



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO - PPC

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL EM ASSISTENTE ADMINISTRATIVO MODALIDADE ENSINO A DISTÂNCIA

O PRESIDENTE DO CONSELHO ESCOLAR DO CAMPUS ARIQUEMES DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA, no uso de suas atribuições legais e da competência que lhe foi delegada pelo Magnífico Reitor, por meio da PORTARIA 532/2019/CGAB/REIT/IFRO e o art. 18 do Regimento Interno do Conselho Escolar e, CONSIDERANDO o processo SEI Nº 23243.006924/2021-03; resolve **Aprovar o PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM ASSISTENTE ADMINISTRATIVO MODALIDADE ENSINO A DISTÂNCIA.**

ARIQUEMES/RO 2021

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL EM ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
MODALIDADE ENSINO A DISTÂNCIA**

Este curso tem por finalidade atender o IFRO
- Instituto Federal do Estado de Rondônia -
Campus Ariquemes, em parceria com a
Prefeitura Municipal de Monte Negro - RO.

ARIQUEMES/RO 2021

EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO

Nome: Agna Maria de Souza Coelho

Campus onde está lotado: Ariquemes **Cargo/Função:** Professor EBTT **Matrícula SIAPE:** 2259555

Telefone: (69) 9 9217-4470

Endereço Eletrônico (e-mail): agna.coelho@ifro.edu.br

Nome: Andrirlei Santos de Sousa

Campus onde está lotado: Ariquemes **Cargo/Função:** Professor EBTT **Matrícula SIAPE:** 2998706

Telefone: (69) 9 9994-7949

Endereço Eletrônico (e-mail): andrirlei.sousa@ifro.edu.br

Nome: Paula Almeida Brito

Campus onde está lotado: Ariquemes **Cargo/Função:** Professor EBTT **Matrícula SIAPE:** 3146429

Telefone: (69) 9 9349-8032

Endereço Eletrônico (e-mail): paula.brito@ifro.edu.br

RESPONSÁVEL PELA REFORMULAÇÃO DO PPC DO CURSO

Nome: Paula Almeida Brito

Cargo/Função: Professor EBTT

Matrícula SIAPE: 3146429

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

REITOR

Uberlando Tiburtino Leite

PRÓ-REITOR DE PESQUISA E INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO (PROPESP)

Gilmar Alves Lima Júnior

PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PRODIN)

Maria Fabíola Moraes Assumpção Santos

PRÓ-REITORA DE ADMINISTRAÇÃO (PROAD)

Jéssica Cristina Pereira Santos

PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO (PROEX)

Maria Goreth Araújo Reis

PRÓ-REITOR DE ENSINO (PROEN)

Edslei Rodrigues de Almeida

DIRETORIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (DEAD)

Aloir Pedruzzi Junior

DIRETOR-GERAL DO CAMPUS ARIQUEMES

Ênio Gomes

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 5

1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO 5

1.2 DADOS GERAIS DO CURSO 5

JUSTIFICATIVA 5

1.4 OBJETIVOS 6

1.4.2 Objetivo geral 6

1.4.2 Objetivos específicos 6

2. PERFIL PROFISSIONAL 6

2.1 PÚBLICO-ALVO E PRÉ-REQUISITO DE ACESSO	6
2.2 MECANISMO DE ACESSO AO CURSO	6
2.3 PERFIL DO EGRESSO E CERTIFICAÇÃO	6
3. METODOLOGIA DA OFERTA	7
LOCAL, PERÍODO E REGIME DE REALIZAÇÃO DO CURSO	7
3.2 CONFIGURAÇÃO CURRICULAR	7
3.2.1 Componentes Curriculares	7
3.3 FORMAS DE ATENDIMENTO	7
3.4 PLANEJAMENTO DO ENSINO E APRENDIZAGEM	7
3.4.1 Processo de formação	8
3.4.2 Avaliação do Processo de Ensino E Aprendizagem	9
4 CRONOGRAMA	10
5 RECURSOS E INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO	10
5.1 RECURSOS HUMANOS	10
5.2 RECURSOS MATERIAIS E FINANCEIROS	10
6 REFERÊNCIAS	10
APÊNDICE - PLANOS DE ENSINO SIMPLIFICADOS	10

1. INTRODUÇÃO

Este curso atende a parceria com a Prefeitura Municipal de Monte Negro - RO, ao qual o IFRO aderiu para atendimento a pessoas em vulnerabilidade socioeconômica no Estado.

1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

1.2 DADOS GERAIS DO CURSO

Nome do Curso: Assistente Administrativo

Carga horária do Curso: 160 horas

Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios

Modalidade: Formação Inicial EaD

Público-Alvo: Alunos selecionados no Edital para o Curso de Formação Inicial em Assistente Administrativo - Modalidade EAD.

Escolaridade Mínima exigida: Ensino Fundamental I (1º a 5º) – Completo Idade mínima: 16 anos

Outros pré-requisitos: Possuir computador ou notebook, especificações do hardware no anexo A.

Período da Oferta: de junho a setembro de 2021

Número mínimo de vagas do curso: 250

Número máximo de vagas do curso: 2000

1.3 JUSTIFICATIVA

O Instituto Federal de Rondônia (IFRO) tem como objetivo ofertar educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com sua prática pedagógica. Visa promover o desenvolvimento social, tecnológico e econômico, buscando implementar seus objetivos institucionais através de diversas ações educativas, promovendo a oferta à comunidade local de cursos de Formação Inicial.

Os Cursos de Formação Inicial (FI) tem entre seus objetivos o fomento de qualificação profissional, bem como a inclusão e promoção do exercício da cidadania, buscando assim aproximar o mundo do trabalho do universo escolar.

O Curso Assistente Administrativo na modalidade FI EaD visa atender as necessidades do mercado de trabalho local, qualificando profissionais para atuarem nos diversos tipos de estabelecimento, desenvolvendo postura profissional ética e de qualidade que proporcionará a satisfação do cliente, pois a qualidade de recursos humanos de uma organização é um dos fatores determinantes do seu sucesso ou fracasso.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

Proporcionar a formação de cidadãos aptos a executar tarefas relacionadas a rotinas administrativas em organizações empresariais e sociais, de forma ética, pró ativa e com atitudes empreendedoras.

1.4.2 Objetivos específicos

- Compreender os processos administrativos do contexto organizacional nas áreas de recursos humanos, finanças, produção, sistemas de informação, logística e vendas.
- Discutir as características de comportamento desejável no ambiente organizacional e as novas competências exigidas pelo atual contexto global e tecnológico.
- Promover a ética profissional, estimulando a análise da dinâmica das relações humanas no ambiente de trabalho.
- Orientar a aplicação prática dos princípios administrativos e técnicas de administração, envolvendo fluxo de informações, elaboração e tratamento de documentos.

2. PERFIL PROFISSIONAL

2.1 Público Alvo e Pré-requisito de Acesso

O curso de Assistente Administrativo, na modalidade EAD, é destinado à pessoas interessadas em atuar ou se aperfeiçoar na área. O acesso requer, segundo o Guia Pronatec de Cursos FIC (BRASIL, 2017), formação prévia em Ensino Fundamental completo.

2.2 MECANISMO DE ACESSO AO CURSO

O acesso ao curso se dará por meio de Edital de seleção de alunos, aberto a todos que tiverem interesse em se capacitar na área de Assistente Administrativo, reservando 20% para o município de Monte Negro.

2.3 PERFIL DO EGRESSO E CERTIFICAÇÃO

Assistente Administrativo é, segundo o Guia Pronatec de Cursos FIC (BRASIL, 2016), o profissional que [...] : “O profissional formado por este curso será capaz de atuar no apoio à gestão, com perfil de organização, proatividade, conhecimento em informática e facilidade em relações interpessoais, envolvendo rotinas das áreas administrativas, financeiras, marketing, logística e de recursos humanos em instituições públicas, privadas e do terceiro setor”.

Os estudantes que obtiverem que alcancarem aproveitamento suficiente receberão o Certificado de Formação Inicial em Assistente Administrativo, conforme o Regulamento de Certificados e Diplomas e o Regulamento dos Cursos de Formação Inicial do IFRO.

3. METODOLOGIA DA OFERTA

O ensino ministrado no Instituto Federal de Rondônia em qualquer de suas modalidades deve ser desenvolvido conforme os princípios de liberdade de pensamento, reflexão crítica, atendimento solidário, ação responsável, construção de competências, preparação para a cidadania, formação para o mundo do trabalho e a continuidade de estudos, tendo-se sempre em vista a formação global do educando associada à valorização das peculiaridades regionais. Com vistas a ampliar as oportunidades educacionais dos trabalhadores, por meio do incremento da formação e qualificação profissional como preceitua o artigo 1o, IV da Lei no 12.513/2011, a proposta curricular está amparada na perspectiva de itinerários formativos de aprendizagem objetivando o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social conforme o artigo 3o do Decreto 5.154/2004.

As metodologias dos cursos FI do IFRO devem ser pautados nos princípios de indissociabilidade entre saber e prática, formação humanística e ética, trabalho como princípio educativo, desenvolvimento de habilidade para o trabalho em equipe, estímulo à capacidade de trabalho de forma autônoma e empreendedora, interdisciplinaridade e flexibilidade curricular.

O curso será oferecido na modalidade EaD, após elaboração do plano de ensino para cada disciplina. O desenvolvimento do curso ocorrerá por meio de aulas que serão disponibilizadas aos alunos, via Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA. Sendo assim, através desta ferramenta de ensino, o professor de cada disciplina fará o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelos alunos, com o objetivo de proporcionar a participação e interação dos estudantes e também para auxiliar no processo de aprendizagem e construção de conhecimento.

3.1 LOCAL, PERÍODO E REGIME DE REALIZAÇÃO DO CURSO

O curso ocorrerá no período entre Junho a Outubro de 2021, por meio de um Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, tendo uma duração de 160 (cento e sessenta) horas/aula, nas quais está computado o tempo de aula síncrona e assíncrona, dentro da metodologia Remota.

3.2 CONFIGURAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular está estruturada em dois eixos, visando à formação humana integral e específica, pois propiciará ao aluno uma qualificação laboral que relaciona currículo, trabalho e sociedade: Eixo I Formação Geral: contempla as disciplinas relacionadas às áreas de conhecimento geral: Fundamentos de Administração, Comunicação Empresarial e Noções de Informática; Eixo II Formação específica: Noções de Logística, Estoque e Produção; Noções de Marketing, Noções de Gestão Financeira, Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial, Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança.

Esse currículo foi organizado com foco na aprendizagem significativa dos alunos, visando o saber, o saber ser, o saber fazer e o saber agir. Cada professor definirá, em plano de ensino de sua disciplina, as estratégias, técnicas de ensino e recursos variados para o desenvolvimento do processo educativo, velando pelo ideário metodológico descrito.

3.2.1 Componentes Curriculares

Quadro 1 - Matriz Curricular

Eixos	Componentes Curriculares	CH	Ementas
-------	--------------------------	----	---------

Estrutural	Ambientação	10	Apresentação do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. Demonstração das ferramentas do ambiente. Fórum de discussão e dúvidas. Chat. Tarefa. Questionários. Vídeo-aulas, são atribuições para todos professores colaboradores.
Formação Geral	Fundamentos de Administração	20	Teorias Gerais da administração. Funções e habilidades do administrador. Empresa e estruturas organizacionais.
	Comunicação Empresarial	20	Os sistemas e processo de comunicação na empresa. Qualidades e características fundamentais de textos oficiais e empresariais. Técnicas de comunicação.
	Noções de Informática	20	Sistema Computacional. Sistemas Operacionais e suas aplicações. Ferramentas de Escritório. Tecnologias on-line e suas aplicações.
Eixo Profissionalizante	Noções de Logística, Estoque e Produção.	20	Fundamentos de logística. Tipos de modal. Noções de administração de estoque. Sistemas de Produção. Planejamento, Programação e Controle da Produção.
	Noções de Marketing	20	O ciclo do marketing na história. O marketing empresarial e seu ambiente. Segmentação de mercado. O plano de marketing. Novas direções do marketing
	Noções de Gestão Financeira	20	Planejamento da Gestão Financeira empresarial. Gestão financeira de estoque. Administração de contas. Ferramentas de controle financeiro.
	Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial	20	Comportamento organizacional. Relações interpessoais. Cultura e clima organizacional. Ética empresarial.
	Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança	20	Introdução aos aspectos conceituais inerentes ao atendimento. Mudança de comportamento do cliente/usuário (influências ambientais). Técnicas de abordagem do cliente. Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

* ESTRUTURAL: Não faz parte da carga horária efetiva do curso.

3.3 FORMAS DE ATENDIMENTO

A oferta do curso será a distância, com atividades síncronas e assíncronas. Poderão ser empregadas formas intensivas de atendimento, conforme a programação da equipe da unidade de oferta e as condições de atendimento dos alunos.

3.4 PLANEJAMENTO DO ENSINO E APRENDIZAGEM

Os professores selecionados para o curso elaborarão os planos de ensino dos componentes curriculares sob sua responsabilidade, com pelo menos 10 dias de antecedência ao início do primeiro módulo. Os planos devem conter, no mínimo, os seguintes elementos:

1. Capa, conforme o modelo deste referencial de projeto pedagógico.
2. Identificação, contendo o projeto pedagógico a que está vinculado, o componente curricular e a carga horária.
3. Ementa.
4. Procedimentos de oferta ou execução do componente, incluindo-se o período, o local de oferta (se houver mais de um local para a execução do projeto) e as atividades a serem desenvolvidas, com suas respectivas descrições.
5. Formas de avaliação e acompanhamento.
6. Principais referências de consulta ou estudo.

Estes planos serão entregues ao Departamento de Extensão antes do início da oferta do componente curricular, para análise e deliberação.

3.4.1 Processo de formação

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é a principal ferramenta de inter-relação entre os estudantes e os formadores. Compõe-se de uma plataforma onde serão inseridas as aulas, os materiais de suporte e as orientações aos estudantes; é também o ambiente para diversos processos de interação. Por meio dele, o aluno terá acesso às vídeoaulas, ao material de leitura e às atividades de percurso e de avaliação da aprendizagem. O AVA é também o espaço para interação com os colegas de turma e mediadores de aprendizagem da disciplina. Consiste no principal meio de comunicação entre os estudantes e as equipes de formação, mas não é o único, já que poderão ser usadas outras formas de contato e interação.

Serão disponibilizados no AVA vídeos, tutoriais, *podcasts*, livros, apostilas, questionários, *quizzes*, chats, aulas gravadas e/ou com transmissão via internet (às quais o aluno poderá assistir a partir de seu próprio computador e celular), lições, tarefas, comunicados, notas e instruções, dentre outras atividades e suportes para o desenvolvimento dos componentes curriculares e apoio aos estudantes, seja de forma síncrona ou assíncrona.

Haverá atendimento remoto, com a utilização de ferramentas específicas do AVA, para sanar dúvidas de conteúdo, por parte dos tutores ou mediadores de aprendizagem, e dúvidas quanto às questões técnico-administrativas, por parte da equipe administrativa.

Serão realizadas pelos estudantes pelo menos as seguintes atividades de composição didática e/ou complementação de estudos, com suas respectivas estratégias de aplicação:

Estratégia 1: Aprendizagem por meio de vídeoaulas

Os estudantes terão acesso, no AVA, às vídeoaulas de cada componente curricular, elaboradas por professores formadores e a serem disponibilizadas pela equipe técnico-pedagógica. Também poderão ser oferecidas aulas virtuais em tempo real (síncronas), transmitidas pelos meios disponíveis no *Campus*.

Estratégia 2: Aprendizagem por meio de atividades práticas.

Os estudantes desenvolverão atividades práticas conforme previsão nos Planos de Disciplina dos professores formadores. Estas atividades podem envolver a resolução de questionários ou exercícios, a escrita de relatórios ou documentos afins (resenhas, descrições, etc.), a produção de documentos e diversas outras possibilidades de aplicação prática dos conteúdos apresentados nas vídeoaulas ou aulas com transmissão ao vivo. Também são previstas atividades como *chats*, *quizzes* e outras formas de interação entre estudantes e entre estudantes e formadores/mediadores. As atividades serão baseadas nos conteúdos disponibilizados em livros, apostilas, *podcasts*, vídeoaulas ou repositórios e bases de informações orientadas por meio de links de acesso a materiais de consulta.

3.4.2 Avaliação do Processo de Ensino E Aprendizagem

Por analogia, a avaliação atenderá aos princípios estabelecidos no Regulamento da Organização Acadêmica dos Cursos Técnicos de Nível Médio do

IFRO. Deverá ter aspecto formativo, no sentido de diagnosticar interesses e necessidades e fazer interferências positivas para o redirecionamento do processo de ensino e aprendizagem, sempre que necessário. Para tanto, deverão ser empregados instrumentos e estratégias diversos, como testes, experimentações, demonstrações práticas, pesquisas, exercícios e outras formas de verificação do aprendizado, conforme o perfil do público-alvo. Serão empregadas pelo menos duas estratégias de avaliação pontual por componente curricular, além dos mecanismos comuns de avaliação continuada.

A observação de estudantes e de grupos e a aplicação de provas ou testes são alguns dos exemplos de avaliação. Caso o aluno não tenha desempenho adequado nas atividades, o professor da disciplina deverá fazer um relatório das situações pedagógicas que evidenciem a situação de não aprendizagem e, com a Coordenação de Curso FIC, empreender as ações possíveis de recuperação. Em EaD as avaliações são obrigatórias para a conclusão das disciplinas e do curso.

Elas ocorrerão em dias e horários especificados em calendário e serão disponibilizadas no AVA. Neste curso serão obrigatórias pelo menos três verificações de aprendizagem, envolvendo a Atividade de Percurso 1 (AP1, 25 pontos), a Atividade de Percurso 2 (AP2, 25 pontos) e uma Avaliação Final (AF, 50 pontos). Aplica-se a fórmula 1:

Fórmula 1 — Cômputo da Nota Final (NF)

$$NF = AP1 + AP2 + AF$$

O estudante será aprovado e terá direito à certificação se obtiver o mínimo de 60 pontos no cômputo das notas das atividades de percurso e avaliação final.

4.CRONOGRAMA

Quadro 02- Cronograma

Item	Ação, atividade ou etapa	Período
1	Início das aulas	Junho
2	Ambientação em EAD	Junho
3	Disciplina Fundamentos de Administração	Julho
4	Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial	Julho
5	Noções de Marketing	Julho/Agosto
6	Noções de Logística, Estoque e Produção.	Julho/Agosto
7	Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança	Agosto
8	Noções de Informática	Agosto
9	Noções de Gestão Financeira	Agosto/Setembro
10	Comunicação Empresarial	Agosto/Setembro
11	Conclusão do Curso	Setembro
12	Certificação	Setembro

5.RECURSOS E INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO

5.1RECURSOS HUMANOS

O Curso contará com docentes selecionados pelo Depex - Ariquemes com profissionais de apoio já existentes no *Campus*. Os profissionais que trabalharão diretamente na formação dos estudantes possuem os requisitos dispostos no quadro 03.

Quadro 3 — Equipe pedagógica para atendimento no curso

Curso: Assistente Administrativo: 160h		
Componente Curricular	Carga Horária	Requisitos Mínimos de Formação
Ambientação em EAD*	10	Certificado que comprove capacitação em Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA.
Comunicação Empresarial	20	Graduação em Letras Língua Portuguesa
Noções de Informática	20	Graduação em Informática ou Sistema de Informação ou Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação ou Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Fundamentos de Administração	20	Graduação em Administração
Noções de Logística, Estoque e Produção	20	Graduação em Administração ou Gestão Comercial
Noções de Marketing	20	Graduação em Administração, Gestão Comercial ou Gestão Pública
Noções de Gestão Financeira	20	Graduação em Contabilidade ou Administração
Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial	20	Graduação em Administração, Gestão Comercial ou Gestão Pública

Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança	20	Graduação em Administração, Gestão Comercial ou Gestão Pública
--	----	--

* Não faz parte da carga horária efetiva do curso.

A equipe de monitoria será desenvolvida por estagiários, alunos da própria Instituição, que serão selecionados pelo departamento da DEPEX - Ariquemes, conforme necessidade e aptidão, podendo incluir até 10 estagiários, para cada 200 cursistas.

Os Mediadores de Aprendizagem (Tutores) esclarecem dúvidas por meio de fóruns de discussão realizados no AVA, correspondências virtuais e participação em chats. Têm a responsabilidade de exercer as atividades típicas de tutoria a distância, promovendo espaços de construção coletiva de conhecimento; selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos; assistir os alunos nas atividades; e acompanhar as atividades do AVA.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. **Guia Pronatec de Cursos FIC**. 3. ed., disponível em: . Acesso em: 9 mar. 2017.

BRASIL. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Estados. Disponível em: . Acesso em: 5 junho 2017.

RESOLUÇÃO Nº 44/REIT - CONSUP/IFRO, DE 11 DE SETEMBRO DE

2017. **Regulamento dos Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC)** do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia. Disponível em

<https://portal.ifro.edu.br/consup-nav/resolucoes/2017/8931->. Acesso em 04/07/2020.

APÊNDICE - PLANOS DE ENSINO SIMPLIFICADOS

Curso: Assistente Administrativo – EaD		
Eixo: I	Componente curricular: Fundamentos de Administração	CH: 20 h
Ementa: Teorias Gerais da administração. Funções e habilidades do administrador. Empresa e estruturas organizacionais.		
Objetivos:		
Compreender o conceito e a importância da administração para a sociedade, para as empresas e para a vida pessoal; Distinguir as principais teorias administrativas e suas contribuições; Reconhecer a forma conceitual das estruturas organizacionais existentes nas empresas;		

Descrever as funções do administrador e as funções existentes na empresa; Diferenciar os tipos de habilidades do administrador;

Principais referências:

CHIAVENATO, I. Introdução à Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. Fundamentos da Administração: manual compacto para cursos de formação tecnológica e sequenciais. São Paulo: Atlas, 2007.

RICCIO, V. Administração Geral. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2012. STADLER, Adriano. Fundamentos da Administração. Curitiba: IFPR, 2011.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: I

Componente curricular: Comunicação Empresarial

CH: 20 h

Ementa: Os sistemas e processo de comunicação na empresa. Qualidades e características fundamentais de textos oficiais e empresariais. Técnicas de comunicação.

Objetivos:

Conhecer os princípios básicos da Comunicação Empresarial; Discutir as características dos públicos de uma organização/empresa; Compreender as técnicas de comunicação dentro do ambiente de uma empresa.

Principais referências:

ABREU, A. S. A arte de argumentar gerenciando razão e emoção. São Paulo: Ateliê Editorial, 2006 BERLO, D. O Processo da Comunicação. 10 ed. Rio de Janeiro: Martins Fontes 2003.

PIMENTA, M. A. Comunicação Empresarial. 5 ed. Campinas-SP: Alinea 2006.

TOMASI, C. MEDEIROS, J. B. Comunicação Empresarial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: I

Componente curricular: Noções de Informática

CH: 20 h

Ementa: Sistema Computacional. Sistemas Operacionais e suas aplicações. Ferramentas de Escritório. Tecnologias on-line e suas aplicações.

Objetivos:

Reconhecer o funcionamento do computador e as conexões de seus periféricos; Conhecer e aplicar as tecnologias de informação, fundamentais para potencializar a produtividade do

trabalho, no âmbito administrativo; Desenvolver habilidades para usar as ferramentas de tecnologias de uso essenciais para o funcionamento do computador.

Principais referências:

BENINI FILHO, Pio Armando; MARÇULA, Marcelo. Informática: conceitos e aplicações. 3. Ed. São Paulo: Editora Érica, 2010.

MEIRELLES, Fernando Souza. Informática: Novas Aplicações com Microcomputadores. 2. ed. Editora Makron Books, 2004. VELLOSO, Fernando de Castro. Informática – Conceitos Básicos. 8 ed. Ed. Campus, 2011.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II | **Componente curricular:** Noções de Logística, Estoque e Produção

CH: 20 h

Ementa: Fundamentos de logística. Tipos de modal. Noções de administração de estoque. Sistemas de Produção. Planejamento, Programação e Controle da Produção.

Objetivos:

Compreender a importância dos processos logísticos na atividade empresarial. Apontar as ferramentas e técnicas de gestão de estoque no ambiente organizacional; Adquirir uma visão integrada e estratégica sobre as ações que visem à melhoria do processo de administração da produção da organização; Desenvolver a capacidade de integração entre logística, estoque e produção como estratégia competitiva gerencial.

Principais referências:

ALT, Paulo Renato Campos; MARTINS, Petrônio G. Administração de Materiais e recursos Patrimoniais. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração da produção: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro, Elsevier, 2005. DIAS, Marco Aurélio P. Administração de Materiais: uma abordagem logística. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MARTINS, Petrônio G. Administração da produção fácil. São Paulo: Saraiva, 2012.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II | **Componente curricular:** Noções de Marketing | **CH:** 20 h

Ementa: O ciclo do marketing na história. O marketing empresarial e seu ambiente. Segmentação de mercado. O plano de marketing. Novas direções do marketing

Objetivos:

Compreender os principais conceitos e ferramentas de marketing nas empresas. Adquirir uma visão estratégica sobre o marketing empresarial e seu ambiente; Identificar os principais segmentos de mercado no ambiente empresarial; Entender os conceitos básicos relativos ao desenvolvimento de planos de marketing e as novas tendências do marketing.

Principais referências:

COBRA, Marcos. Administração de Marketing no Brasil. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008. KOTLER, Philip. Marketing para o Século XXI. São Paulo: Futura, 2012.

KOTLER, Philip. O marketing sem segredos. Philip Kotler responde suas dúvidas. Porto Alegre: Bookman, 2005. LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Marketing de Serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SHIRAIISHI, Guilherme. Administração de Marketing. São Paulo: Pearson Brasil, 2012.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II **Componente curricular:** Noções de Gestão Financeira

CH: 20 h

Ementa: Planejamento da Gestão Financeira empresarial. Gestão financeira de estoque. Administração de contas. Ferramentas de controle financeiro.

Objetivos:

Compreender a composição dos recursos financeiros empresariais, quanto às fontes, controles e uso, visando direcionar a correta tomada de decisões para sua aplicação; Identificar os modelos de excelência de gestão financeira das empresas; Analisar o recebimento de contas da organização, quanto à concessão e política de crédito e cobrança; Interpretar os instrumentos de análise financeira visando a melhor rentabilidade da empresa.

Principais referências:

BRIGHAM, Eugene. F.; EHRHARDT, Michael. C. Administração financeira: teoria e prática. São Paulo: Cengage, 2006. GITMAN, Lawrence. J. Princípios de administração financeira. São Paulo: Adson Wesley do Brasil, 2010.

LEMES JÚNIOR, Antônio Barbosa; RIGO, Claudio M.; CHEROBIM, Ana. Paula. Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II **Componente curricular:** Noções de Gestão de Pessoas e Ética Empresarial

CH: 20 h

Ementa: Comportamento organizacional. Relações interpessoais. Cultura e clima

organizacional. Ética empresarial.

Objetivos:

Compreender a relação entre empresa e a função dos recursos humanos no contexto organizacional; Entender a influência da cultura e do clima no ambiente empresarial; Compreender a importância da ética empresarial no papel do Assistente Administrativo.

Principais referências:

ARRUDA, M.C.C.; WHITAKER, M.C.; RAMOS, J.M.R. Fundamentos de ética empresarial e econômica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BARROS, B.T.; PRATES, M.A.S. O estilo brasileiro de administrar. São Paulo: Atlas, 1996.

BERGAMINI, C. W. Desenvolvimento de recursos humanos: uma estratégia de desenvolvimento organizacional. São Paulo: Atlas, 1980.

CHIAVENATO, I. Administração de recursos humanos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1980.

Curso: Assistente Administrativo – EaD

Eixo: II **Componente curricular:** Técnicas de Recepção, Atendimento e Cobrança

CH: 20 h

Ementa: Introdução aos aspectos conceituais inerentes ao atendimento. Mudança de comportamento do cliente/usuário (influências ambientais). Técnicas de abordagem do cliente. Técnicas de cobrança em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

Objetivos:

Desenvolver o profissional a atuar de maneira eficiente e eficaz nas rotinas de recepção, atendimento e cobrança; Diferenciar os aspectos relacionados à boa e à má qualidade do atendimento; Identificar as principais técnicas de abordagem ao cliente no atendimento empresarial; Conhecer as técnicas de cobrança de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Principais referências:

FERNANDES, Walberto. Excelência no Atendimento a cliente: um livro para todos os profissionais de atendimento. Salto: Editora Schoba, 2010.

LAS CASAS. Alexandre Luzzi. Excelência em Atendimento ao Cliente: atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo. São Paulo: M. Books do Brasil, 2012.

LAS CASAS. Alexandre Luzzi. Excelência Marketing de Serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012. BENTES, Otávio Morand. Atendimento ao Cliente. Curitiba: IESDE, 2011.



Documento assinado eletronicamente por **Enio Gomes da Silva, Diretor(a) Geral**, em 25/05/2021, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1266444** e o código CRC **6F1F69BF**.