

INSTITUTO SABER DE EDUCAÇÃO DO PARANOÁ

CURSO: ROTINAS ADMINISTRATIVAS



MÓDULO 1: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Cronograma

Auxiliar Administrativo (2,5 meses)		
Aula	Data	Programação
1		Apresentação do Curso. A Empresa: Alguns tipos de Empresa, Classificação das Empresas, Ramos de Atividade e Setores de atividades.
2		Registro de empresas(Obrigações das Empresas, encargos trabalhistas e previdenciários) e Obrigações Contábeis.
3		Administração e Áreas de trabalho.
4		Controles Administrativos e Controle de Estoques físico e financeiro.
5		Recursos Humanos e Administração do tempo
6		Auxiliar Administrativo. Algumas atribuições do auxiliar administrativo Perfil Esperado do Auxiliar administrativo
7		Técnicas de atendimento telefônico
8		Arquivo e Redação Comercial e Relatórios
9		Modelos de Carta de apresentação, Solicitação de Emprego, Revisão
10		Pontos de sucesso, e Comunicação: O caminho para o Sucesso. Prova teórica

Sumário

Empresa.....	4
Registro das empresas	9
Administração e Áreas de trabalho	13
Controles administrativos: estoque físico e financeiro.....	15
Recursos Humanos e administração do tempo.....	17
Auxiliar administrativo: atribuições.....	20
Técnicas de atendimento telefônico	22
Arquivo e Redação Comercial e Relatórios	23
Modelos de Carta de apresentação, Solicitação de Emprego	28
Pontos de sucesso, e Comunicação: O caminho para o Sucesso	38

Empresa

O que é?

De acordo com Franco (1991), empresa apresenta-se como toda entidade constituída sob qualquer forma jurídica para exploração de uma atividade econômica, seja agrícola, prestação de serviços, mercantil ou industrial. Para Rocha (1995), o processo de organização de uma empresa dá-se desde diversas etapas que se iniciam nas pesquisas dos problemas existentes na empresa, até a implementação das possíveis soluções encontradas.

Desta maneira, percebe-se que empresa aborda uma serie de conceitos, mas que apresentam elementos nos quais apresentam a mesma definição. Assim, entende-se empresa como uma unidade de produção resultante da combinação nos três fatores de produção, sendo eles: natureza, trabalho e capital que são importantes para o desenvolvimento de atividades econômica.

Partindo deste princípio, tem-se duas formas as quais são constituídas:

Sociedades	Firma Individual¹
São aquelas que pertencem a mais de um proprietário, denominados sócios, que têm responsabilidades solidária e limitada a partir dos compromissos assumidos.	Trata-se daquela que pertence apenas um sócio, ou seja, <i>pessoa física</i> , que tem responsabilidade ilimitada por todos os atos praticados pela empresa.

As sociedades apresentam alguns princípios, como:

- Sociedade por quotas de responsabilidade limitada (LTDA): Neste tipo de sociedade, a responsabilidade dos sócios para com suas obrigações e direitos, apresentam-se limitados quanto ao valor do capital social, apontados no contrato. O funcionamento da empresa pode ser acordado com o nome de um dos sócios ou adotar uma denominação social. Em caso de falência, os sócios respondem solidariamente pelas cotas não integralizadas pelos demais sócios. Caso os sócios infringam os dispositivos legais ou cláusulas do contrato, eles se tornam responsáveis ilimitadamente pelas suas deliberações. As suas características são:
 - OS sócios: tem a responsabilidade limitada quanto ao valor do capital, mas solidários entre si.

¹ O QUE É?

O empresário individual (anteriormente chamado de firma individual) é aquele que exerce em nome próprio uma atividade empresarial. É a pessoa física (natural) titular da empresa. O patrimônio da pessoa natural e o do empresário individual são os mesmos, logo o titular responderá de forma ilimitada pelas dívidas. Importante salientar que o empresário individual pode obter diversos benefícios ao se registrar como Microempreendedor Individual (MEI).

Fonte: <http://www.portaldopreendedor.gov.br/empresario-individual>

- A firma ou denominação social: deve ser sempre acompanhada da expressão “LTDA”;
- Contrato social: todo ano é feito para o aumento do capital social.
- Sociedade Anônima: são aquelas constituídas por ações, atuando a partir dos seguintes requisitos:
 - Nome: muitas vezes estabelecida atendendo o objetivo do negócio ou nome do sócio do fundador;
 - Capital: é dividido em inúmeros parcelas, representados por títulos, denominados ações;
 - Número de Sócios: deve ser superior a dois, caso contrário, a sociedade é dissolvida. Esses sócios são denominados acionistas. Já o sócio majoritário apresenta 50% + 1 ação;
 - Ações: são distribuídas entre os sócios ou vão para leilões em *pregões* da bolsa de valores.

As atividades são divididas em setores

Setor Primário

Obtêm recursos a partir da natureza, exemplo: agrícola, pesqueiras ou pecuárias



Setor Secundário

Transformação de matérias-primas, exemplo: indústrias ou construções civis.



Setor Terciário

Consagram a prestação de serviços ou ao comércio.



Os ramos de atuação das empresas abrangem atividades específicas e que se encaixam ao perfil dos empreendedores, são elas:

Indústria



Comércio



Prestadora de Serviço



Empresa industriais	São aquelas que transformam matérias-primas, manualmente ou com auxílio de máquinas e ferramentas, fabricando mercadorias, abrange desde o artesanato até a moderna produção de instrumentos eletrônicos	Exemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Fábrica de móveis artesanais; • Fábrica de roupas; • Fábrica de esquadrias • Fábrica de computadores 	Atividade: Gráfica; Calçados; Vestuário; Bebidas Mobiliário; Couros; Metalurgia; Mecânica.
Empresas comerciais	São aquelas que vendem mercadorias diretamente ao consumidor- caso do comércio varejista- ou aquelas que compram do produtor para vender ao varejista –comércio atacadista.	Exemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Restaurante; • Supermercado • Atacado de laticínios • Armazém • Loja de ferragem 	Atividades: Veículos Tecidos Combustíveis Ferragens Roupas; Acessórios;
Prestadoras de serviços	São aquelas cujas atividades não resultam na entrega de mercadorias, mas da oferta do próprio trabalho do consumidor	Exemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Lavanderia; • Cinema • Hospital • Escola; • outros 	Atividades: Alimentação; Transporte; Turismo; Saúde; Educação lazer

Fonte: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/ramos-de-atividades.8ef89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD>

Diferença entre:

Empresa pública

É controlada pelo Estado e pelo povo
“Todo o cidadão tem participação nela”
Todo ganho retorna para o povo.

Empresa privada

É propriedade de particulares ou controlada por eles;
“Não há” controle nem participação governamental
São concedidos benefícios aos acionistas e proprietários

A procura por melhores resultados é algo imprescindível para que as organizações se mantenham competitivas em um cenário cadenciado tanto por regras advindas dos processos de internacionalização quanto pelo crescente nível de exigência pertencente a um novo perfil de consumidores. Desse modo, as organizações começam a atuar de forma bem mais ideológica e ainda, uma vez que os produtos e serviços mostram-se cada vez mais iguais e apresentam-se de maneira cada vez mais semelhante, as organizações atualmente andam apostando em um conjunto próprio de características – Missão, Visão e Valores – que as identifiquem e diferencie dos demais.

A missão é a razão de ser de uma empresa. Também expressa, de forma clara, o segmento em que o negócio está inserido e como a empresa espera ser reconhecida por seus clientes e fornecedores. Entretanto, a visão trata-se de um conceito que norteia a organização. De acordo com Filion, trata-se da imagem projetada no futuro e o que é almejado atendendo ao tipo de organização. Já os valores, os valores incidem nas convicções que fundamentam as escolhas por um modo de conduta tanto de um indivíduo quanto em uma organização

Entende-se que as empresas necessitam de divisões bem como gerenciamentos que são importantes para a progressão da empresa. Desta maneira, nota-se a importância dos departamentos. São eles: Recursos Humanos, Setor comercial e Financeiro/Administrativo.

E vale ressaltar os componentes que forma a empresa, são eles:

- Grupo interno => trabalhadores, sócios ou proprietários e Administradores/Diretores;
- O patrimônio => o conjunto de bens, direitos e obrigações da empresa;
- Organização => coordenação e responsabilidade entre distintas áreas e pessoas;
- Entorno => situação econômica, tendência dos consumidores, direitos trabalhistas, entre outros.

Missão	Visão	Valores
Fiat: Desenvolver, produzir e comercializar carros e serviços que as pessoas prefiram comprar e tenham orgulho de possuir, garantindo a criação de valor e a sustentabilidade do negócio.	Fiat: Estar entre os principais players do mercado e ser referência de excelência em produtos e serviços automobilísticos.	Satisfação do cliente: Ele é a razão da existência de qualquer negócio; Valorização e respeito às pessoas: são as pessoas o grande diferencial que torna tudo possível; Responsabilidade social: única forma de crescer em uma sociedade mais justa.

Qual a relação desta aula
com o módulo?



Registro das empresas

Para abertura de uma empresa, não basta apenas técnicas e capital, mas torna-se necessário o trâmite legal. Assim, refere-se a parte burocrática necessária para abertura formal do empreendimento.



As orientações utilizadas referem-se ao Código Civil Brasileiro no qual são estabelecidas regras bem como normatizações pelo Departamento Nacional de Registro do Comércio (DNRC).

Para a realização do registro de uma empresa torna-se necessário seguir algumas etapas:

CONSULTA E VIABILIZAÇÃO

Sabe-se que para abrir uma empresa torna-se importante a realização de uma pesquisa com o intuito de se compreender se há a existência de nomes empresariais semelhantes ou idênticos sendo preenchida no site da junta comercial. Além da consulta de viabilidade do nome empresarial, é importante que nesta etapa, procure a prefeitura onde sua empresa está instalada para verificar os critérios de concessão do Alvará de Funcionamento para o exercício da sua atividade no local escolhido.

JUNTA COMERCIAL OU CARTÓRIO DE REGISTRO DE PESSOA JURÍDICA

Para a realização do registro legal da empresa no momento em que é tirado na Junta Comercial do estado ou Cartório de Registro de Pessoa Jurídica, nesta situação equivale a obtenção da Certidão de Nascimento, a partir deste processo significa que as atividades podem ser iniciadas. Entretanto, para que se chegue a este objetivo, torna-se necessário apresentar os seguintes documentos bem como formulários que podem variar de acordo com o estado. Os mais comuns são:

- Contrato Social

Interesse das partes
Objetivo da empresa
Descrição do aspecto societário e a maneira de integralização das cotas.

- Documentos pessoais de cada sócio (no caso de uma sociedade)²

Contrato Social ou Requerimento de Empresário Individual ou Estatuto, em três vias;
Cópia autenticada do RG e CPF do titular ou dos sócios;
Requerimento Padrão (Capa da Junta Comercial) em uma via;
FCN (Ficha de Cadastro Nacional) modelo 1 e 2, em uma via;
Pagamento de taxas através de DARF.

CNPJ- CADASTRO NACIONAL DE PESSOA JURÍDICA

² Os preços e prazos para abertura variam de estado para estado. Para isso, o ideal é consultar o site da Junta Comercial do estado em que a empresa estiver localizada. Registrada a empresa, será entregue ao seu proprietário o NIRE (Número de Identificação do Registro de Empresa). Que é uma etiqueta ou um carimbo, feito pela Junta Comercial ou Cartório, contendo um número que é fixado no ato constitutivo.

Ao realizar o cadastro no CNPJ, é preciso estabelecer a atividade que a empresa exercerá. Tal classificação será utilizada não apenas na tributação, mas também na fiscalização das suas atividades. O ideal é que tenha uma atividade principal e, no máximo 14 secundárias. Vale ressaltar que nem todas as empresas podem optar pelo Simples, principalmente, as prestadoras de serviços que exigem habilitação profissional. Portanto, antes de fazer a inscrição no CNPJ, torna-se necessário consultar os tipos de empresa que não se enquadram no Simples.

INSCRIÇÃO E REGISTRO

Para as empresas que trabalham com a produção de bens e / ou com venda de mercadorias, setores do comércio, indústria e serviços de transporte intermunicipal e interestadual torna-se necessário sua inscrição bem como o registro na Secretaria Estadual da Fazenda, a chamada Inscrição Estadual. E é necessário para obtenção da inscrição no ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços)

1. DUC (Documento Único de Cadastro), em três vias;
2. DCC (Documento Complementar de Cadastro), em 1 via;
3. Comprovante de endereços dos sócios, cópia autenticada ou original;
4. Cópia autenticada do documento que prove direito de uso do imóvel, como por exemplo o contrato de locação do imóvel ou escritura pública do imóvel;
5. Número do cadastro fiscal do contador;
6. Comprovante de contribuinte do ISS, para as prestadoras de serviços;
7. Certidão simplificada da Junta (para empresas constituídas há mais de três meses);
8. Cópia do ato constitutivo;
9. Cópia do CNPJ;
10. Cópia do alvará de funcionamento;
11. RG e CPF dos sócios.

ALVARÁ DO CORPO DE BOMBEIROS

Nas edificações e áreas de risco de incêndio deverão possuir Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio- APPCI, expedido pelo Corpo de Bombeiros Militar do estado. Esta solicitação deverá ser protocolada junto ao Corpo de Bombeiros, que fará uma avaliação qualquer risco na edificação. Tal procedimento para a liberação varia de acordo com o grau de risco que a edificação apresente.



ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO:

Nesta etapa, os estabelecimentos comerciais, industriais e/ou de prestação de serviço precisam de uma licença para o seu funcionamento. Deve-se solicitar junto a prefeitura e o procedimento para a obtenção do alvará que varia de acordo com a legislação do município. Já nas demais secretarias como de Saúde, Meio Ambiente, Planejamento, Obras e Viação, estarão envolvidas no processo de legalização de certa empresa, pois tudo depende da atividade desenvolvida. Documentação necessária: Formulário próprio da prefeitura, consulta prévia de endereço aprovado, cópia do CNPJ, Cópia do Contrato Social e laudo dos órgãos de vistoria, quando necessário.

CADASTRO NA PREVIDÊNCIA SOCIAL

Após a concessão do alvará de funcionamento, a empresa já pode iniciar suas atividades. Entretanto, faltam a realização do cadastro na Previdência Social, independente da empresa possuir funcionários.

APARATO FISCAL

Neste momento, deve-se preparar o aparato fiscal para que seu empreendimento em ação. Será necessário solicitar autorização para impressão das notas fiscais e a autenticação de livros fiscais. Nos municípios de cada cidade, já as empresas que se dedicam a indústria e comércio vão à Secretaria de Estado da Fazenda, entretanto, no Distrito Federal, independente do segmento de atuação da empresa, esta autorização é emitida pela Secretaria de Fazenda Estadual.

Obrigações das empresas

Além dos procedimentos básicos para constituição da empresa, depende do seu ramo de atividades, pode surgir a necessidade de serem cumpridos os procedimentos necessários. Entretanto, há também as obrigações referentes a tributos, encargos trabalhistas e controle contábil que devem ser observadas pelos empresários.

Tributos

- **Simplex:** Receita bruta acumulada em R\$

Microempresa	
Até 60.000,00	3%
60.000,01 a 90.000,00	4%
90.000,01 a 120.000,00	5%

Empresa de pequeno porte	
Até 240.000,00	5,4%
240.000,01 a 360.000,00	5,8%
360.000,01 a 480.000,00	6,2%
480.000,01 a 600.000,00	6,6%
600.000,01 a 720.000,00	7,0%
720.000,01 a 840.000,00	7,4%
840.000,01 a 960.000,00	7,8%
960.000,01 a 1.080.000,00	8,2%
1.080.000,01 a 1.200.000,00	8,6%

- **INSS para o Simplex e não optantes:** porcentagem do salário do empregado, vencimento até o dia 2 no mês seguintes

Desconto de	
7,65%	até 376,60
8,65%	até 408,00
9,00%	até 627,66
11,0%	até 1255,32

- **INSS para empresas não optantes do Simples**

Autônomos, empresários e facultativos (inclusive aposentados) devem contribuir ao INSS de acordo com a escala de salário-base, vigente para cada mês. Alíquota é de 15 %. Vencimento:

Sócios: até o dia 15 do mês seguinte. No caso do dia 15 não ser dia útil, o pagamento deverá ser antecipado.

- **FGTS:**

8% da remuneração paga ou devida a cada trabalhador no mês anterior (inclusive 13º salário). Vencimento: 8% da remuneração paga ou devida a cada trabalhador no mês anterior (inclusive o 13º salário deverá ser antecipado). Formulário: Guia de recolhimento do FGTS e informações à previdência social.

Tributos
FGTS
PIS
Contribuição Sindical
Aviso Prévio
Férias vencidas
Férias Proporcionais
13º salário

Contábeis

Independente do porte da empresa, existem documentos contábeis que são importantes para seu funcionamento, são eles: os livros, os demonstrativos e o balanço patrimonial; publicação de diversos atos conforme exigência das legislações vigentes.

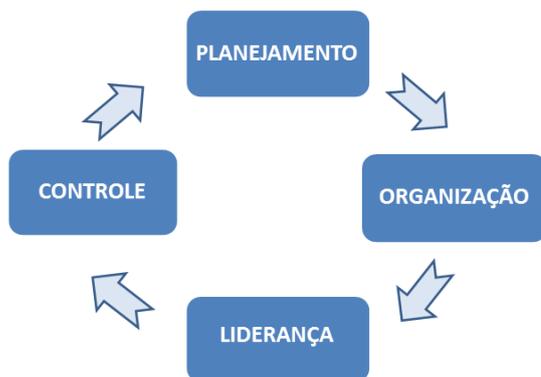


Escrituração de livros: são obrigatórios (Diário e Razão). A legislação do Imposto de Renda tem dispensado a escrituração comercial para empresas optantes pelo Simples ou pela tributação com base no Lucro Presumido, desde que seja escriturado o Livro Caixa, contendo toda a movimentação financeira da empresa inclusive bancária. Entretanto, é importante alertar que além de uma necessidade gerencial, a escrituração comercial é uma exigência em outras legislações vigente, como Código Comercial Brasileiro, Código Tributário Nacional, Lei das Sociedades por Ações (que atende também a outros tipos de sociedades), Lei de Falências e Concordatas, Legislação Previdenciária, bem como na Legislação Profissional da Contabilidade (constante das Normas Brasileiras de Contabilidade, emitidas por meio de Resolução do CFC- Conselho Federal de Contabilidade)

Administração e Áreas de trabalho

“Administra é o processo de tomar, realizar e alcançar ações que utilizam recursos para alcançar objetivos. Embora sejam importantes em qualquer escala de aplicação de recursos, a principal razão para o estudo da administração é seu impacto sobre o desempenho das organizações. É a forma como são administradas que tornam as organizações mais ou menos capazes de utilizar corretamente seus recursos para atingir os objetivos corretos.” (Antônio Maximiliano)

Administração ou gestão trata-se de uma ciência social que estuda e sistematiza as práticas usadas para promover o ato de administrar os recursos, pessoas ou negócios cujo objetivo é alcançar as metas definidas.



É, desta forma, está apto a desenvolver ações que o levem a atingir o objetivo central da empresa bem como satisfazer o cliente, que é a principal razão de ser da mesma. Para atingir os objetivos deve-se utilizar os

recursos humanos, materiais e financeiros os quais são chamadas as funções administrativas, são elas: planejar, organizar, coordenar e controlar.

Planejar: É ordenar os fatos e esclarecer o objetivo da empresa, limitando-se um tempo para atingi-lo. É quantificar e qualificar os recursos utilizados e fixar as metas para alcançar o objetivo proposto.



Organizar: é colocar a casa em ordem estabelecendo as funções de cada dia e estabelecer o estilo de organização que será implantado na empresa. A organização deve ser

a base do desenvolvimento de qualquer profissional desta área. E possui três fatores que o norteiam, são eles:

- **Estratégico:** quando ocorrem mudanças na estratégia de atuação de uma instituição é preciso rever a sua estrutura;
- **Tecnologia:** são aconselháveis na garantia da realização de atividades únicas e por facilitarem o processo de comunicação;
- **Ambiente:** quanto mais estável e previsível melhor para a organização das instituições.

Coordenar: É procurar a harmonia entre as pessoas que trabalham na empresa para que os recursos materiais e financeiros possam ser aproveitados.

Controlar: Padrões bem estabelecidos de avaliação permitem o acompanhamento de todas as operações desenvolvidas na empresa, coletando os dados acerca do desempenho de cada setor, avaliando este desempenho, fixando correções operacionais conforme os padrões da empresa. E passa por quatro fases:

- Fixação de padrões de desempenho;
- Observação do desempenho;
- Comparação do desempenho atual com o desejado;
- Ação corretiva

Áreas de trabalho

Dentro das empresas encontramos várias áreas de atuação do auxiliar administrativo. Não esqueça que o número de departamentos de cada empresa será diferente dependendo do tamanho desta, nível de informatização e números de funcionários. Vamos analisar as principais áreas de atuação do auxiliar administrativo, são eles: marketing, materiais, financeira, recursos humanos e produção.

O marketing abrange o conjunto de técnicas utilizadas para a comercialização e a distribuição de um produto entre os diferentes consumidores, com a finalidade de satisfazer seus desejos, exigências e poder aquisitivo. Inclui a planificação, a organização, a direção e o controle das decisões sobre as linhas dos produtos, preços, a promoção e os serviços de pós-venda.

Já os materiais fazem parte de um departamento que tem por finalidade a entrada, armazenamento, saída e distribuição de as matérias utilizadas na empresa para consumo ou venda.

O departamento financeiro trata-se de um gerenciamento financeiro que o auxiliar administrativo será responsável pelo lançamento de informações acerca de toda a contabilidade da empresa que controla entrada e saída de dinheiro, pagamento, recebimentos etc.

Nos recursos humanos tem a função de orientar, informar e esclarecer todas as dúvidas sobre as atividades específicas da empresa. Dependendo da empresa, poderá cuidar de várias áreas tais como: recrutamento e seleção, admissão, folha de pagamento, controle de ponto e benefícios.

E por último a produção departamento responsável por planejar, organizar, direcionar e controlar todos os setores que estão ligados de maneira direta ou indireta à produção da empresa. É a área central das empresas industriais. Dela depende o sucesso de todos os demais setores e a sua continuação no mercado.

Exercícios

Controles administrativos: estoque físico e financeiro



Procurando desenvolver um plano de ação, o marketing observa, analisa e tira conclusões. Compõe um conjunto de soluções e métodos que servem para montar uma estratégia para o desenvolvimento da empresa, assim busca o seu objetivo de formar mais segura.

Atualmente temos nas empresas um departamento de vendas, que tem por objetivo colocar o produto ou serviço oferecido em contato com o público consumidor (Mercado). Este departamento atua em conjunto com o marketing.

Propaganda

Através de uma campanha publicitária lança-se o produto no mercado, onde os meios de comunicação são usados para transmitir ao consumidor a ideia de desejos e necessidades. Ex.: rádio, tv, imprensa, outdoors.

A função do Marketing é a de planejar, organizar e fazer o controle de todas estas operações. Partindo deste princípio o operador deve estar preparado para exercer suas funções com conhecimento técnico de informática, principalmente, entre outros.



Controle de vendas

A adoção de um controle de vendas possibilita ao empresário prever receitas futuras e, conseqüentemente, programar as compras da empresa. Além disso, torna-se mais fácil acompanhar o comportamento mensal das vendas, as variações devido à sazonalidade, bem como o prazo médio concedido para os pagamentos realizado a prazo.

Materiais

Este departamento tem por finalidade a entrada, armazenamento, saída e distribuição de todos os materiais utilizados na empresa para consumo ou venda.

Almoxarifados e Depósitos (Estoque)

Almoxarifados- Guardam os materiais tanto na área de produção como de consumo diário.

Depósito (estoque) – guardam os produtos de consumo e mercadorias que a empresa produz ou comercializa.

Departamento de Compras

Este departamento tem por função abastecer o estoque com produtos e equipamentos que possibilitem à empresa estar sempre em funcionamento.

Perguntas frequentes para o profissional que trabalha nesta área da empresa quando da aquisição de produtos: Que comprar? Onde comprar? Como comprar?

Estas perguntas são a base para o trabalho do profissional do departamento de compras, pois irão tornar sua atividade mais eficiente e lucrativa para empresa.

Controle de compras



A adoção de um controle de compras possibilitará ao empresário distribuir melhor suas compras para os meses seguintes, baseando-se nas previsões de vendas e nos compromissos assumidos. Este controle permitirá também a determinação do prazo médio das compras.

Controle de despesas

O controle de despesas tem como objetivo o melhor acompanhamento da evolução dos gastos mensais, bem como a verificação do comportamento de cada item de despesa, permitindo assim a adoção de medidas que possam conter os gastos que venham crescendo sem justificativa.

O controle de despesas é indispensável à elaboração do cálculo dos custos e do preço de venda de um produto, serviço ou mercadoria.

Controle de estoque

Pode ser utilizada uma ficha de controle para cada item, onde serão anotadas as entradas e saídas de mercadorias ou material.

Controle de estoque físico e financeiro

O controle físico e financeiro de estoque tem como objetivo básico informar a quantidade disponível de cada item existente na empresa quer seja matéria-prima, quer seja mercadoria, e quanto está quantidade significa em valores monetários.



Financeira

No caso de existir na empresa um sistema informatizado para gerenciamento financeiro, o auxiliar administrativo será o responsável pelo lançamento de informações acerca de toda a contabilidade da empresa que controla entrada e saída de dinheiro, pagamento, recebimentos etc.

Entenda o funcionamento da contabilidade das empresas para melhor desenvolver as tarefas deste departamento.

A contabilidade está presente neste departamento ou em alguns casos é um departamento, pois é ela quem controla todo o patrimônio da empresa.



Patrimônio é um conjunto formado de um lado por todas as aplicações feitas pela empresa em bens e direitos (ativo) e de outro, pelas origens desses recursos representados pelas obrigações e pelos recursos dos proprietários (passivo). Bens são todas as aquisições capazes de satisfazer as necessidades humanas e possíveis de serem avaliados economicamente.

- ⇒ Direitos são os valores que as empresas recebem dos clientes como: duplicatas, promissórias, alugueis, etc.
- ⇒ Obrigações são todos os valores que a empresa tem que pagar a terceiros como: alugueis, promissórias, mensalidades, etc.

Contas a pagar

O profissional que atua neste setor deve sempre estar atento às datas de pagamento de impostos, alugueis, salários e outras contas com prazo determinado e àquelas que por pagamento antecipado possa trazer descontos para a empresa. Este setor é responsável pela emissão dos relatórios sobre as previsões de pagamento para a tesouraria.

Contas a receber

Diferente do de contas a pagar, este setor é responsável pelo controle de recebimento de cheques, duplicatas, promissórias, vendas a prazo, cobrança da empresa e descontos.

Recursos Humanos e administração do tempo



O Recursos Humanos tem a função de orientar, informar e esclarecer todas as dúvidas sobre as atividades específicas da empresa. Dependendo da empresa, poderá cuidar de várias áreas tais como: recrutamento e seleção, admissão, demissão, folha de pagamento, controle de ponto, benefícios.

Recrutamento e seleção

Recrutar é buscar no mercado candidatos que possuam qualidades capazes de atender às necessidades da empresa.

Admissão

Cuida do registro dos funcionários, solicitando as documentações necessárias para a contratação do funcionário.

- ⇒ **Documentos para Admissão de empregados**

- *Carteira de trabalho e Previdência Social- CTPS*: deverá ser solicitada ao empregado para realização das anotações devidas e devolvidas no prazo de 48 horas, contra recibo;

Certificado Militar: prova de quitação com o serviço militar (para os maiores de 18 anos)

- *Certidão de casamento e de Nascimento*: objetivam a verificação de dados, concessão do salário-família e abatimento dos dependentes para efeito do Imposto de Renda;

- *Declaração de dependentes*: para fins de Imposto de Renda na fonte;

- *Atestado Médico Admissional*: é obrigatório, devendo ser pago pelo empregador, o qual ficará responsável pela guarda do comprovante do custeio de todos os exames ou consultas realizadas com o empregado (art.168 da CLT)

- *Declaração rejeitando ou requerendo o vale transporte*;

Outros documentos/informações: Cédula de Identidade, CPF, cartão PIS (Programa de Integração Social), comprovante de endereço e de escolaridade e fotografias para prontuário.

Após recebida a documentação, o empregador deverá:

- Anotar no CPTS a data de admissão, a remuneração e as condições especiais, se houver,
- Preencher a ficha de salário-família;
- Incluir a admissão no CAGED- Cadastro Geral de Empregados e Desempregados-
<http://www.mte.gov.br>

Até o dia 15 de cada mês, a empresa deverá postar no correio o impresso, lá mesmo adquirido, através do qual presta informação sobre o movimento de pessoal ocorrido do mês anterior;

- Efetuar o cadastro no PIS, caso o empregado não possua a sua matrícula;
- Devolver ao empregado sua CTPS em 48 horas.

O registro do empregado deverá ser providenciado imediatamente após a sua admissão, devendo ser adquirido o livro ou as fichas de registro que, antes de serem utilizadas, deverão ser autenticadas pela DRT- Delegacia Regional do Trabalho. O prazo para a autenticação é de 30 dias, após a admissão do primeiro empregado. Não ocorrendo o cumprimento da obrigação, o empregador ficará sujeito a multa.

Havendo mais de um estabelecimento, a empresa poderá centralizar o trabalho de registro, devendo deixar em cada estabelecimento o livro ou as fichas de registro à disposição da fiscalização.

⇒ Contrato de trabalho

É o acordo tácito ou expresso, correspondente à relação de emprego (art. 442 da CLT).

O contrato individual de trabalho poderá ser acordado tácita ou expressamente, verbalmente ou por escrito e por prazo determinado ou indeterminado.

Considera-se como prazo determinado o contrato de trabalho cuja vigência dependa de termo prefixado, da execução de serviços especificados ou, ainda, da realização de certo acontecimento suscetível de previsão aproximada.

⇒ Conceitos Básicos

- **Empregador**: é toda entidade que se utiliza de trabalhadores subordinado;

Empregado: considera-se empregado toda pessoa que presta serviço de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário.

É vedado por lei o trabalho sem que o empregado tenha a sua CPTS assinada, estando o empregado sujeito à multa pelo não cumprimento da obrigação.

⇒ Legislação Específica

A legislação que trata do assunto é a própria CLT- Consolidação das Leis do Trabalho, que tem por objetivo regular as relações individuais e coletivas de trabalho (já amparadas pela Constituição Federal de 1988)

⇒ Folha de Pagamento

Lança todos os pagamentos e descontos dos funcionários, férias, 13º salário, adicionais, aumento de salário, pagamentos de encargos sociais (FGTS, INSS, IR)

⇒ Demissão

Cuida do processo de desligamento do funcionário fazendo os cálculos com todos os direitos que o funcionário tem para receber.

Produção

Planeja, organiza, direciona e controla todos os setores que estão ligados de maneira direta ou indireta à produção da empresa.

É a área central das empresas industriais. Dela depende o sucesso de todos os demais setores e a sua continuação no mercado.

⇒ Qualidade total

Os sistemas de qualidade total têm por objetivo melhorar os resultados das atividades rotineiras desenvolvidas na empresa e com isso melhorar o seu gerenciamento.

O auxiliar administrativo está inteiramente ligado a essa atividade visto ser ele o responsável pela distribuição e desenvolvimento em alguns casos das principais rotas da empresa.

Exemplo de procedimento

Situação

Você não consegue realizar as atividades diárias por acúmulo de outras tarefas.

Meta: Não deixar tarefas pendentes para o dia seguinte.

Procedimento: Estipule um horário para cada tarefa do dia estabelecendo prioridades na execução das mesmas, estabeleça um horário para as tarefas que chegarem fora da prioridade de execução.

Execução do trabalho: Passe a realizar outras tarefas somente depois das prioridades.

Verificação da Efetividade do Procedimento: Não deixe de verificar se você está conseguindo realizar as tarefas da forma prevista ou se precisa executar novos ajustes à sua grade de trabalho.

ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO



É a ciência que vai lhe ensinar como administrar melhor o seu tempo, o seu dia a dia e sua rotina de trabalho. Não desperdice o tempo.

- Procure trabalhar com objetivos e não tarefas. No começo do dia, identifique pelo menos um objetivo importante e só depois ordene as tarefas visando atingi-las. Trabalhando só por tarefas você tende a se sentir como se não houvesse realizado o suficiente.
- Deve-se executar no início do dia as atividades mais importantes, porque a mente está mais fria e o poder de concentração é maior.
- Se você tem o hábito de adiar sistematicamente os compromissos, procure saber o motivo. Uma tarefa adiada tem seu custo. Procure estabelecer prazos curtos, médios e longos para as suas tarefas e divulgue-as a terceiros como forma de comprometimento.
- Da mesma forma que você quer aumentar seu tempo disponível, respeite nos outros esses mesmos propósitos. Avise antes quando planejar uma visita. Não interrompa seis colegas quando eles estiverem cumprindo uma tarefa.
- Tenha junto do telefone um caderno de anotações ou secretária eletrônica e os examine uma ou duas vezes por dia.
- Determine uma hora para ler todas as correspondências que chegam.
- Nunca deixe uma tarefa por fazer, pois a preocupação com a conclusão dela consome o mesmo tempo que você gastaria para realiza-la.
- Evite chegar atrasado, como ter que sair mais cedo.

Uma das atividades desenvolvidas pelo auxiliar administrativo é a organização dos arquivos da empresa, seja de forma digital com o auxílio do computador, seja de forma manual. A organização dos arquivos da empresa é de fundamental importância para o sucesso da mesma.

Auxiliar administrativo: atribuições



Talvez você esteja a se perguntar o que esses textos iniciais têm a ver com a profissão de auxiliar administrativo. Diria que eles têm tudo a ver, pois o profissional não é simplesmente alguém que executa funções que lhe foram determinadas e sim alguém que consegue se diferenciar em meio a outros que muitas vezes realizam as mesmas tarefas diárias.

As empresas estarão à procura deste tipo de profissional para o seu quadro de pessoal. Com o surgimento de padrões de qualidade, o termo “tempo é dinheiro” torna-se cada vez mais real, pois a equação “tempo X qualidade” tem que ser muito bem administrada. Com isso a procura por profissionais que possam desenvolver multifunções sem que a qualidade possa ser colocada à parte está cada vez maior.

A necessidade de profissionais com uma visão mais ampla de mercado e com possibilidade de crescimento dentro de uma organização faz com que o auxiliar administrativo seja bem mais valorizado.

Não é uma profissão nova no mercado de trabalho, entretanto, continua valorizada e valorizando seus profissionais e premiando a competência daqueles que enxergam o futuro e não apenas o presente.

Esta obra tem por finalidade trazer uma visão mais ampla da profissão e não somente apresentar a função de departamentos e tarefas desenvolvidas nos mesmos. Deve-se ter em mente que quando se entra no mercado de trabalho há três situações:

- **Acomodação:** Aparece em profissionais que desenvolvem tarefas rotineiras e muitas vezes sem importância aos seus olhos.
- **Frustração:** Aparece depois de inúmeras tentativas de crescimento profissional sem que se tenha alcançado o sucesso esperado.
- **Crescimento:** Aparece mesmo naqueles que tenham sido afetados em algum momento pelas situações acima, descritas, mas que souberam olhar e ver no mercado o meio para a realização de seus sonhos e não deixaram o momento mudar o que a sua competência tinha a realizar.

Algumas atribuições do auxiliar administrativo:

- Conhecer o regimento interno da empresa onde trabalha;
- Conhecer a documentação interna e externa a empresa;
- Conhecer os livros fiscais;
- Saber sobre o arquivo de documentos da empresa, respeitando a codificação;
- Recebimento e distribuição de correspondências;
- Manutenção e coordenação de arquivos do setor;
- Atendimento de clientes, fornecedores ou funcionários;
- Preenchimento de requisição de materiais;
- Preenchimento de formulário de uso do setor
- Controle de entrada e saída de funcionários para outros departamentos;

Devemos lembrar que estas atribuições variam muito de empresa para empresa e que não se trata de uma regra para todas.

Ao analisarmos a função do auxiliar administrativo devemos levar em consideração os seguintes pontos:

- O tipo de serviço desenvolvido pela empresa;
- O tamanho da empresa
- O grau de informatização;
- A visão de seus diretores.



PERFIL ESPERADO

Quando a empresa inicia um processo seletivo para contratar um profissional, leva em consideração para a escolha o seu perfil em relação à empresa e a veja a ser ocupado. Com isso, podemos afirmar que “perfil profissional” é o conjunto das características encontradas em um candidato que possam ser úteis à empresa. Eis algumas destas características:

- ⇒ **Competência:** Capacidade de realizar as tarefas que lhes foram passadas de forma correta e eficiente sem que com isso se tornem pessoas mecânicas. Os profissionais que estão em

constante aprendizado, que procuram sempre formas mais eficientes para realizar suas atividades recorrendo a bons livros, revistas, cursos, seminários são os que alcançam as melhores chances de crescimento nas empresas.

- ⇒ **Discrição:** profissionais que tem acesso a informações privilegiadas devem seguir a regra de não ver além do necessário, não ouvir o que não é de sua conta e principalmente não falar o que não deve. Seja discreto, não chame atenção de forma errada, deixe que o notem pela sua competência e não pelo seu muito falar.
- ⇒ **Cortesia:** Ser cortês não indica fazer sempre o que os outros querem e sim se mostrar atencioso e prestativo para realizar as tarefas e também dizer não quando necessário sem que com isso as pessoas se sintam ofendidas. Educação nunca sairá da moda, por isso, trate as pessoas da melhor forma possível;
- ⇒ **Responsabilidade:** Pessoas responsáveis tendem a chamar a atenção. Isso faz com que as tarefas mais importantes de ambiente de trabalho sejam passadas para elas por saberem que estas serão realizadas;
- ⇒ **Sinceridade:** a sinceridade é algo que está ficando cada vez mais à parte na relação de trabalho. Uns pensam em levar vantagens, não importa o que tenham que fazer, outros acham que não devem confiar em ninguém e por isso vivem sempre na defensiva, enfim, a sinceridade está cada vez mais difícil de acontecer. Faça a diferença, seja sincero e com isso revolucione o seu ambiente de trabalho.

Técnicas de atendimento telefônico



O atendimento ao cliente via telefone é um importante diferencial no relacionamento com os consumidores, seja em um Call Center, escritório ou qualquer empresa que ofereça esse meio de comunicação. A maneira como o consumidor é tratado diretamente na sua percepção quanto à instituição contatada e, portanto, quanto melhor o atendimento, melhor a imagem da empresa diante do seu público. Existem inúmeras reclamações quanto a esse serviço: atendentes despreparados, ríspidos ou estressados, demora no atendimento, falta de solução do problema, entre outros. Esse tipo de problema pode prejudicar bastante os resultados da organização, gerando até processos jurídicos dependendo do caso. Por isso, o funcionário responsável pelo atendimento telefônico deve ser bem orientado quanto às informações da empresa a serem fornecidas, e devidamente, treinado para efetuar tal atividade. Além do preparo, inúmeras atitudes podem potencializar a eficácia desse atendimento, levando-o a excelência. Veja abaixo algumas dicas de como realizar um bom atendimento telefônico ao cliente:

- **Ritmo:** Não deixe que a ansiedade atrapalhe seu diálogo. Mantenha o ritmo para que o cliente entenda com clareza o que é dito, evitando repetições no atendimento.
- **Tom:** o tom de voz também deve ser adequado. Sussurrar atrapalha o entendimento do consumidor, enquanto falar muito alto incomoda quem está do outro lado da linha. É fundamental encontrar o tom de voz correto para que a ligação possa fluir corretamente.
- **Dicção:** pronuncie bem as palavras. Não adianta falar pacientemente, com um excelente tom de voz, mas errar na enunciação das palavras. Esse tipo de falha pode acarretar erros de interpretação por parte do cliente.

- Carisma: quem não gosta de ser atendido por pessoa empática e sorridente? O consumidor se sente valorizado, tornando a ligação agradável e prazerosa. Nesse quesito, a entonação da voz é capaz de transmitir sensações e emoções, portanto, capriche na voz!
- Equilíbrio: caso atenda um cliente rude, não devolva a falta de educação. Procure ser educado e tente acalmá-lo. Assim, você não prejudicará sua imagem e nem a da empresa.
- Tempo: caso precise checar alguma informação, peça um tempo para o cliente, mas não o deixe esperando muito. Isso irrita os consumidores e demonstra despreparo do atendente.
- Paciência: caso a pessoa do outro lado da linha tenha muita dificuldade de entender a informação, ou já ligue claramente nervoso, respeite fundo e tenha paciência. Procure a melhor maneira de resolver a situação, sem gritar ou faltar com a educação.
- Prontidão: procure atender o telefone no máximo até o terceiro toque. O cliente pode se sentir desvalorizado e até mesmo desistir de entrar em contato com a instituição.

Sabendo que o auxiliar administrativo pode estar presente em quaisquer áreas da empresa descrevemos abaixo algumas regras para um melhor atendimento telefônico do mesmo:

1. Procure atender de forma clara e sorridente
2. Identifique-se de forma clara (Empresa, atendente, saudação)
3. A identificação do cliente é importante (pergunte o seu nome, respeitando-o algumas vezes durante a chamada).
4. Procure trata-lo com cortesia usando sempre “Sr”, “Sr.ª”, “Por favor”, “Muito obrigado (a)”.
5. Procure estar sempre bem informado, tendo todo o material necessário ao alcance das mãos (lápiz, papel, agenda atualizada).
6. Identifique a real necessidade do cliente e atenda às suas necessidades (informações, soluções, respostas).
7. Procure entender o que está sendo dito, se necessário faça perguntas que o estimule a falar de fatos e não de sentimentos.
8. Não o interrompa.
9. Se você tem autonomia para resolver sozinho, resolva. Senão, encaminhe para a pessoa certa.
10. Despeça de forma profissional.
11. Ao desligar procure deixar o seu interlocutor desligar primeiro.

Sabendo que o auxiliar administrativo poderá realizar suas tarefas em vários departamentos da empresa esteja preparado para desenvolver suas habilidades da melhor forma possível.

Arquivo e Redação Comercial e Relatórios



Os arquivos são todos os documentos guardados com a finalidade de utilização diária ou para consultas futuras. Devem ser organizados de tal forma que o acesso aos mesmos seja facilitado.

Tipos de arquivo

- ✚ **Arquivo ativo:** neles estão arquivados todos os documentos e papéis de uso, consulta e referência constantes e atuais.

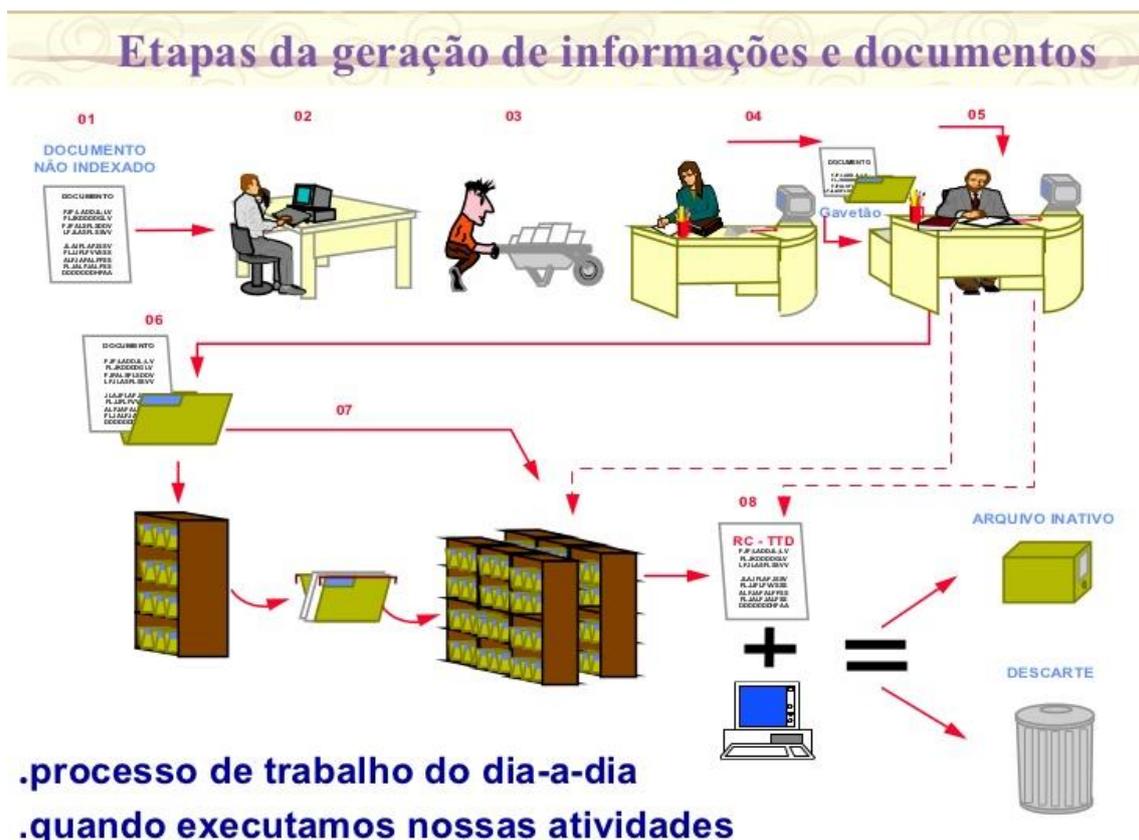
- ✚ **Arquivo Inativo:** para documentos e papéis que não são usados ou consultados com muita frequência.
- ✚ **Arquivo semiativo:** para documentos que raramente são consultados. Sua organização deve ser a mesma usada para o arquivo porque algumas vezes será necessário recorrer a ele para alguma referência ou consulta

Para que o arquivamento de documentos possa ser facilitado é necessário levar em consideração os seguintes aspectos:

- ❖ **Simple:** para que todos os funcionários encontrem os documentos com facilidade
- ❖ **Flexível:** O arquivo tem que estar com bastante espaço, porque se aumentar o número de documentos ele não ficará apertado.
- ❖ **Acessível:** o arquivo tem que estar sempre num local de fácil acesso, principalmente, se for um arquivo ativo.
- ❖ **Uniforme:** organize o arquivo com bastante disciplina de modo que não fique nenhum documento rasgado, com poeira ou móveis e gavetas quebradas.

Sistemas de arquivo

- ⇒ **Alfabético:** arquivar por ordem das letras do alfabeto.
- ⇒ **Nominal:** arquivar por ordem de nomes de empresa ou clientes
- ⇒ **Por assunto:** arquivar por ordem de tipo de assuntos da empresa.
- ⇒ **Geográfico:** arquivar por ordem de países, estados ou cidades
- ⇒ **Numéricos:** arquivar por ordem dos números
- ⇒ **Alfanumérico:** arquivar por ordem de letras e números.



REDAÇÃO COMERCIAL



Iremos deste ponto em diante tratar de um assunto que vem a cada dia ocupando mais espaço em todo material voltado para os profissionais da área administrativa, Nossa visão do auxiliar administrativo vai além de alguém que desenvolve tarefas que lhe foram determinadas. Ele é um profissional que está se preparando para voos mais altos. Por isso, um dos cuidados de qualquer profissional que pense em crescer nesta área é com a redação comercial. Damos a seguir algumas dicas e exemplos:

Os documentos comerciais podem ser usados, eventuais ou adaptados da redação oficial. São usuais: a carta, o relatório, o cadastro, o telegrama e outros. O parecer e o requerimento são eventuais. Os outros são os atestados, as circulares, as procurações etc.

LINGUAGEM E ESTILO

Entende-se por linguagem o conjunto complexo de processos resultado de uma certa atividade psíquica profundamente determinada pela vida social que torna possível a aquisição e o emprego concreto de uma linguagem qualquer (Slama- Casacu, 1961)

Se a língua é a “soma dos meios de expressão de que dispomos para formar o enunciado”, o estilo é o aspecto e a qualidade que resultam da escolha entre esses meios de expressão (Marouzeau, 1946).



Quando caracterizamos a linguagem comercial encontramos três princípios: objetividade, praticidade e imediatismo.

Objetividade, praticidade e o imediatismo nas empresas impulsionam o mercado em uma direção que busque a excelência das atividades no menor

tempo possível. Desta forma, a linguagem comercial não tem lugar par excessos da língua.

A correspondência comercial deve ser correta clara, concisa, simples e digna.

Tanto falar bem como escrever bem uma língua depende de estudo e do uso constante da mesma. Evite os vícios de linguagem, os barbarismos, gírias, as cacofonias e os solecismos, caso pretenda se firmar como profissional de sucesso.

Quanto mais apropriado fora a linguagem utilizada na correspondência maior a chance de se obter o resultado esperado, pois a comunicação eficaz e eficiente é a chave que abre as portas da realização profissional.

Quanto mais clara for a exposição de um assunto na redação comercial mais fará com que esse documento tenha a concisão necessária.

Vamos a alguns modelos de documentos mais utilizados pelos profissionais da área administrativa.

Cartas

As cartas comerciais devem ser escritas com o máximo de clareza e concisão, nunca exprimindo outros sentimentos que não sejam aqueles relacionados diretamente com a natureza do negócio.

O que deve ter a carta comercial

Cabeçalho: contém número de carta, data (dia, mês e ano de emissão da carta), local, identificação do destinatário (nome, função, endereço), referência (o que resume o assunto da carta), às cidades de (referindo-se ao intermediário da carta), vocativo (prezado (a) senhor (a) seguido de vírgula).

Texto: é constituído por um só bloco, subdividido em parágrafos. Estes parágrafos podem ser separados por dois espaços duplos.

Fecho da carta: despeça-se “Cordialmente”, quando a carta é destinada para alguém de cargo paralelo ou inferior ao de quem assina a carta. “Atenciosamente”, é usado quando a carta é enviada para alguém de cargo superior ao de quem assina. Essas palavras devem ser seguidas de vírgula.

Assinatura: nome e cargo do assinante.

Pós-escritos lembretes: abreviados por P.S.

Lista de anexos: colocada geralmente à esquerda, referindo-se a documentos em anexo.

Cópia: alinhamento à esquerda, referindo-se à (s) pessoa (s) para quem foi enviada a cópia.

Abreviatura o redator: última linha da carta colocada discretamente à esquerda.

Carta Comercial- regras

Carta comercial é a correspondência cujo teor está sempre relacionado às atividades do comércio.

Eis suas principais características:

1. O papel para uso dela é, em geral, timbrado, no alto, com o nome e especialidade da firma.
2. Logo abaixo e à direita do timbre, põe-se o nome da localidade e a data.
3. O nome e o endereço do destinatário virão à esquerda do papel, abaixo da epígrafe (localidade e data).
4. Abaixo do endereço, com espaços intermediários, vem a invocação, que deve ser impessoal (Prezado Sr. , Cordiais Saudações etc.).
5. O texto deve ocupar o centro da folha e redigido com clareza e concisão, pois se destina a pessoas que não se interessam em delongas.
6. O fecho é um geral imutável e consta de votos de amizade e de respeito.
7. Toda correspondência comercial deve ser digitada com cópia.
8. Não se deve esquecer as margens do papel. A margem esquerda será mais larga que a direita.

Fórmulas iniciais de cartas comerciais:

- Com grande satisfação, vimos comunicar a V.S. ^a que...
- De posse de sua atenciosa carta de...
- Em nosso poder sua atenciosa carta de...
- Em resposta à sua atenciosa e prezada carta de....
- Em atenção ao seu prezado pedido de....

Fórmulas para terminar cartas comerciais

- Certos de sua valiosa atenção, subscrevemo-nos,
Atenciosamente,

- Firmamo-nos sob elevada estima e muito apreço, com atenciosas saudações,
- Antecipadamente gratos por esta especial deferência, subscrevemo-nos, mui, Cordialmente,
- Aguardando a favor de suas prezadas ordens, firmamo-nos-, mui, Atenciosamente,
- Sem mais, com elevados protestos de apreço, subscrevemo-nos, mui, Atenciosamente,

Circular

É uma forma de correspondência oficial dirigida a vários destinatários com o mesmo texto, transmitindo ordens ou determinações de serviço de carácter geral. É escrita de forma impessoal e genérica, esclarecendo a interessados determinadas orientações ou providências, para serem amplamente divulgadas.

EXEMPLO:

<p>Circular nº</p> <p>Senhores Diretores de Estabelecimentos de Segundo Grau.</p> <p>Tendo em vista a deliberação do Exmo. Sr. Secretário de Educação e Cultura, contida no diário Oficial de _____, Informo a V.Sª que só estarão habilitados a lecionar nos referidos Estabelecimentos, os professores com registro ou autorização desta Inspeção.</p> <p style="text-align: center;">_____ Inspetor Seccional</p>
--

Como fazer circulares, tipos:

- Interna: enviada por funcionário de órgão público ou de empresa privada com nível hierárquico superior, que veicula uma ordem ou informação entre seus subordinados.
- Externa para um público maior, como, por exemplo, os associados de um clube, clientes, consumidores etc.

O que deve ter a circular

Timbre: Nome, endereço e empresa que está enviando a informação, impresso no alto da página.

Título: A palavra circular escrita em letras maiúsculas, no centro ao lado esquerdo da página. Logo em seguida vem número do documento

Data

Pode constar de três maneiras diferentes

- Depois do título, precedido por vírgula com a preposição “de” e todas as letras em maiúsculas.
- Abaixo do título, com letras minúsculas e com a preposição “Em”.

- Na mesma linha do título, alinhando à direita todas as letras minúsculas exceto as iniciais. Neste caso, o título passa para a esquerda da página, escrito de forma abreviada.

Modelos de Carta de apresentação, Solicitação de Emprego

Memorando

O memorando é uma modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente. Sendo assim, é um documento interno, sem formalidades. Sua característica principal é a agilidade, sua tramitação em qualquer órgão deve pautar-se pela rapidez e pela simplicidade de procedimentos burocráticos.

Como fazer memorandos

Tipo:

Interno: quando é enviado a determinado funcionário do mesmo órgão que o expede

O que deve ter um memorando

- Timbre
- Logotipo da Instituição com nome impresso no alto
- Código e número localizado à esquerda da página, três linhas abaixo do timbre.
- Sigla ou código do setor que emite o documento, assim como seu número separado por barra ou hífen.

Data e local

Colocada na mesma linha do código à direita da página. O nome da localidade é escrito por extenso e a data pode ser sob forma verbal ou numérica.

Ordem de serviço

Conjunto de regras e princípios que regem os interesses internos de uma instituição. A ordem de serviço é um documento que se destina a expedir comunicações internas referentes ao serviço.

Segue o exemplo de memorando

Ordem de Serviço nº _____

Esta chefia comunica ao departamento do Pessoal que a partir do dia _____ será afixado novo horário para o serviço de refeições.

Em _____ de _____ de _____

Chefe da Seção de Pessoal

PEDIDO/ORDEM DE SERVIÇO

EMPRESA FORNECEDORA: Editora Viena Ltda EPP
Endereço: Rua Regente Feijó,621
Cep: 18900-000 – Santa Cruz do Rio
Pardo(SP)
Inscrição no CNPJ(MF): 00.000.000-0000/00

EMPRESA COMPRADORA: XXXXXXXXXX INFORMÁTICA
Endereço:XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXX
Tel: (00) 0000- 0000 Resp: XXXXX

Inscrição no CNPJ(MF): 00.000.000/0001-00

Discriminação dos Produtos		Valores expressos em R\$	
Quant.	Descrição dos Produtos	Preço Unitário	Preço Total
100	A4 WIN98/WORD2000/EXCEL2000	R\$ 8,25	R\$ 825,00
200	A4POWERPOINT2000/ACCESS2000	R\$ 6,82	R\$ 1.364,00
250	A4PHOTO SHOP 6.0	R\$ 3,85	R\$ 962,50
200	A4COREL10/ PHOTO SHOP 6.0	R\$ 6,82	R\$ 1.364,00
008	A4HARDWARE	R\$ 4,85	R\$ 38,80
TOTAL			R\$ 4.554,30

Condições de Pagamento:

Pelo presente Pedido/Ordem de Serviço, solicito dessa Empresa a impressão e entrega dos produtos acima acordados .

Declaro(amos), ainda, que tenho(emos) ciência que referido Pedido/Ordem de Serviço não poderá ser cancelado, sob pena de ser devida a importância contratada, neste ato reconhecida, exceto se os trabalhos de editoração eletrônica e impressão não tiverem sido iniciados, devendo, neste caso, ser expressamente solicitado o cancelamento, nos tempos do artigo 40, 2º da Lei 8.078/90(Código de Defesa do Consumidor)

XXXXXXXXXXXXX Ciente: _____
Editora

Relatório

É uma modalidade de correspondência oficial por onde uma autoridade relata as atividades de uma repartição ou presta conta de seus atos, no exercício de sua função, à autoridade superior, expondo as ocorrências cronologicamente.

Como fazer relatórios

Denominação

É a palavra Relatório, seguida de sua especificação. EX.: Relatório de pesquisa

Apresentação: Contém lugar e data, autor do relatório (nome e função), assunto (resumo e conteúdo).

Texto: É apresentado em partes e possui exposição, apreciação e avaliação de fatos. Depois desses tópicos, são tiradas as conclusões, de onde se pode sugerir procedimentos.

Anexos: Documentos necessários para complementação do relatório (tabelas, gráficos...)

Lembre-se

- Quanto menos palavras tiver uma carta, melhor
- Quando a carta forma longa demais, não se esqueça de numerar as páginas
- Recado e bilhete possuem texto curto e objetivo
- Discipline seu pensamento para escrever bem.
- Quando você tiver dúvidas, consulte o dicionário. Isso amplia seu vocabulário.

ATA

Narração, por escrito, do que se passou em uma sessão, em uma assembleia, em uma reunião, em uma cerimônia.

Ata da 25.ª Assembleia Geral Extraordinária de Comércio de Tecidos S/A
Aos quinze dias do mês de março de mil novecentos e noventa e seis, reuniram-se às quatorze horas, _____ os _____ acionistas da _____
_____, em sua sede, à rua _____,
_____, nesta capital social, conforme assinaturas lançadas sobre a seguinte ordem do dia: a) autorização para membros da Diretoria empreenderem viagem de negócios ao exterior; b) os assuntos de interesse da sociedade. Comprovada a existência da totalidade dos acionistas, o Sr. Diretor Presidente, assumindo a direção dos trabalhos, na forma dos Estatutos Sociais, declarou instalada a presente Assembleia e apta a deliberar sobre a matéria constante da ordem do dia, uma vez que se faz desnecessária a prévia publicação do respectivo edital de convocação pela _____ imprensa _____ segunda _____ a Portaria _____ de _____ tendo em vista o comparecimento da totalidade dos acionistas da Empresa, convidando a mim, _____ para secretariar os trabalhos.
Assim constituída a mesa, esclareceu o Sr. Presidente quanto ao item "a" da ordem do dia que era de toda a conveniência para a sociedade o envio de um de seus Diretores, ao _____

_____ a fim de visitar empresas congêneres, trazendo as novidades de interesse geral, bem como estudar aquisição de novo maquinário para a Indústria.

Pedindo a palavra que lhe foi concedida, o Diretor _____.

No item “b” da ordem do dia, como ninguém fizesse uso da palavra, deram-se por encerrados os presentes trabalhos pelo tempo necessário à lavratura da presente Ata que após a reabertura dos trabalhos, foi lida e aprovada por unanimidade, sendo assinada pelos acionistas presentes.

São Paulo, 20 de março de 1996.

(Seguem as assinaturas)

Secretária

Comunicado

Aviso ou informação transmitido oficialmente. Escrito ou artigo dirigido a um jornal ou aos meios de comunicação, é geralmente de interesse particular.

EXEMPLO:

Comunicação
Senhor Professor,
Comunicamos que houve alteração em seu horário, visando maior interesse dos alunos. Para seu controle, segue anexa a nova alteração.
Em _____

Diretor

Certificado

O que vem contido em uma certidão. Documento em que se certifica alguma coisa, documento comprobatório, documento que atesta alguma coisa.

EXEMPLO:

CERTIFICADO
Certifico que o professor _____ _____
foi cedido à Secretaria da Educação, no período de _____ _____
a _____.
Olinda, _____ de _____ de _____.
_____ Diretor

Contrato

Acordo entre duas ou mais pessoas que transferem entre si algum direito ou se sujeitam à alguma obrigação.

EXEMPLO:

Contrato Social Civil
Que entre si, fazem, brasileiro, casado, maior, do comércio, residente e domiciliado nesta cidade de, Estado do portador da Identidade R.G. nº série expedida pelo Instituto de Identificação do e brasileiro, solteiro, maior, em- presário, residente e domiciliado nesta cidade de, Estado do portador da Identidade R.G. nº série expedida pelo Serviço de Identificação de sob as cláusulas e condições seguintes:
Primeira:
A sociedade civil ficará sob a denominação de e terá sua sede matriz à rua nº nesta cidade de Estado do

Segunda:

A presente sociedade terá como exploração o ramo de

Terceira:

.....

etc
,.....dede.....

Assinatura dos contratados

Assinatura das testemunhas

Ofício: Regras

Comunicação escrita e formal entre autoridades da mesma categoria ou dos inferiores ou superiores hierárquicos. Correspondência forma e cerimoniosa que contém convite, comunicações, etc., de carácter oficial ou particular.

Suas características são:

- a) O papel utilizado para a correspondência oficial mede 22 cm por 32 cm, tamanho oficial.
- b) No alto do papel virá impresso o timbre da repartição, do clube ou da associação.
- c) Abaixo do timbre vem a indicação do número do ofício seguindo de uma barra oblíqua e dos algarismos finais do ano em curso.
- d) Na mesma linha de numeração, à direita, vem epígrafe (localidade e data)
- e) Abaixo da epígrafe, à esquerda do papel, depois do espaço de separação, vem a indicação do remetente, do destinatário e do assunto (resumido).
- f) A inovação vem depois do espaço de separação e é sempre impessoal.
- g) O texto do ofício vem a seguir.
- h) O fecho do ofício vem separado do texto por espaço. Contém a despedida com votos de amizade e respeito.
- i) Deixando-se espaços de separação, digita-se sob uma linha o nome do remetente, indicando-se embaixo o cargo que ocupa com letras maiúsculas. A assinatura será feita sobre a linha digitada.
- j) Na parte inferior do papel, à esquerda, são escritos o nome e o endereço do destinatário.
- k) Ao pé da folha, à esquerda, aparecem as iniciais do redator e as do digitador, separadas por uma barra.
- l) Os ofícios são digitados com cópia para os arquivos da entidade que expede.

Ofício simples: Exemplo

É o tipo de correspondência mais usado entre as entidades públicas.

Num ofício observa-se o seguinte:

- a) Doze espaços entre a epígrafe e a invocação;
- b) Quatro espaços entre a invocação e o texto.

Ofício n.º
Brasília,de.....de.....
(12 espaços)
Senhor:
Comunico a V. S ^a . Que encaminhamos o seu ofício nº de..... na repartição competente.
Outrossim, informamos que todas as sugestões foram apropriadas e, em breve, enviaremos nosso representante.
Valemo-nos da oportunidade para reiterar a V.S. ^a nossos protestos de estima e consideração.
Ao Sr.

FALJ. CLUBE DE FUTEBOL Av. Aldo de Macedo, 14 Edifício Carlos Jorge, sl. 07-08 Rezende- RJ	Rezende, 20 de março de 2004-02-18
Ofício 29/95 Do Presente do Fall Clube de Futebol Ao Ilmo. Sr. Diretor da Empresa de Ônibus META Assunto: Agradecimento	
Sr. Diretor	
Queremos externar as mais eloquentes manifestações de admiração pelo seu gesto cavalheiresco em ter atendido aos nossos atletas, quando se realizaram as	

comemorações do 5º aniversário do nosso clube, nos dias 10 a 13 do corrente, pondo a nossa disposição dois ônibus. Somo-lhes gratos, Sr. Diretor.

Reiteramos nossos protestos e nossa elevada consideração.

Atenciosamente.

Pedro Ameira
Presidente

Ilmo. Sr.
Pedro Lins
DD. Diretor da Empresa de ônibus Meta
Rua das Américas, 30
Nesta.

J.F./C.O.

Recibo

Declaração, por escrito, de se ter recebido alguma coisa.

O recibo é a prova de que se realizou uma transação. Eis as suas características:

- 1) O papel utilizado é reduzido, medindo aproximadamente 13cmX20 cm
- 2) Pode conter no alto o timbre da firma que o fornece. Na papelaria encontram-se blocos de recibos já impressos.
- 3) Deve ser redigido com cópia para que ambas as partes possuam prova da transação.
- 4) É fornecido pela pessoa ou firma que recebe o dinheiro ou coisa em questão
- 5) No alto do papel e no centro, escreve-se a palavra Recibo
- 6) No canto direito, depois de um espaço de separação, escreve-se o valor da transação em algarismos.
- 7) O corpo do recibo contém claramente os dados da transação
- 8) Depois do espaço de separação, escreve-se o nome da pessoa que fornece o recibo sob uma linha. A assinatura se faz sobre a linha

RECIBO

R\$ 80,00

Recebi do Sr. Mario Gaspar a quantia supra de (oitenta reais) – R\$ 80,00, referente à venda de uma caneta prateada, fabricação americana, marca Parker.

Três Corações, 10 de março de 2004

Ari Coelho

Requerimento

Petição por escrito, segundo as formalidades legais

No requerimento consta direção, contexto e fecho.

A direção é simples, mas varia conforme o grau da autoridade a quem se endereça o requerimento.

Sr. Diretor

Sr. Capitão – Instrutor

Exmo. Sr. Ministro

Excelentíssimo Senhor Presidente da República

O fecho é geralmente um dos seguintes:

Nestes termos:

P. Deferimento

Termos em que

P. Deferimento

Sendo de justiça

P. Deferimento

No contexto o requerente fala sempre na terceira pessoa, como se tratasse de outrem. Falando, pois, de si próprio, diz “seu pedido”, dar-lhe provimento etc.

Ilmo. Sr.:

(14 espaços)

Maria das Dores, professora, licenciada pela faculdade....., residente nesta cidade, vem requerer a V.Sª que se digne conceder-lhe autorização para se afastar do estabelecimento de grau médio onde leciona, para tratamento de saúde.

Nestes termos
Espera deferimento

Campinas,.....de.....de.....

Modelo de Carta

Cidade, (XXX) de (XXXXXXXXXXXXXXXXXX) de (XXXX)

À

(Nome da empresa)

A/C (nome da pessoa que irá receber a correspondência)

Prezado(a) Senhor(a),

Venho por esta expressar meu interesse em exercer a função de (nome da função) na sua empresa. Meu currículo encontra-se em anexo para sua apreciação.

Além de extensos estudos na área de (nome da área de atuação), tenho acumulados mais de (tempo de experiência) de experiência profissional, com ênfase em (área de atuação). Meu trabalho mais recente, em uma empresa de (área de atuação da empresa), foi a (seu desenvolvimento na área).

Como (nome da função) na sua organização, eu poderia implementar a criação de (algo que você possa desenvolver) e (exemplificar os possíveis resultados).

Na expectativa de uma oportunidade de apresentar esta e outras ideias pessoalmente, sobrescrevo-me.

Atenciosamente,

Nome completo (em negrito)

No rodapé colocar o seu endereço completo e número de telefone para contato (e-mail também)

Cidade, (XX) de (XXXXXXXXXXXXXXXXXX) de (XXXX)

À

(nome da empresa)

A/C (nome da pessoa que irá receber a correspondência)

Endereço

CEP- nome da cidade-estado

Prezados Senhores,

Em resposta ao anúncio de V.S. ^a, publicado no Jornal do Brasil, estou me candidatando ao cargo de Secretária Executiva.

Não tenho muita experiência na função, mas me sobram entusiasmo e boa vontade para aprender e progredir. Ainda sou jovem e me esforcei para corresponder à confiança que depositarem em meu trabalho.

Envio junto o meu "Currículo Vitae" para sua apreciação. Na expectativa de uma resposta positiva, subscrevo-me

Atenciosamente,

Nome completo (em negrito)

No rodapé colocar o seu endereço completo e número de telefone para contato (e-mail também)

Pontos de sucesso, e Comunicação: O caminho para o Sucesso

Para que se obtenha o sucesso esperado no desenvolver de sua função, torna-se importante que você leve em consideração alguns pontos que iremos ressaltar nesta obra. Ressaltamos que estes pontos citados são apenas o início da tão almejada diferenciação funcional.

- Respeitar a hierarquia administrativa: O profissional deve ter iniciativa, porém, não deve confundi-la com desrespeito aos hierarquicamente superiores. Seu tempo deve chegar de forma natural e não "puxando o tapete" de colegas de profissão.
- Conhecer as suas atribuições: quanto mais conhecimento tiver das tarefas que lhe forem designadas, mais chance de sucesso terá;
- Dar informações precisar: quanto mais claras e objetivas forem as informações dadas pelo profissional, menor a chance de mal-entendido que venha prejudicar seu desenvolvimento na empresa.
- Ser organizado no trabalho (saber agendar as prioridades diárias): há uma desculpa sempre pronta por aqueles que são ineficientes: "O número de coisas que tenho que fazer é tão grande que não consigo dar conta". Essa é a melhor desculpa das pessoas sem organização

e que vivem a procrastinar suas tarefas; pelo caminho para o fracasso. Priorize suas atividades e realize-as, isso fará com que o trabalho seja realizado com sucesso.

- Assiduidade e pontualidade: Não faltar ao trabalho e procurar chegar sempre no horário acertado é mais um diferencial dos profissionais que conseguiram chegar ao topo de suas profissões. Eles terão sempre o respeito de seus chefes e a consideração daqueles que dependem do seu trabalho para realizar outras funções na empresa.
- Competência: capacidade de realizar as tarefas que lhes foram passadas de forma correta e eficiente sem que com isso se tornem pessoas mecânicas. Os profissionais que estão em constante aprendizado, que procuram sempre formas mais eficientes para realizar suas atividades, recorrendo a bons livros, revistas, cursos, seminários são os que alcançam as melhores chances de crescimento nas empresas.
- Discrção: profissionais que tem acesso a informações privilegiadas devem seguir a regra de não ver além do necessário, não ouvir o que não é de sua conta e principalmente não falar o que não deve. Seja discerto, não chame atenção de forma errada, deixe que o notem pela sua competência e não pelo seu muito falar.
- Cortesia: ser cortês não indica fazer sempre o que os outros querem e sim se mostrar atencioso e prestativo para realizar as tarefas e também dizer não quando necessário sem que com isso as pessoas se sintam ofendidas. Educação nunca sairá da moda, por isso, trate as pessoas da melhor forma possível.
- Responsabilidade: Pessoas responsáveis tendem a chamar a atenção. Isso faz com que as tarefas mais importantes do ambiente de trabalho sejam passadas para elas por saberem que estas serão realizadas.
- Sinceridade: a sinceridade é algo que está ficando cada vez mais à parte na relação de trabalho. Uns pensam em levar vantagens, não importa o que tenham que fazer, outros acham que não devem confiar em ninguém e por isso vivem sempre na defensiva, enfim, a sinceridade está cada vez mais difícil de acontecer. Faça a diferença, seja sincero e com isso revolucione o seu ambiente de trabalho.

Comunicação: o caminho para o sucesso

Podemos afirmar tranquilamente que a comunicação eficaz é a base para o crescimento profissional nos dias atuais. Comunicar-se bem com o ambiente de trabalho, no dia a dia, e saber tratar as pessoas de diversos níveis, desse o porteiro até o presidente, sem arrogância e sem submissão são fundamentais

Quando se aprende a trabalhar a comunicação, torna-se necessário colocá-la em prática para que suas chances de crescimento profissional aumentem. Vamos a algumas lições importantes nesta área:

- Voz: a sua dicção deve ser clara e o tom de voz deve transmitir segurança, sem ser agressivo. Procure treinar para melhorar cada vez mais, uma dica é entrar em um curso de imitação de voz.
- Postura: evite cruzar braços, colocar as mãos no bolso o tempo todo e ficar segurando objeto enquanto expõe suas ideias. O aperto de mão deve ser forte e decidido. Fique atento à expressão do seu rosto para que esteja sempre de acordo com aquilo que está afirmando.
- Olhar: em todas as situações você deve olhar nos olhos da pessoa a quem está se dirigindo. Se for em grupo grande, fixe os olhos em partes dele alternadamente. Isso passa segurança e dá credibilidade ao que você diz.

- Olhar: em todas as situações você olhar nos olhos da pessoa a quem está se dirigindo. Se for um grupo grande, fixe os olhos em partes dele alternadamente. Isso passa segurança e dá credibilidade ao que você diz.
- Aparência: Estar bem cuidado e vestido é fundamental. As roupas devem ser discretas e impecáveis assim como o cabelo e a maquiagem.
- Oportunidades
- Não tenha medo e aproveite todas as chances de mostrar seu potencial. Reuniões, palestras, negócios com clientes e até eventos sociais são momentos propícios para você ser expor mais e fazer sua presença notada sem com isso forçar a barra.
- Clareza: Não fique falando de assuntos que você não domine. Isso fará com que suas informações sejam imprecisas. Fale sobre os assuntos que domina. Quanto maior clareza conseguir transmitir para os outros, maior sua chance de crescimento profissional.
- Estudo: Use seu conhecimento como diferencial no ambiente de trabalho. Leia bastante, assista noticiários, saiba o que está acontecendo no seu país e também no mundo. Informe-se sobre tudo o que puder e use isso sempre que houver uma oportunidade.
- Bom senso: quanto mais você pensar antes de tomar determinadas atitudes, maiores serão suas chances de acertos. Profissionais sensatos são cada vez mais valorizados no mercado de trabalho.
- Relacionamento: é preciso ter cuidado para não ser muito agressivo e nem se submeter demais. Saiba impor seu ritmo com jogo de cintura e mantenha um relacionamento cordial com o resto da equipe. Cuidado para não estimular intrigas ou inveja.
Use essas informações no processo seletivo e também quando você estiver desenvolvendo suas atividades no ambiente de trabalho.