PROGRAMA PEDAGÓGICO

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

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

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

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

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

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

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

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Assistente Administrativo

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Assistente Administrativo, o aluno deverá ser capaz de compreender os fundamentos da administração, o papel do assistente e as principais rotinas de escritório, aplicando práticas de organização, planejamento, documentação e arquivamento. Também deverá desenvolver conhecimentos básicos de contabilidade, matemática financeira, gestão de recursos, logística, departamento pessoal e legislação trabalhista, além de utilizar ferramentas de informática em atividades administrativas. Deverá comunicar-se de forma clara e profissional, elaborar correspondências empresariais e oficiais, prestar atendimento de qualidade e adotar condutas éticas, colaborativas e seguras, empregando técnicas de relacionamento interpessoal, negociação, trabalho em equipe e resolução de conflitos.

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

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Fundamentos de administração
Introdução a administração
Habilidades do administrador
A empresa e seus recursos
Objetivos da administração
Tipos de organizações
Trabalho em equipe
Gestão organizacional: o papel do assistente administrativo no ambiente empresarial
Rotinas de escritório
Ética profissional
Comunicação empresarial

Texto (redação) empresarial
Sistemas de documentação e arquivos
O mercado de trabalho para o auxiliar administrativo
Desafios e perspectivas futuras
Fundamentos de administração
Introdução a administração
Habilidades do administrador
A empresa e seus recursos
Recursos materiais
Recursos financeiros
Recursos humanos
Recursos mercadológicos
Recursos administrativos
Objetivos da administração
Tipos de organizações
Trabalho em equipe
Relacionamento interpessoal
Noções de gestão de empresas
Noções de departamento pessoal
Noções de administração financeira e orçamentária
Noções contabilidade
Noções de produção e custos
Noções de matemática financeira
Gestão organizacional
O papel do auxiliar administrativo no ambiente empresarial
Rotinas de escritório
Ética profissional
Comunicação empresarial
Texto (redação) empresarial
Sistemas de documentação e arquivos
O mercado de trabalho para o auxiliar administrativo
Desafios e perspectivas futuras
Contabilidade
Patrimônio
Movimentação do patrimônio
Lançamento contábil
Mecanismo débito e crédito
Escrituração
Etapas de um lançamento
Funções do lançamento
Conta
Princípios da contabilidade
Operações com mercadorias
Taxas, impostos e contribuições
Componentes do resultado do exercício
Conceituação e importância do estudo da matemática financeira
Elementos básicos em matemática financeira
Juros
Acumulação de índices
Taxa nominal e efetiva
Cálculo de prestações com períodos regulares

Taxa média e prazo médio ponderados
Valor desagiado ou valor presente
Desconto de cima para baixo ou de baixo para cima
Duplicatas
CDI - Certificado de depósito interbancário
Cálculo de taxa de juros em prestações
Evolução dos negócios
Revolução industrial
Século XX
A revolução industrial moderna
Rotinas administrativas
Função compra
Função almoxarifado
Função limpeza e manutenção
Função garagem
Rotinas financeiras
Tesouraria
Contabilidade
Controladoria
Índices
Relacionamento interpessoal no trabalho
Ética e cidadania
Higiene e segurança no trabalho e o meio ambiente
Marketing pessoal
Qualidade no atendimento ao cliente
Técnicas administrativas
Empreendedorismo
Legislação trabalhista
Informática
Redação oficial
Conceito de comunicação
Relações sócio profissionais, cidadania e ética
Saúde e segurança do trabalho
Planejamento e da organização do trabalho
Sistema tributário
Desenvolvimento profissional - Atitudes, características e ferramentas
Conceito de qualidade
Raciocínio lógico e análise de dados
Gestão organizacional
Departamentos administrativos
Organização & arquivamento
Correspondência oficial
Introdução a marketing, compras, vendas e eventos
Compras & vendas
Dicas para um bom atendimento telefônico
Conceito de eventos
Noções de contabilidade e de administração financeira
Procedimentos e relações trabalhistas
Processo de gestão de pessoas
Fundamentos de logística
Distribuição física e administração de materiais

Logística de suprimentos, transporte e logística reversa
Conceitos básicos e componentes do computador
Sistema Operacional
Partes internas e externas do computador
Hardware e Software
Microsoft Word
Conceito e funcionalidades
Explorando arquivos
Microsoft Excel
Introdução ao Excel
Utilizando o aplicativo
Navegadores
Pesquisas na Internet
Downloads e Uploads
Armazenamento em Nuvem
Criando um E-mail
Entendendo o elemento humano
O elemento humano e sua viabilidade
Cognição humana
Homem complexo
Padrões básicos de percepção interna
Fatores de percepção interna
Motivação
Hierarquia das necessidades de Maslow
Teoria dos dois fatores de Herzberg
Teoria contingencial de Victor Vroom
A expectação
Personalidade e autoconhecimento
Fatores de percepção externa e percepção social e interpessoal
Inteligência emocional
Comunicação
Feedback
Tipos de feedback
O comportamento humano nas organizações
Atributos básicos de um grupo
Estrutura grupal
Desenvolvimento dos grupos
Tipos de equipes
Princípios do relacionamento humano
Conflitos e suas implicações
Administração de conflitos
Habilidades de lidar com conflitos
Técnicas de resolução de conflitos
Negociação e habilidades para negociar eficazmente
Tipos de negociadores
Estratégias de barganha
O que é Atendimento
Quem é o cliente?
Tipos e perfis comportamentais de clientes
Necessidades e desejos de clientes
Finalidades do Atendimento a Clientes

Como prestar um Atendimento de qualidade
Atitude e postura
Solução de problemas de clientes
Habilidades de negociação
Padrões de atendimento, procedimentos internos, avaliação de desempenho e aperfeiçoamento contínuo
Aspectos Legais do Atendimento ao Cliente

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **369**

