham juntas visando atingir um propósito comum. Todo grupo é composto por pessoas com perfis distintos, sendo importante estar consciente das diversas maneiras de agir destas pessoas, bem como as influencias e distorções que podemos causar no ambiente de trabalho.

Por isso é fundamental ter a capacidade de se colocar no lugar do outro, facilitando a compreensão das suas atitudes, dificuldades e desejos. Para que haja equilíbrio neste grupo se faz necessário um conjunto de elementos: normas bem definidas, comprometimento da equipe com objetivos e metas a serem alcançados, e consequentemente, os resultados desejados pela organização.

O trabalho em equipe exige diálogo e respeito perante todas as ideias do grupo, ou seja, pressupõe um processo democrático onde os indivíduos se integram à equipe, decidem e implementam ações em conjunto, agregando novos conhecimentos a organização. Já no trabalho individual os integrantes não têm a possibilidade de dialogar sobre o assunto e chegar numa conclusão comum, nem mesmo emitir opiniões ou realizar críticas.

Devemos lembrar que o trabalho em equipe é fundamental para o desenvolvimento profissional de cada indivíduo. Então para saber trabalhar em equipe é necessário:

- respeitar o próximo;
- saber ouvir o colega;
- ser cooperativo;
- compartilhar ideias e, sobretudo,
- respeitar a opinião do próximo.

Lembre-se: Uma equipe de sucesso deve se manter unida com respeito, confiança e honestidade para que seja possível a realização de um bom trabalho.

Importante: A equipe será mais produtiva quanto mais inteligente for, quanto melhor tiver consciência de suas emoções e souber lidar com elas. Devemos lembrar que o trabalho em equipe proporciona o despertar do líder que há em cada em cada um de nós, criando oportunidades de exercê-la com cooperação, comprometimento e aprendizagem.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

O bom relacionamento dentro da organização é um fator fundamental para se obter sucesso na carreira profissional nos dias atuais.

O relacionamento interpessoal é o relacionamento entre as pessoas considerando a forma de como se comunicar e como se tratar. O relacionamento interpessoal envolve conhecer aspectos internos de cada um de nós, tal como o conhecimento dos próprios sentimentos, das emoções, do pensamento, das intuições, ou seja, envolve sair de dentro de si e olhar-se como um "observador" de sua postura profissional.

O bom funcionário é aquele que objetiva conquistar esse papel de "observador", bem como de contribuir para construir um ambiente de respeito, com oportunidades de aprendizado e crescimento profissional.

Lembre-se: Saber trabalhar em equipe origina-se na aptidão intrapessoal: "se me conheço, consigo estabelecer relacionamentos saudáveis e reconhecer o outro."

COMO SER UM AUXILIAR ADMINISTRATIVO?

Os requisitos mínimos que costumam aparecer em anúncios de vaga para auxiliar administrativo são:

- Ensino médio completo
- Cursos de informática
- Curso Básico de Auxiliar Administrativo

Mas é importante saber que, apesar do bom número de ofertas de trabalho para auxiliar administrativo, a procura também é grande. Isso significa que há muita concorrência para cada vaga. E aí, acaba se destacando quem

oferece algo além dos requisitos básicos. Além de cursos técnico ou profissionalizante, você pode fazer uma faculdade na área. Claro, que nesses casos terão muito mais chances de conseguir uma vaga já como Assistente Administrativo.

Existem os cursos técnicos e tecnológicos. Entenda a diferença:

Técnico: para estudantes que tenham concluído o ensino médio. Alguns têm duração bem curta, de um ano ou menos. (Confere um certificado de nível médio).

Tecnológico: dura em média dois anos e confere diploma de nível superior.

Entre os cursos tecnológicos, existem algumas opções que se encaixam bem na profissão de auxiliar administrativo. Conheça alguns exemplos:

- Gestão Financeira
- Gestão de Recursos Humanos
- Logística
- Processos Gerenciais
- Secretariado

Dependendo do curso e da instituição, eles são oferecidos na modalidade presencial ou a distância. Outra opção de curso superior para quem quer iniciar a carreira como auxiliar administrativo é o bacharelado em Administração, com duração média de quatro anos.

Os estudos são mais aprofundados e a grade curricular é mais ampla do que a dos cursos de tecnólogo. Nesse curso você vê praticamente todos os departamentos de uma empresa (Finanças, RH, Planejamento Estratégico, Logística, Marketing, etc.) e pode, depois de formado, direcionar sua carreira para qualquer uma dessas áreas.

É preciso estar preparado para atender a todas as exigências do mercado de trabalho, por isso o auxiliar administrativo deve sempre estar se qualificando em suas funções para ser um diferencial nas empresas.

Fique de olho

COMO VENCER A TIMIDEZ?

Há muitos profissionais tímidos e bem-sucedidos profissionalmente. Mas, qual será o segredo? Muitas pessoas acreditam que uma pessoa tímida não é capaz de realizar um bom desempenho profissional, já que a comunicação é indispensável. Mas, isso não é verdade.

Um profissional tímido pode ser bem-sucedido desde que saiba separar sua vida pessoal da profissional, ou seja, dentro da empresa ele deve se comunicar, mesmo que essa comunicação seja pouca, mas deve ser uma comunicação que seja essencial para a empresa.

Para uma pessoa tímida é importante a qualificação profissional e um bom exercício do trabalho. As empresas desejam profissionais com boa comunicação e não tagarelas, por isso os tímidos muitas vezes conseguem até mesmo ser promovidos, pois para as empresas o importante é a boa manutenção das atividades no trabalho.

Como já sabemos, o auxiliar administrativo é um dos profissionais mais buscados do mercado, por ser uma profissão versátil, vários setores de uma empresa podem necessitar de um auxiliar administrativo.

Empresas grandes, inclusive, costumam ter vários auxiliares administrativos contratados (por exemplo: em uma busca rápida no site da Catho, especializado em empregos, apareceram mais de 4.500 vagas disponíveis).

Quando falamos a palavra empresa, geralmente nos vem à cabeça uma grande fábrica ou corporação. Mas o auxiliar administrativo pode trabalhar, por exemplo, em escolas, hotéis, restaurantes, hospitais, lojas, restaurantes, shopping centers, academias de ginástica, salões de beleza e uma infinidade de outros estabelecimentos de comércio ou serviços.

Os salários para auxiliares administrativos variam bastante de acordo com a região do Brasil, o porte da empresa, o setor da economia e a qualificação do profissional.

De acordo com o levantamento salarial do SINE (Site Nacional de Empregos), um auxiliar administrativo ganha entre **R$998,00 e R$2.300,00**.

CONSTITUINDO UMA EMPRESA

As empresas podem ser formadas por uma única pessoa como também por várias, podendo ser comercial, industrial ou de prestação de serviços. Devem ser registradas na junta comercial.

ORGANIZAÇÃO

As empresas diferem uma das outras quanto aos tipos, podendo ser: Privadas, públicas e mistas.

- ✓ Empresa Privada:

A empresa é promovida de uma firma individual ou de sociedade, onde o capital social é de origem particular.

A empresa individual como o próprio nome diz é formada apenas uma pessoa com capital social próprio.

As empresas formadas com capital de dois ou mais sócios são as de Sociedade Privada.

- ✓ Empresa Pública

A empresa é oriunda de órgãos governamentais, podendo ser Municipal, Estadual ou Federal. Seu capital é 100% público, sem a participação de capital privado ou particular.

- ✓ Empresa Mista

A empresa é formada pela junção de uma empresa publica com uma empresa privada. Neste caso a empresa publica detém a maior parte das ações assumindo o seu controle, ficando a empresa privada apenas com os serviços de utilidade pública.

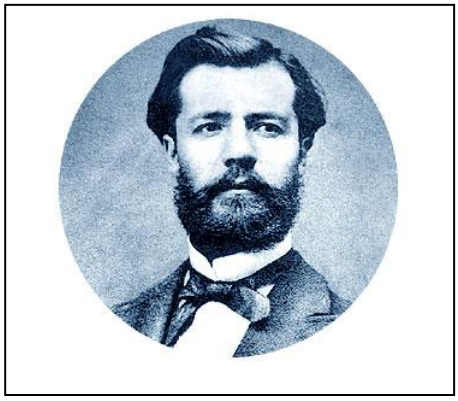
- ✓ **ETAPAS NA ABERTURA DA EMPRESA**

- Registro na Junta comercial;
- Registro no Cartório de Registro de Pessoa Jurídica – Prestação de Serviços;
- Inscrição Prefeitura DDS (ISS);
- Inscrições na SEFAZ (CGF);
- Inscrição Receita Federal.

Principais falhas que ocorrem em Empresas

- Falha na Comunicação;
- Falha de coordenação entre os departamentos;
- Falta de redistribuição de áreas de responsabilidades;
- Excesso de Burocracia;
- Ausência de iniciativa e criatividade;
- Falta de Liderança.

FUNÇÕES BÁSICAS DA EMPRESA



Segundo Henri Fayol, não importa o tamanho da empresa e nem a complexidade da empresa, todas possuem seis funções básicas, como veremos a seguir:

- TÉCNICA: Produção, Engenharia Industrial, desenvolvendo novos produtos
- COMERCIAL: Compras, vendas e Permutas, Marketing
- CONTABILIDADE: Inventários, Balanços, demonstrações de resultados, apropriação de custos
- ADMINISTRAÇÃO: Previsão, organização, direção, coordenação e controle
- SEGURANÇA: Proteção de bens e de pessoas
- FINANCEIRA: Procura e Gerenciamento dos capitais

É importante lembrar que apesar de algumas funções parecerem mais importantes que as outras, todas elas vivem em estreita interdependência, formando elos semelhantes à de uma corrente em que todos têm a sua devida importância.

DEPARTAMENTALIZAÇÃO

A departamentalização é a prática de agrupar atividades e recursos em unidades organizacionais, visando uma adequação da estrutura organizacional com sua dinâmica de ação mais eficiente.

Segundo Colenghi (2007), “é outra forma de fracionar a estrutura organizacional (divisões, seções, diretorias, departamentos, coordenações, serviços etc.), objetivando agrupar as atividades homogêneas que possuem uma mesma linha de ação, segundo características de complementaridade e similaridade”.

A Departamentalização no nível vertical refere-se à divisão de autoridade. A Departamentalização no nível Horizontal refere-se à divisão do trabalho.

TIPOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO

* Funcional: Com base na especialização de tarefas. Ex. Financeiro, Produção, Vendas;
* Área Geográfica: Onde há diferenças culturais. Ex. Sul, Norte;
* Por Processo: processo desenvolvido na empresa
* Por Produto: Linhas de produtos. Ex. Shampoos, colônias, esmaltes;
* Pro projeto: área de atuação da empresa, projetos para empresas;
* Por Cliente: Tipos de clientes. Ex. Classe A, Classe B e Classe C;

HORA DE PRATICAR

Departamentalização	Como é?
FUNCIONAL	
ÁREA GEOGRÁFICA	
CLIENTE	
PRODUTO	
PROJETO	
PROCESSO	

ATIVIDADES COMPLEMENTARES

1 – Organizar documentos, organizar nosso tempo, nossa casa, nossa vida, tudo isso depende de nós mesmos. Porém a palavra **organização**, para administração, possui outra definição, como uma empresa. O que é uma organização na área administrativa?

_____

_____

_____

_____

2 – Qual o significado da palavra **administrar?**

_____

_____

_____

3 – Quais são as 4 funções básicas do administrador?

4 - Associe as colunas abaixo com as definições das habilidades estudadas na administração:

1. Habilidade Técnica:
2. Habilidade Humana:
3. Habilidade Conceitual:

( ) - consiste na capacidade para lidar com ideias e conceitos abstratos, compreendendo a complexidade da organização. Esta habilidade está relacionada ao pensar, a raciocinar e diagnosticar situações nos diversos contextos organizacionais.

( ) - consiste em fazer uso de conhecimentos, procedimentos, técnicas e equipamentos necessários para realização de tarefas;

( ) - consiste na capacidade e discernimento para trabalhar com pessoas e em equipe;

5 – Marque as afirmativas que representam atividades desenvolvidas pelo auxiliar administrativo. V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

( ) - Estruturação e organização de arquivos de documentos;

( ) - Serviços auxiliares de controle financeiro;

( ) – elaboração de projeto arquitetônico da empresa;

( ) - Preenchimento de formulários, planilhas e outros documentos;

( ) - Atendimento (telefone, e-mail);

( ) – Consertar o computador, quando estragar;

( ) - Encaminhamento interno de clientes e visitantes da empresa;

( ) - Recebimento de fornecedores e encaminhamento dos materiais recebidos;

( ) – Demitir funcionário por mau comportamento;

( ) - Elaboração de agendas;

6 – Cite as principais habilidades que o profissional deve possui para o excelente desempenho da função.

_____

_____

_____

_____

_____

7 – Qual a importância do trabalho em equipe?

_____

_____

_____

_____

8 – Qual a importância do relacionamento interpessoal para a empresa?

_____

_____

_____

_____

9 – Quais as principais falhas que ocorrem nas empresas?

_____

_____

_____

_____

_____

10 – Associe as funções que toda empresa possui:

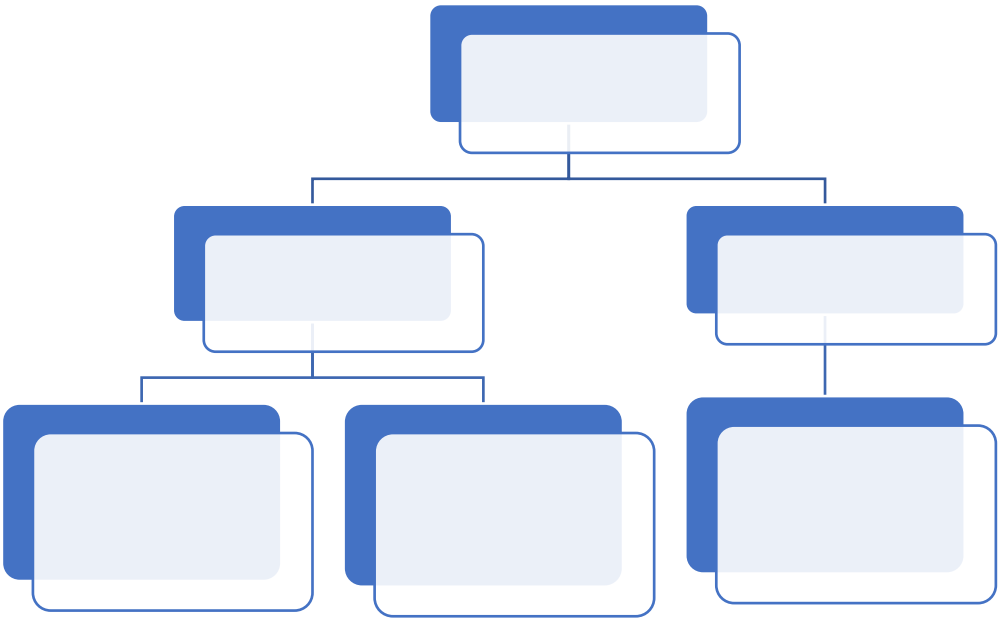
1 – técnica
2 – comercial
3 – contabilidade
4 – administração
5 – segurança
6 – financeira

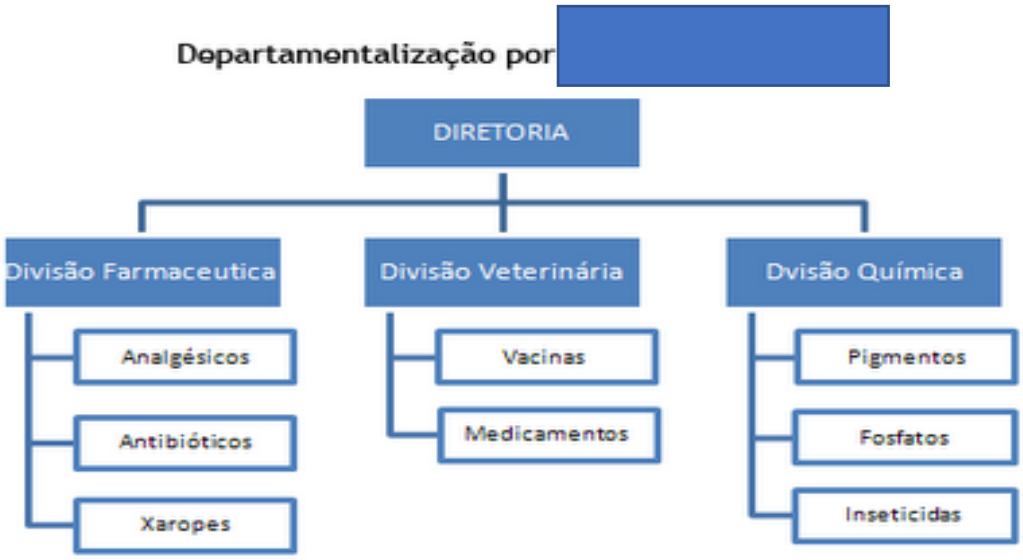
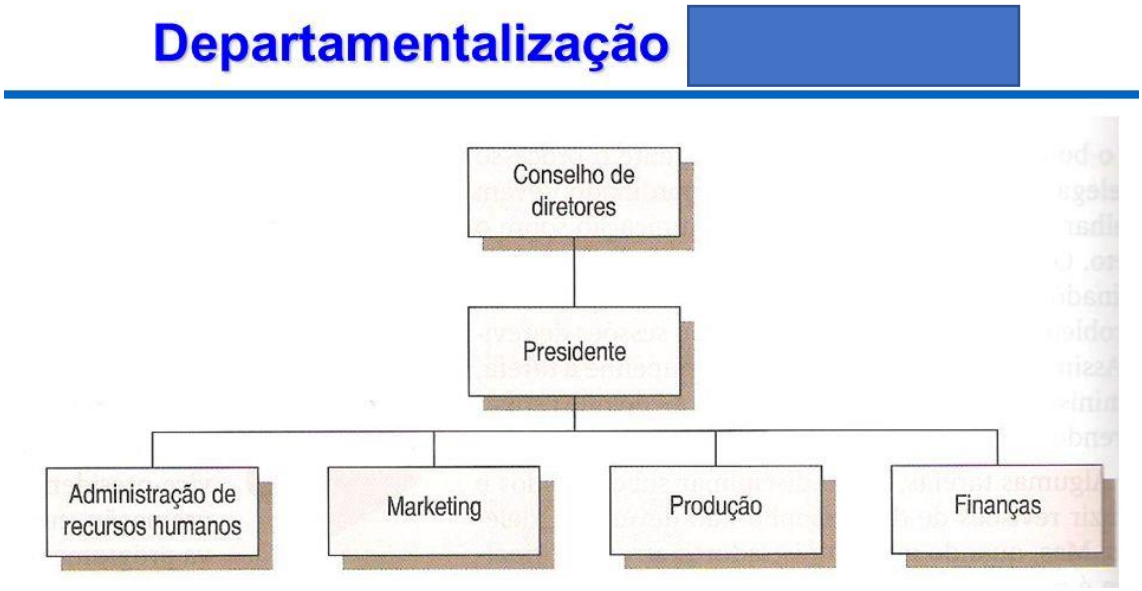
( ) - Compras, vendas e Permutas, Marketing
( ) - Proteção de bens e de pessoas
( ) - Procura e Gerenciamento dos capitais
( ) - Inventários, Balanços, demonstrações de resultados, apropriação de custos
( ) - Previsão, organização, direção, coordenação e controle
( ) - Produção, Engenharia Industrial, desenvolvendo novos produtos

11 - A Departamentalização que leva em conta a especialização técnica dos ocupantes dos cargos e seus conhecimentos é chamada de

a) funcional
b) geográfica
c) por processo.
d) por produto.
e) por cliente.

12 – Observe o organograma abaixo e crie uma departamentalização



13 – Observe os modelos de departamentalização abaixo e escreva no quadro qual o tipo:

Fonte: Disponível em: <http://ead.uninove.br/ead/dps/tgal/imagens/a15_img04_tgal.jpg>. Acesso em 06 jul. 2016.