Curso Auxiliar Administrativo

Carga horária
4 horas

sem distância para o conhecimento

Conteúdo programático:

- **Falando sobre mim;**
- **Enfrentando a crise como? Sobre o curso;**
- **O que significa ser um Auxiliar Administrativo;**
- **Tarefas do Auxiliar Administrativo;**
- **Requisitos do Profissional;**
- **Características para ser um Bom Profissional;**
- **Diferença do Auxiliar Administrativo e Assistente Administrativo;**
- **Mercado de Trabalho e Formação mínima exigida;**
- **Empresa É;**
- **Denominações;**
- **Tipos de empresa;**
- **Na empresa;**
- **Tipos de capitais;**
- **A pessoas física X pessoa jurídica;**
- **CNAE E CNPJ;**
- **Padronização;**
- **Relatórios e formulários;**
- **Formulário (e seus tipos);**
- **Operações bancárias;**
- **Títulos de crédito;**
- **Financiamento e empréstimo;**
- **O que é Nota Fiscal (NF);**
- **Setor Contas a pagar e Contas a receber;**
- **Conciliação Bancária;**
- **Orçamento, Cotação, Frete e Arquivamento;**
- **Surge a Ética;**
- **Sobre a Moral e a Lei;**
- **Códigos éticos e a Liberdade de Escolha;**
- **Cronograma;**
- **PODC;**
- **Controles Fundamentais;**
- **Uso de equipamentos de trabalho;**
- **O que é o método 5 's, e para que serve? ;**
- **Cada um dos 5'S e suas funções;**
- **Formas de tratamento;**
- **Etiqueta dentro da empresa;**
- **Atendimento com qualidade;**
- **Manual de rotina;**
- **Regulamentos;**

www.brasilead.com

- **Tipos de Documentos Técnicos e Empresariais;**
- **O que é a Redação Comercial, e como fazer?;**
- **Sobre os outros Documentos Técnicos;**
- **Organograma;**
- **Fluxograma;**

Falando sobre mim

Olá, tudo bem? Me chamo Patricia Lupatini, sou formada em administração de empresas, sou também consultora, orientadora e amo transmitir conhecimento, saber que posso ajudar a uma outra pessoa é o que me fascina, sabe?

Possuo vasta experiência na área de vendas, como consultora de empresas pelo Sebrae, e no ramo administrativo, inclusive como a função de auxiliar administrativo no início da minha carreira, em empresas menores e até mesmo multinacionais.

Então o que digo a vocês neste curso é realmente através de experiência própria, além de anos de estudos, tanto na faculdade como depois dela, onde aprendemos também com os outros, com a prática das nossas funções exercidas, e com a vida.

Tenho me envolvido também na área educacional, lecionando e indo em busca deste meu outro lado, que através da consultoria pude perceber melhor, o ensino. Espero que você fique muito feliz com este curso, e consiga se sentir realizado e com suas expectativas atendidas. Saiba que pode contar comigo caso precise tirar alguma dúvida ou emitir sua opinião.

Inclusive, saiba que é muito importante para mim o seu feedback durante o curso, pois é através dele que posso fazer melhorias e fazer deste curso, o melhor curso. Normalmente a avaliação é até solicitada no início do curso, nas primeiras aulas. Você tem a opção de pular e responder depois, se assim achar melhor assim, ok?

Inclusive podemos nos comunicar pela plataforma mesmo da Brasil EAD, através da seção perguntas e respostas, que fica na barrinha em cima, ou das mensagens privadas, se isso for lhe deixar mais confortável para tirar dúvidas, críticas ou sugestões, certo?

Enfrentando a crise como? Sobre o curso:

Olá, seja bem-vindo ao curso ‘Enfrentando a Crise como auxiliar administrativo’. Você deve estar se perguntando como enfrentar a crise com este curso, e eu lhe respondo, tanto para você que já trabalha, quanto para você que está sem trabalhar: Se você já trabalha na área administrativa, com este curso você vai poder se atualizar, e espero que também consiga adquirir novos conhecimentos, conseguindo inclusive auxiliar outros colegas e possivelmente adotando uma nova postura de

comportamento dentro da organização. Desta forma, você poderá ser mais notado e reconhecido dentro da sua empresa, tanto por seus colegas quanto pelos seus coordenadores, gerentes, e quem mais puder auxiliar você a crescer dentro da empresa, isso seria ótimo, certo?

Já se você não está participando ativamente do mercado de trabalho, seja no brasil ou em outro país, com este curso você terá a chance de entender melhor sobre as empresas e seus aspectos profissionais na parte prática da função, ou seja, o que é esperado do profissional da administração, e o que de fato cabe a esta função na prática; a entender como as organizações funcionam por dentro em alguns pontos organizacionais, e verá também a forma que é esperada para uma boa convivência interna dentro da empresa, além de entender alguns documentos como a nota fiscal, o cnpj, tipos de relatórios e por aí vai, certo?

Até porque nos momentos de entrevista, você poderá citar que entende dos aspectos da função, mesmo que não tenha praticado, pois você viu e entende já os documentos, ok? Por exemplo, se lhe perguntarem sobre uma nota fiscal, ou se sabe as diferenças entre um documento ou outro, você pode informar que sabe sim a diferença, pois fez um curso que o auxiliou nestes pontos. Isso trará uma melhor chance na entrevista, pois ao menos você seria um profissional contratado que já entende de alguns pontos, o que traria maior agilidade para a empresa.

Se você for um curioso e que gosta de adquirir novos conhecimentos, este curso também é para você, pois novas informações virão em cada aula. E, se você for um líder, este curso também é para você, pois entenderá mais sobre a função do auxiliar administrativo, podendo ter uma sintonia melhor com seus colegas de trabalho. Inclusive, você pode dar de presente para alguém que gostaria que se atualizasse dentro da empresa!

Temos muito a aprender, pois o curso tem o objetivo de capacitar os alunos para a execução de tarefas relacionadas a rotinas administrativas das organizações, de forma ética, e com atitudes pró- ativas e empreendedoras, proporcionando aos alunos uma formação de qualidade, capaz de atender às expectativas e necessidades das organizações.

A ideia é que ao ingressar no emprego você não fique perdido com relação às demandas, e esteja apto a facilitar as rotinas e processos administrativos. O curso será ministrado com foco nas atividades que são praticadas rotineiramente.

O que significa ser um Auxiliar Administrativo e quais suas tarefas?

Olá, agora vamos a famosa pergunta: Mas Patrícia, o que significa ser um Auxiliar Administrativo? E, eu digo, foco, foco e foco! Na verdade, não somente para ser um auxiliar administrativo, e sim para tudo na vida. Porque? O foco nos faz ter força de vontade para alcançar os nossos objetivos; independentemente de ser emagrecer, comprar um bem que desejamos, como uma casa ou um carro; ou até mesmo realizar um sonho.

Foco e perseverança é algo que conseguimos ter sem depender de ninguém, e é um

www.brasilead.com

sentimento inteiramente nosso. Portanto, você com foco no seu trabalho e na função que exerce como auxiliar administrativo, tem uma chance muito maior de se esforçar e evoluir dentro da empresa e na sua carreira profissional! Escolha sempre focar!

A Administração é responsável pela organização, gerenciamento e planejamento de uma empresa. O Auxiliar Administrativo trabalha junto com o administrador, ajudando nas
Tarefas e decisões diárias do setor, ou seja, as rotinas administrativas. E o bom funcionamento da empresa depende muito dessas decisões e tarefas serem elaboradas da forma mais adequada.

Até porque, nas últimas décadas a evolução tecnológica fez com que as atividades de apoio administrativo, se tornasse mais sofisticada e complexa, exigindo que o profissional esteja melhor preparado, especialmente na informática e no relacionamento interpessoal, que são relacionamentos capazes de agregar valor ao clima organizacional e promover a motivação e produtividade através do trabalho em equipe. Ah, e pode também tornar-se orientador dos novos funcionários, coordenadores de equipes, assumindo maior responsabilidade e reconhecimento.

Este profissional de apoio administrativo atua em diversos setores da economia, como em escolas, hospitais, indústrias, escritórios de contabilidade e assessorias, lojas, instituições; podendo ser privadas ou públicas; em diversas áreas como RH, logística, financeiro e atendimento. Há também aqueles que podem trabalhar em casa por meio do uso da internet, e-mail e telefone (ou seja, na modalidade Home office).

Tarefas do Auxiliar Administrativo

Sobre as tarefas do auxiliar administrativo, elas são relativas dentro de cada empresa, porém o que de fato faz parte desta função são as emissões e atualizações de relatórios, e-mails, memorandos, atas de reunião, planilhas e apresentações, orçamentos, relação de estoque, cadastros de clientes, fornecedores, e pagar contas físicas; além de receber e conferir dados em documentos ou NF. Você também poderá participar da organização de reuniões, eventos, viagens, além de arquivar e organizar os documentos, assim como do local de trabalho.

A compra de materiais referentes ao ambiente de trabalho e apoio logístico como caneta, papel, material de higiene, e outros, também fazem parte, assim como a compras de materiais solicitados por cotação, caso você auxilie no setor de compras. Tirar xerox e coletar assinaturas em alguns documentos dentro da empresa também é sua função.

Pode ser que você auxilie na recepção, atendendo pessoalmente, por e-mail ou telefone, os clientes, parceiros, fornecedores, que precisam de algum tipo de atenção, como dúvidas, sugestões, informações em geral. Ou seja, apoiar a área de recursos humanos, logística, financeiro, atendimento, pode sim fazer parte da sua rotina administrativa, ok? Mas, você também poderá sugerir e implementar novos métodos, além da chance de treinar novos funcionários; dependendo da política e da abertura da empresa, claro.

E sabe o que esperam de você?
Que você busque as boas ideias, pois suas tarefas lhe ajudarão nisto, e que depois consiga no decorrer do tempo fazer seu próprio voo, como este balão na foto.
Espero que tenha compreendido as tarefas, mas se tiver alguma dúvida pode entrar em contato comigo!

Requisitos do Profissional

Olá, hoje vamos saber quais requisitos são avaliados para te ajudar a ser um bom profissional. Estabelecer uma boa interação com a organização, com a equipe de trabalho e com as rotinas a serem executadas, uma postura baseada na ética profissional, no respeito às diferenças e nas regras da boa convivência são essenciais para ser bem avaliado. Todos nós somos avaliados no decorrer da vida, como na escola, em casa, nos relacionamentos, mas dentro de um ambiente de trabalho você fica mais visível e requisitado, o que faz com que todas as suas ações sejam avaliadas constantemente.

E claro, queremos ser notados como um bom profissional, concorda? Para isso alguns pontos nos chamam atenção como: a boa habilidade de comunicação, seja ela escrita ou oral. Habilidade na resolução de problemas, planejamento, organização de registros, controles, e na execução de tarefas, também chamam bastante atenção dentro das organizações, ok? Saber usar planilhas como Excel, formatadores de texto como Word, e equipamentos de trabalho atuais como computadores, celulares, o e-mail, e redes sociais, internet, e claro, e utilizar as máquinas de cópias e fax, que geralmente continuam fazendo parte das tarefas. Saber a função e as tarefas definidas que cada pessoa, dentro da empresa é responsável por fazer, também é importante, certo?
E saber trabalhar sob pressão, priorizando as tarefas, planejando o tempo, e as datas de entrega, é uma habilidade muito notada também, assim como saber manter as informações da empresa confidenciais. Estes pontos são avaliados pela empresa para que você seja de fato um bom profissional.

Mas você quer ser mais que um bom profissional, quer ser um excelente profissional, correto?

Características para ser um Excelente Profissional

Olá, para se destacar dentro da empresa, e ser um excelente profissional, vou lhe dar agora algumas dicas que são muito importantes, e que de fato são buscadas no mercado de trabalho. Agora cabe a você conseguir trazer elas para o seu dia a dia, aos poucos, no seu ritmo. Mas saiba que é muito importante que você busque a melhoria nestes pontos, tanto para a sua carreira, como para a sua vida.

São pontos muito positivos, como:

-Ser mais tolerante com os outros. Pode ser difícil, eu sei, mas mesmo quando lidamos com alguém que não nos agrada, devemos nos esforçar para manter a tolerância e nunca pensar em prejudicar o trabalho desta pessoa.

www.brasilead.com

-Ter empatia pelas pessoas, você sabe o que significa essa palavrinha? Respeitar e entender as necessidades do outro, se colocando no seu lugar em qualquer situação que esteja ocorrendo no momento.

-Ter conteúdo, ou seja, informação, conhecimento, para ter uma conversa com outras pessoas, de forma mais legal, e transmitindo maior conhecimento possível, podendo agregar maior valor.

-Passar confiança e mostrar interesse, usando as linguagens não verbais, como olhar no olho e concordar com a cabeça; e evite cruzar os braços ou fazer gestos repetitivos, eles demonstram insegurança e hesitação.

Portanto, sempre busque prestar atenção no comportamento do seu corpo, ok? Possuir Autoconhecimento, motivação, humildade, persistência, resiliência, disciplina, assiduidade, pontualidade, flexibilidade (que é a adaptação a novas tarefas) e iniciativa, ou o famoso ‘proativo’, são palavras que também constam na nossa lista de características para um excelente profissional. Leve cada uma delas a sério, isto é muito importante.

E o principal, tenha uma Comunicação Interpessoal excelente. O que é isto? É o saber ouvir e escutar.
Você sabe qual a diferença entre elas? Ouvir significa receber o som, sem fazer maiores análises. E escutar, significa ouvir com atenção, e entender de fato. Aquele velho ditado do "entrou por um ouvido e saiu pelo outro" ilustra o ato de ouvir.
Já o "fala que eu te escuto" ilustra o ato de escutar, ou seja, acontece após o indivíduo receber o som e analisar algo sobre este som. Quando escutamos verdadeiramente e na essência, acabamos fazendo com que a pessoa que está emitindo (ou seja, falando) se sinta mais feliz e mais respeitada, e favorece tanto a ele que está falando, quanto a nós, que recebemos uma nova informação.

As pessoas que têm maior facilidade em passar as ideias, de uma maneira que todos possam entender, e sem causar desentendimentos providos da falha de comunicação, possuem uma boa habilidade de comunicação interpessoal. Além disso, um profissional que não tenha dificuldades com esse tipo de comunicação consegue, sem problemas, conversar com todos de uma maneira clara e passar feedbacks que serão facilmente entendidos pela pessoa que o está recebendo.

Acha que já tem muitas características novas para serem trabalhadas? Não, ainda temos mais uma: Faça a projeção de um plano de desenvolvimento pessoal e profissional, isso irá estimular a sua motivação e vontade de melhoria, além da sua atualização profissional e pessoal.

Diferença do Auxiliar Administrativo para Assistente Administrativo

Olá, vamos falar nesta aula a diferença entre o estagiário, o auxiliar e o assistente administrativo. O Estagiário deve possuir curso em andamento no ensino médio, técnico ou superior. Geralmente, é inserido na área ligada à sua formação acadêmica, e ajudam muito a área em que estão trabalhando, pois trazem novos conhecimentos obtidos no curso em que está cursando.

Através do estágio ele poderá desde já identificar a melhor área ou atividade para a carreira que deseja seguir. As normas são diferentes da CLT, pois, possui um contrato de trabalho específico, com carga horária de 4 a 6 horas, com benefícios ou não (depende da empresa), e horário para pausa, se for com carga horária acima das 4 horas.

Já o Auxiliar administrativo, é contratado no regime celetista, cumprindo normalmente 8 horas de trabalho por dia, junto a outros benefícios como alimentação e transporte obrigatórios perante a lei CLT. Fornece suporte para todos na área, mas também poderá ter o foco em apenas uma determinada atividade ou área específica. Ele também pode ter tarefas mais ligadas em fornecer suporte ao analista ou assistente. E temos o Assistente administrativo, também com regime celetista que é um cargo acima do Auxiliar.

Com uma média salarial maior, atribuições mais específicas e técnicas, e um maior grau de responsabilidade; ele realiza atividades, que compõem parte das tarefas que são realizadas pelos profissionais acima da sua posição na hierarquia; podendo ser responsável por um conjunto de tarefas ou pessoas em uma determinada área. Além de um tempo mínimo de experiência (que você já conseguiu trabalhando como auxiliar administrativo), algumas empresas solicitam uma formação já concluída, ou cursando um curso técnico ou de graduação; e podem solicitar alguma língua estrangeira; algumas ferramentas de gestão, como o SAP, o SQL dentre outros sistemas, e dominar o pacote Office, ou seja, trabalhar com planilhas, textos e e-mail.

Entenda, normalmente o primeiro passo para entrar na empresa é ser um Auxiliar administrativo, para poder ir subindo no decorrer do tempo dentro da empresa e na carreira, se profissionalizando ainda mais, ok?

Mercado de Trabalho para a área e Formação mínima exigida

Olá, agora você deve estar se perguntando, e o mercado de trabalho para o Auxiliar Administrativo? Eu lhe respondo, é amplo.
Há oportunidades de trabalho em empresas de diversos ramos de atuação, desde o comércio, serviços, até instituições públicas. Qualquer estabelecimento que necessite manter a regularidade e organização, na entrada e saída da parte financeira, dos materiais, dos clientes e fornecedores, e uma rotina administrativa adequada, deve possuir um auxiliar administrativo no seu corpo de funcionários.

É um mercado interessante, pois dá a oportunidade de vivenciar a rotina administrativa na prática.

Existe a possibilidade também de seguir linhas de atuação específicas, dependendo da estrutura da empresa, se ela possui subdivisões de função e setores. Caso sim, você pode atuar no setor de Compras, Comercial, Logística, Departamento Pessoal, Atendimento, Produção, dentre outros.

Todas as empresas utilizam da administração, pense nisto. Pode ser uma loja de roupa

www.brasilead.com

de bairro, como uma padaria, uma fábrica, um escritório, um hospital, a Apple.

Todas precisam de você, auxiliar administrativo, ajudando a gerir tantas informações. O auxiliar administrativo é a base das empresas, ajudando a rodar e se manter de pé, em um trabalho conjunto e da melhor forma possível. Mas, para que você seja um auxiliar administrativo normalmente é solicitado que possua o ensino médio, uma noção de digitação e informática, e se possuir inglês ou outro idioma, é ainda melhor.

Por dentro da empresa

O que os alunos poderão fazer no final desta seção? Qual objetivo do aprendizado: Serão capazes de entender tópicos e conceitos relacionados a empresa e suas características jurídicas, como a diferença entre uma palavra e outra, tipos de recursos, CNPJ, cnae, dentre outros.

Introdução:

Olá, Nesta Seção iremos aprender sobre alguns tópicos e conceitos relacionados a empresa e suas características jurídicas como: O que significa empresa; a diferença entre os termos empregado, funcionário e colaborador; os tipos de empresas e alguns exemplos de setores dentro da organização; além dos diferentes tipos de capitais ou recursos financeiros; as diferenças entre a pessoa física e a pessoa jurídica, e o que é Cnae e Cnpj.

Caso possua alguma dúvida no decorrer do curso não esqueça que ficarei muito feliz em conseguir te ajudar a ficar mais confiante e sem dúvidas. Portanto, estou aberta a receber mensagens e tirar dúvidas aqui na plataforma, ou por e-mail caso você prefira! Te aguardo na próxima aula!

Empresa é:

Bem-vindo a nossa aula de hoje, onde responderemos a seguinte questão: Mas finalmente, o que é uma empresa? Empresa é um conjunto de pessoas e meios materiais, orientada para produção de bens econômicos. Ou seja, bens ou serviços que satisfaçam as necessidades humanas.

Para atender as expectativas de todos os envolvidos, as empresas possuem três principais objetivos: A satisfação plena do cliente, o lucro, e o pagamento dos trabalhadores. Iremos tratar sobre cada um destes pontos.

A satisfação plena do cliente (onde por cliente também quero dizer fornecedor, parceiros, ou qualquer outro que seja envolvido diretamente com a empresa, certo?). O lucro, que é obtido através da venda dos bens ou serviços prestados ao cliente. O lucro financeiro é geralmente o objetivo principal da organização, mas o lucro também pode ser obtido em um formato de “consequência”, ou seja, um retorno esperado pelas empresas, mas que não seria recebido de uma forma direta (como através das vendas), e sim através de uma forma indireta, como se fosse uma

www.brasilead.com

consequência.

Uma atitude que pode auxiliar é por exemplo, é através da responsabilidade social, onde a empresa pode doar parte dos recebimentos para alguma instituição necessitada, ajudando a sociedade; e como uma 'consequência' para a empresa, o valor do imposto pode ser minimizado, assim acaba gerando um maior valor comercial também para os clientes e fornecedores.

E também temos a remuneração do material humano. Por que eu estou dizendo "material humano? " Por que existem algumas denominações diferentes dentro de cada organização, podendo ser dito como funcionário, colaborador ou empregado. Iremos ver a diferença entre estas palavras na próxima aula, ok?

As empresas podem ser também do primeiro, segundo e terceiro setor. O que quer dizer isso? As empresas do Primeiro Setor são representadas pelo governo, como prefeituras e secretarias, a presidência e seus ministérios. Ou seja, é o setor responsável pelas questões sociais que garantam a saúde, a educação, a segurança e a cultura de toda a sociedade. É o uso de dinheiro público, para fins públicos.

Do Segundo Setor: Que são representadas por instituições privadas, e responsáveis por questões e interesses individuais, ou seja, uso de dinheiro privado para fins privados. São todas as empresas que geram lucro, de qualquer atividade econômica e tamanho, das pequenas às multinacionais. Como os bancos, as padarias, os mercados, as farmácias e as lojas, dentre outras, claro.

E as do Terceiro setor: Que são compostas por associações e fundações que geram bens e serviços públicos, mas sem fins lucrativos; ou seja, elas têm como objetivo suprir as falhas deixadas pelo governo em algum aspecto, como o educacional, a saúde, a cultural.

É a junção do setor público com o setor privado, ou seja, dinheiro privado para fins públicos; e com a participação de pessoas e tarefas voluntárias, que realizam a práticas da caridade, a filantropia, a proteção à natureza e outros diversos trabalhos sociais; exatamente como as Ong's.

Para estas entidades sem fim lucrativos, o lucro é representado pela responsabilidade social, como já dito, mas para relembrar: é quando as empresas, de uma forma voluntária, adotam posturas, comportamentos ou ações que promovem o bem-estar e o benefício da sociedade como um todo, sendo relativa tanto ao público interno (que são os funcionários, os acionistas) como o externo (que é comunidade, os parceiros, o meio ambiente). Ficou claro este novo conhecimento? Espero que sim, e vamos para a próxima aula!

Denominações:

Olá, bem-vindo a aula de hoje, onde você irá descobrir qual a diferença entre a palavra empregado, funcionário e colaborador. Você já pensou nisso antes? Cada organização, e até mesmo cada pessoa dentro da empresa, tem a sua própria forma de chamar os outros colegas de trabalho, independente do cargo. Eles podem chamar de empregado, funcionário ou colaborador. Agora você vai entender qual a diferença entre estas denominações:

www.brasilead.com

A palavra oficial é Empregado, usada em documentos oficiais perante a lei, que comprovam que uma pessoa exerce algum tipo de função para a empresa e para a Consolidação das Leis Trabalhistas (ou seja, a CLT), prestando um serviço mediante o salário, como mencionado no artigo 3 das leis trabalhistas: “Considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual ao empregador, sob a dependência deste e mediante salário”.

Já a palavra Funcionário é usada para quem prestou concurso e trabalha para o governo, ou algum órgão público. Usada em documentos oficiais, e somente se estiver se referindo a funcionários públicos.

E a palavra Colaborador, tem sido bastante usada para se referir aos trabalhadores de uma maneira mais ampla, e em busca de trazer maior proximidade com a empresa, ficando a impressão de que todos estamos colaborando uns com os outros, e seguindo com um objetivo comum, como a melhoria e a prosperidade da organização onde estão trabalhando.

Mas lembre-se, a palavra colaborador não é usada em leis ou documentos oficiais, é um termo usado de forma informal pelas pessoas. Já que o termo empregado soa de uma forma mais “dura” para alguns, como se a pessoa que trabalha na empresa tivesse obrigações a cumprir diferente das suas funções reais que foram contratadas; muitas empresas atualmente estão deixando de usar a palavra empregado no dia-a-dia empresarial, e usando somente em casos oficiais.

O que acontece então já que estão em busca de novos termos empresariais? Muitos usam o termo “funcionário”, ao falar informalmente sobre qualquer tipo de pessoa que trabalhe na sua empresa. E tem alguns anos que vemos o termo “funcionário” sendo mais usado até que o termo “empregado”, por soar mais “leve” e usual. Mas hoje em dia, muitos veem usando o termo “colaborador”, por soar de uma forma mais sútil. Espero que as dúvidas tenham sido sanadas.

Tipos de empresa:

Olá, seja bem-vindo a aula que falaremos os tipos de empresas, ou seus ramos empresariais, como o setor industrial, do comércio e do serviço. Para isso, vamos entender primeiro que a economia possui setores distintos, e são eles os setores primários, secundários e terciários.

O setor primário, é o setor agrícola, da pecuária e do extrativismo mineral. É este setor que fornece os recursos naturais e a matéria-prima para o próximo setor conseguir transformar estes recursos em produtos de consumo, o setor secundário.

Este setor secundário é o ramo da construção civil, da geração de energia, e o industrial, ou seja, as indústrias que transformam a matéria-prima nos produtos industrializados que serão comercializados em um outro setor da economia, o terciário. Como indústria, por exemplo, temos uma gráfica, uma fábrica de móveis ou uma fábrica de roupas. Por exemplo o metal em latas, os grãos em alimentos embalados ou embutidos, o algodão em roupas, e por aí vai, certo?

Lembre-se que o ramo de atividade, ou seja, o Cnae; ele será definido pelo tipo de mercadoria que a empresa produz. Falarei melhor sobre o Cnae em outra aula, fique

tranquilo! Já o setor terciário é do Comércio e Serviços, e que atende diretamente ao consumidor final. O setor do comércio geralmente revende itens comprados de outras empresas ou diretamente das indústrias.

Para exemplificar melhor, podem ser as lojas, farmácias, padarias, supermercados... ou seja, as empresas que nos vendem algum tipo de produto, algum bem necessário a nós no momento. E temos o setor de Serviços, que não vende os produtos, e sim uma prestação de atividade que seja útil ao cliente; como os profissionais liberais, os Táxis, cinemas, lavanderias, cursos de idiomas, escritórios de contabilidade, consultórios médicos e por aí vai.

Na empresa:

Nem todas as empresas possuem os mesmos setores, pois cada uma lida com a sua organização interna de uma maneira, e nem sempre a empresa ‘X’ vai lidar da mesma forma que a empresa ‘Y’. Mas, a maioria das empresas possuem ao menos alguns setores relacionados à gestão empresarial, e é onde existe um Auxiliar Administrativo, para que possa ajudar a manter tudo da melhor forma possível. Alguns dos setores necessários dentro das empresas seriam os setores da contabilidade, financeiro, segurança, comercial e administrativo.

Dentre estes, temos os setores que são realmente mais utilizados na gestão, que seria o setor comercial e o administrativo. Caso a empresa prefira utilizar somente estes dois setores, eles provavelmente irão ficar sobrecarregados porque as tarefas dos outros setores ausentes terão que se adequar dentro deles, de uma forma mais básica e menos detalhada, claro. Mas, cada setor tem a sua função específica, sendo o setor da Contabilidade, o que se relaciona com inventários, balanços, custos, registros, estatísticas, prestação sobre os tributos, dentre outros.

No setor Financeiro, é onde existe o planejamento, a captação e a gerência do capital, além do seu uso de uma forma adequada e próspera para a empresa. Já o setor da Segurança é relacionado com a proteção e preservação dos bens e das pessoas que fazem parte da organização. Mas existe também dentro da empresa o setor comercial e o administrativo, e a maioria das empresas possuem; mesmo que seja uma empresa de menor porte como o microempreendedor individual.

O setor comercial é relacionado com a compra, a venda e a permutas dos produtos ou serviços que a empresa presta aos clientes. E o administrativo, é o que faz com que as operações da organização sejam integradas e sincronizadas com cada setor e função específica. Espero ter conseguido deixar claro este ponto.

Tipos de capitais:

Olá, nesta aula você compreenderá melhor os tipos de capital de abertura, ou seja, a forma financeira como a empresa foi aberta perante a lei e perante a sua própria organização. Os diferentes tipos de capitais podem ser o privado, público ou misto.

O Capital Privado possui recursos financeiros empresariais exclusivamente privados, podendo ser próprios ou por empréstimos de bancos privados.

www.brasilead.com

A empresa pode ser individual ou com sócios, e os proprietários possuem todos os direitos sobre ela. Por exemplo, a empresa de viação Gol, o banco Bradesco, dentre outras.

As de capital Público, são oriundas de órgãos governamentais, podendo ser municipais, estaduais ou federais; como o banco da Caixa econômica, os correios; dentre outras.

As empresas de capital Misto, são as que possuem a junção do capital público e do capital privado; mas a empresa pública detém a maior parte das ações, sendo a maior acionista e assumindo assim o controle administrativo.

Cabe à empresa privada os serviços de utilidade pública que serão prestados à sociedade ou ao governo como um todo. O Banco do Brasil e a Petrobrás S/A são empresas, por exemplo, de capital misto.

Já as Empresas Estatais, podem possuir o capital misto ou público, e fazem parte de sociedades empresariais onde o Estado tem o controle acionário e fazem parte da Administração Indireta, mas de forma muito forte por ser acionista majoritário, como é o caso da maioria das empresas públicas.

A pessoas física X pessoa jurídica:

A pessoa física se refere a um indivíduo concreto, um ser humano; e a pessoa jurídica representa um sujeito abstrato; ou seja, é uma organização que reúne pessoas e patrimônios com alguma finalidade, que pode ser a prestação de um serviço, a produção de um bem, ou a venda de um produto.

Como exemplo de pessoa jurídica podemos citar empresas em geral, como as associações, as fundações, os partidos políticos, as igrejas, as administrações públicas, dentre outros.

A pessoa física adquire o reconhecimento de seus direitos e deveres a partir do momento em que nasce, mas o nosso registro de nascido vivo ajuda a comprovar que estamos vivos, e que, portanto, possuímos direitos e deveres perante a sociedade.

Já a pessoa jurídica precisa ser formalmente criada e registrada perante os órgãos competentes para existir legalmente. O registro mais comum é o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), onde existe o CNAE e as inscrições municipais e estaduais.

A pessoa jurídica é representada como entidade própria perante a Justiça e o Estado, e responde por seus atos, sendo detentora de direitos e deveres. Inclusive as empresas possuem direito a conta bancária com o seu CNPJ; assim como nós, pessoas físicas possuímos com o nosso CPF.

Ou seja, a princípio, a pessoa jurídica e as pessoas físicas que a compõem não se confundem, certo?!. Apesar de haver essa diferenciação clara entre as entidades e seus responsáveis, para a justiça, os membros de uma pessoa jurídica também podem ser individualmente responsabilizados por alguns atos da entidade que representam.

Isso acontece, por exemplo, quando se comprove que um delito cometido por uma

www.brasilead.com

empresa foi decorrente da decisão de um de seus gestores. Nesse caso, tanto a empresa quanto o gestor podem responder separadamente perante a Justiça. Você ainda não sabe o que é o CNPJ e o que é o CNAE?

CNAE E CNPJ:

Mas o que é CNAE? Esta sigla significa a 'Classificação Nacional de Atividades Econômicas'. É uma forma de padronizar, em todo o território nacional, os códigos de atividades econômicas e os critérios de enquadramento que são usados pelos diversos órgãos tributários do Brasil, como a Receita Federal.

É também aplicada a todos os agentes econômicos que fazem parte da produção de bens e prestam serviços. Isso inclui empresas públicas ou privadas, estabelecimentos agrícolas, instituições sem fins lucrativos e até mesmo os agentes autônomos. Já o CNPJ, surgiu em 1998, e é um número único, que identifica a pessoa jurídica, assim como o nosso CPF.

Também possui informações cadastrais das entidades de interesse das administrações tributárias da União, dos Estados e dos Municípios; como a Receita Federal. É o sucessor do antigo Cadastro Geral de Contribuintes – CGC. No CNPJ, cada empresa contém diversos atributos como o número de inscrição estadual ou municipal, o nome empresarial (que é definido através da razão social, ou seja o nome completo; e o nome fantasia, que seria o nome da placa, ou o nome mais conhecido da empresa perante os clientes), consta também a data de abertura, se é uma composição societária ou individual, o endereço e o domicílio (se é do brasil ou exterior), a natureza jurídica, se é matriz ou filial, a jurisdição fiscal e sua situação cadastral (se está ainda ativa ou baixada, perante órgãos públicos), o responsável perante o CNPJ, e é também onde está o CNAE, que fica nas atividades econômicas principal e secundárias.

Aqui nesta foto temos um exemplo da certidão do CNPJ, onde constam os dados da empresa, que foram ditos nesta aula. Aqui temos o cnpj, aqui o nome, aqui a abertura, aqui o **CNAE**...

Padronização

Olá, agora vamos falar sobre a padronização. Dentro das empresas, ela serve para garantir a eficácia do processo financeiro, ou seja, para que tudo ocorra da melhor forma possível e também da forma mais clara;

E para isso é importante utilizar comprovantes de entrada ou saída das operações, como:

- Os Recibos de aquisição de algum bem ou serviço, ou recibos de pagamentos, seja um pagamento efetuado ou recebido, ok?
- As Notas fiscais ou cópias de cheques também auxiliam como comprovantes. Mas você sabe o que significa padronizar?

Normalmente temos a ideia que padronizar significa somente deixar tudo igual, certinho, bem alinhado; como um pedaço de chão, ou de parede. Mas, na verdade, a

www.brasilead.com

padronização tem outra função, e também pode ser bem flexível, como o oceano.

A padronização não significa deixar de lado a criatividade, a flexibilidade dentro dos processos, ou submeter os trabalhadores a normas rígidas ou rotinas monótonas. Não, não, não , nada disso.

Atualmente implementar uma padronização de processos dentro da empresa, significa na verdade, reduzir a variação de uma certa atividade sem perder a flexibilidade. Ou seja, as regras na empresa ficam mais determinadas, para que todos os processos internos sigam o procedimento da melhor forma, e principalmente organizando as rotinas e técnicas utilizadas; como com o uso dos Relatórios e os Formulários.

O que quero dizer é que com a padronização das atividades, conseguimos uma maior redução no retrabalho, que seria repetir a mesma tarefa por algum motivo, como um erro; e consequentemente temos um aumento na eficiência, ou seja, no caminho percorrido, para poder ter assim um resultado positivo. Vamos aprender um pouco mais sobre os relatórios e formulários?

Relatórios e formulários

Como deve ser elaborado um relatório? Ele deve possuir uma linguagem simples e objetiva, como o uso do telefone de cordinha, que quando crianças brincamos de nos comunicar através dele, lembra? Esta linguagem direta irá representar o conhecimento de uma certa atividade, e também precisa ser entendido por qualquer pessoa da empresa.

Deve conter uma exposição detalhada de fatos e ocorrências, e informações que ajudem na tomada de decisões. Deve ser observado no relatório ao menos 5 pontos, que são: a Abertura, a introdução, o texto, a conclusão, e o fecho, certo?

- Na abertura, temos o Local, a data, e a repartição do setor a ser enviado;
- Na Introdução, é onde está a Indicação do fato relatado.
- Já o texto, é um relato minucioso do fato, com todos os detalhes possíveis.
- Na conclusão, é onde você indicará providências a serem tomadas para resolver a situação.
- E no Fecho, é onde indica-se as Formas de protocolo que este relatório poderá ter que passar.

O relatório é um dos documentos mais importantes da empresa, pois é onde está presente a memória da organização, onde indica-se detalhadamente as ações que foram tomadas, certo?

Formulário (e seus tipos)

Já no formulário é onde serão preenchidos os dados e informações que interessam a empresa, permitindo uma formalização e comunicação maior dentro das organizações. O fato de registrar e ter um controle maior das atividades das organizações, auxiliam para as tomadas de decisões que são necessárias na organização.

Alguns exemplos que podem ser considerados como formulários são as notas fiscais,

www.brasilead.com

as Fichas cadastrais, as Fichas de controle, entre outras, claro. E os formulários podem ser planos, contínuos ou eletrônicos.

Os **planos** são feitos em papel, com campos, espaços, linhas e outros recursos para que sejam preenchidos pelas pessoas de forma manual. Normalmente são mais simples e com perguntas mais diretas e necessárias para o momento também.

Os **contínuos**, possuem o preenchimento também em papel, mas de forma automática, impressos, e normalmente em grande escala. Usados normalmente quando existe uma demanda maior de pessoas para responderem, ou mais informações a serem utilizadas, e assim fazer a análise do que foi respondido. Ou ainda podem ser **eletrônicos** – que devem ser preenchidos diretamente no computador, sem utilização do papel.

Este formulário vai ser preenchido em softwares, ou programas específicos (como o do Imposto de Renda), ou nos sites através da internet (como os formulários de contato, e-mail, nome – que usamos em sites de compra, redes sociais por exemplo).

Operações bancárias

As operações bancárias consistem no relacionamento que a empresa ou a pessoa física possui com os bancos, através da utilização dos cheques, cartões, ou a abertura de contas, seja ela conta corrente ou poupança.

Na conta corrente possuímos um limite de crédito com o banco, e na conta poupança utilizamos somente o nosso próprio dinheiro que está na conta, que podemos usar para economizar, sacar ou com o cartão de débito. E neste tipo de conta não existe limite de crédito cedido pelo banco.

Também temos a utilização dos financiamentos, que são feitos para cobrir eventuais falta de recursos financeiros. Todas estas ações fazem parte do relacionamento bancário, e esta é uma relação que exige atenção e cuidado, pois ela envolve o seu nome, e o nome da empresa.

Vou citar alguns exemplos de **Títulos de crédito**, que envolvem as operações bancárias como o cheque, a duplicata e a nota promissória. Estes títulos são documentos trocados por valores monetários, certo? Também promovem e facilitam a circulação de crédito e valores, além de proporcionar maior segurança quanto a possíveis assaltos.

E deve constar no título: o cedente (que é o credor, quem está recebendo), o sacado (o devedor, quem está emitindo), e instruções de cobrança como a data de vencimento e o valor a ser trocado. Vamos ver estes três tipos de títulos de crédito na próxima aula? Até lá!

Títulos de crédito:

Nesta aula vamos falar sobre cheques bancários, que é um documento que ordena que o banco efetue o pagamento da quantia que estiver preenchida, à pessoa que for sacar, sendo descontado automaticamente o dinheiro da conta da pessoa que emitiu este

www.brasilead.com

cheque. Existem algumas formas na qual o cheque pode ser direcionado para o seu desconto, que são os cheques administrativos, o cheque cruzado, ou cheque nominal e o cheque ao portador.

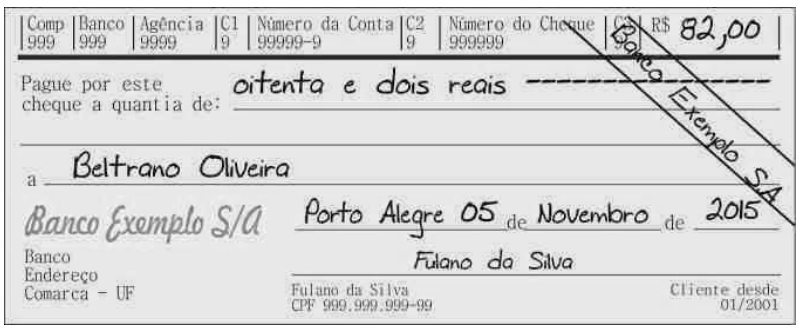
Vejamos cada um deles:

O Cheque administrativo é aquele sacado pelo banco contra um dos seus estabelecimentos. É emitido pelo banco somente se for nominativo, como garantia para o credor de que ele receberá um cheque com fundos suficientes. Descontando do cliente o valor referente ao cheque no ato da solicitação do mesmo.

Já o **cheque cruzado** é identificado por dois traços transversais //, como duas barras juntas.

Se o cheque cruzado estiver em branco, somente poderá ser pago a um banco ou ao cliente do sacado mediante crédito em conta, para que seja automaticamente debitado. Se estiver com um cruzamento especial (ou seja, o nome do banco entre os dois riscos) somente será pago no banco que conste o nome no cruzamento, ok?

O **cheque nominal** é aquele que possui a expressão “a ordem”, e são transferíveis pelo banco mediante declaração do endossante.



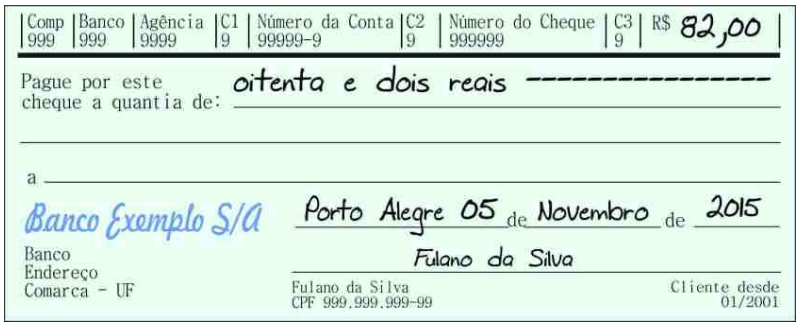
Se for um valor acima de R$100,00, o emitente é obrigado a indicar o nome do beneficiário, mas lembre-se que também é importante incluir outros dados, como um número de documento e um contato. O cheque pode ser depositado na conta do beneficiário indicado ou, se não estiver cruzado, recebido por ele na boca do caixa.

O beneficiário só pode permitir que outra pessoa receba o dinheiro no lugar dele, se for um cheque nominal à ordem. Ou seja, se no cheque aparecer apenas o nome do destinatário, ou assinar no verso do cheque. Para impedir o beneficiário de transferir o documento para terceiros, ele precisa fazer um cheque não à ordem.

www.brasilead.com

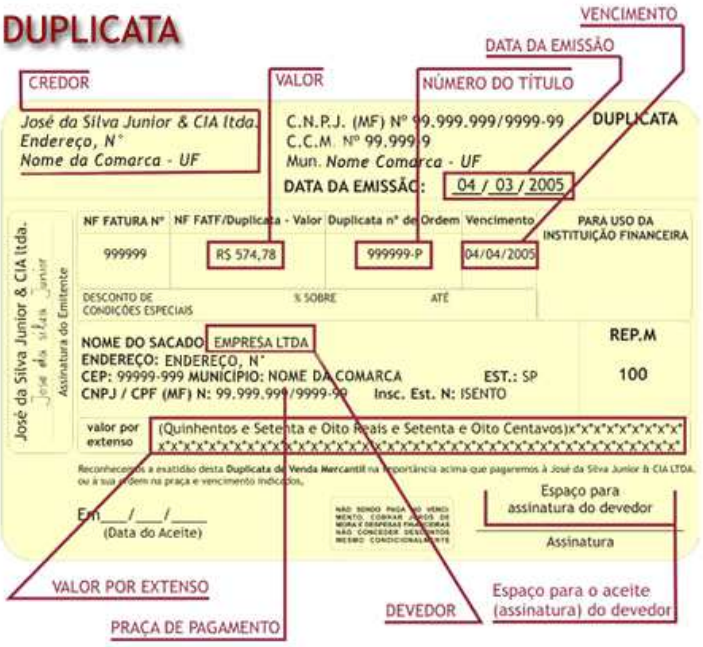
Para isso, basta escrever, após o nome do beneficiário, expressões como "não à ordem", “não transferível”, “proibido o endosso”, etc.

Já o **cheque ao portador**, é o cheque pagável a qualquer pessoa que o apresente no guichê do banco, e não precisa ser direcionado a nenhum portador específico, mas também não pode ter um valor superior a R$100,00 reais.



Espero que você tenha compreendido mais sobre este tipo de título de crédito e vamos ver outros dois agora.

A **duplicata** é um título de crédito, extraído através da fatura. Onde a fatura discriminará as mercadorias vendidas ou poderá indicar somente os números e valores das notas expedidas das vendas, despachos ou entregas das mercadorias.



No ato da emissão da fatura, dela poderá ser extraída uma duplicata para circulação como efeito comercial, não sendo admitida qualquer outra espécie de título de crédito para documentar a venda. O que quero dizer é que a duplicata é um documento procedente de uma Nota fiscal, ou seja, de uma venda que foi efetuada pela empresa.

Já a **nota promissória** é um documento que tem como fundamento a confissão de uma dívida, e não tem necessidade de comprovar a origem da mesma, ou seja, é uma

www.brasilead.com

promessa que o pagamento será efetuado pelo devedor.

Caso o acordo determinado na nota não seja cumprido, o credor tem direito de acionar a justiça para cobrar a dívida do seu devedor.

Financiamento e empréstimo

Financiamento é a quantia de dinheiro adquirida com objetivo de suprir determinada necessidade da empresa, ou pessoal. Pode ser liquidado ao longo do tempo, com encargos financeiros acertados entre ambas partes, e com a média dos juros já estipulada anteriormente. Podem ser feitos para ajudar a empresa com o Capital de Giro e os Investimentos por exemplo.

E qual a diferença entre o financiamento e o empréstimo? O financiamento é para a compra de um bem específico, como: uma casa, um carro, um apartamento. Você não tem acesso ao dinheiro e sim o benefício que corresponde ao financiamento, como estudar com o financiamento ativo, morar na nova casa, e dirigir seu novo carro, certo?

Já o empréstimo não exige que seja para algo específico, por isso ele pode ser utilizado para o pagamento de dívidas, aluguel, compra de algum bem, o que você preferir; é a forma que você tem acesso ao dinheiro que for emprestado a você, e não exatamente ao benefício já pré-estipulado ok?

Vamos ver melhor sobre alguns tipos de financiamentos que podem ocorrer para as pessoas jurídicas.

Fazer um financiamento para o **capital de giro** significa reservar uma parte do investimento que fica parado nos estoques, nas contas a receber, no caixa, no banco; e que serão utilizados para suprir as necessidades financeiras da empresa ao longo do tempo, ajudando os negócios a acontecerem, a girar os recursos.

O financiamento pode ser destinado a compra de mercadorias novas, reposição de estoques, despesas administrativas, etc.

Já o financiamento para **o investimento fixo** é aquele destinado para gerar melhor resultado operacional da empresa. O recurso é usado para a compra dos considerados

www.brasilead.com

“ativos fixos”, como os bens materiais e imóveis, máquinas e equipamentos, veículos, etc.

E a junção do financiamento para investimento fixo com financiamento para o capital de giro, é o financiamento para **investimento misto**. Trata-se de Capital de Giro associado ao Investimento. Por exemplo, a empresa financiou uma máquina (considerado investimento fixo) e poderá necessitar de capital de giro para matéria-prima.

Recibos e protestos de títulos

Os recibos são comprovantes de pagamentos, emitidos pela empresa no momento de recebimento de determinado valor. Eles podem ser impressos em formatos específicos pela empresa, ou em um formato padrão e manual, daqueles que podem ser adquiridos em papelaria, conhece? Eles também servem de controle fiscal e contábil pelas empresas, e ajudam a garantir que nenhuma entrada ou saída financeira da empresa ocorra sem o devido registro.

Já o **protesto de título** é um ato formal que se destina a comprovar a inadimplência de uma determinada pessoa, física ou jurídica, quando for devedora de um título de crédito, como vimos nas aulas anteriores, ou de um outro documento de dívida sujeito ao protesto. Possui a finalidade de provar publicamente o atraso do devedor e resguardar o direito de crédito, e assim receber os devidos valores pendentes.

O que é Nota Fiscal (NF)

As notas fiscais são documentos exigidos pelos órgãos fiscais nacionais, seja de uma empresa que vende produtos, ou seja através da venda de serviços; e deve obrigatoriamente acompanhá-los, pois tem a finalidade de registrar a transferência de propriedade, para a pessoa física ou para outra empresa jurídica.

Ou seja, é um **documento que comprova todas as trocas comerciais**, e que oficializa as transações e o recolhimento de impostos. Ajuda também a controlar os balanços econômicos da empresa (entradas e saídas), e com a atual nota fiscal eletrônica, o controle é feito automaticamente por estes órgãos fiscais do governo.

A nota destina-se ao recolhimento de impostos, e a não utilização da nota pode caracterizar sonegação fiscal perante o fisco, ok? E tem o lado do consumidor também, pois a nota é uma forma de proteção ao consumidor, já que ela garante os direitos de reclamação e troca.

Para isso é importante que conste na nota fiscal alguns dados como o Nome e endereço da empresa, o CNPJ, a data da transação da compra ou venda, a descrição do produto, e valor total que foi pago à empresa.
A nota elaborada de forma manual ainda está em vigor em alguns estados, mas isto é um fato que vem sendo atualizado constantemente, por isso sempre verifique esta informação com a secretária da fazenda ou prefeitura do seu estado, certo?

Além de manual, a nota pode ser elaborada de forma eletrônica, que já é a mais utilizada atualmente, é obrigatória para venda do tipo prestação de serviços. Fora que a nota eletrônica traz maior velocidade de transmissão da informação, com o processo simplificado, e ajuda a preservação do meio ambiente com menos impressão de papel. Ah! Lembrando também que uma nota fiscal também pode cancelar a validade de outra nota fiscal, e que cada nota fiscal possui uma finalidade; claro, depende do tipo de empresa que irá emitir, e para qual operação está sendo realizada. As notas são subdivididas em: nota fiscal de venda, de serviço, a fatura e o DANFE. Vamos ver na próxima aula mais detalhes.

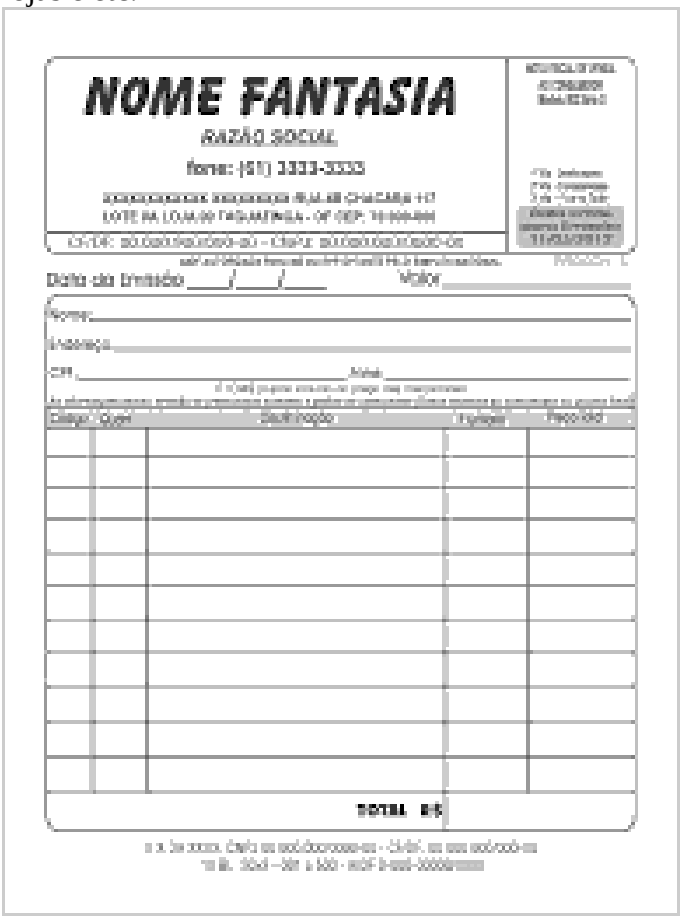
www.brasilead.com

Tipos de Nota fiscal

Nesta aula veremos alguns tipos de notas fiscais que existem, e são emitidas pelas empresas, como a nota fiscal de venda, de venda ao consumidor, de prestação de serviço, a fatura, o danfe e o arquivo xml. Vejamos cada um deles:
Ah, lembre-se de ficar atento ao vídeo também pois os exemplos de cada um destes modelos estarão passando na medida que vou explicando cada uma das notas, ok?

A Nota fiscal de venda ao consumidor (NFC)

É exclusiva para vendas destinadas ao consumidor final, e veio para substituir o chamado cupom fiscal. É lançada apenas em operações na qual o comprador é uma pessoa física, como normalmente acontece no mercado varejista, como farmácias, lojas e etc.



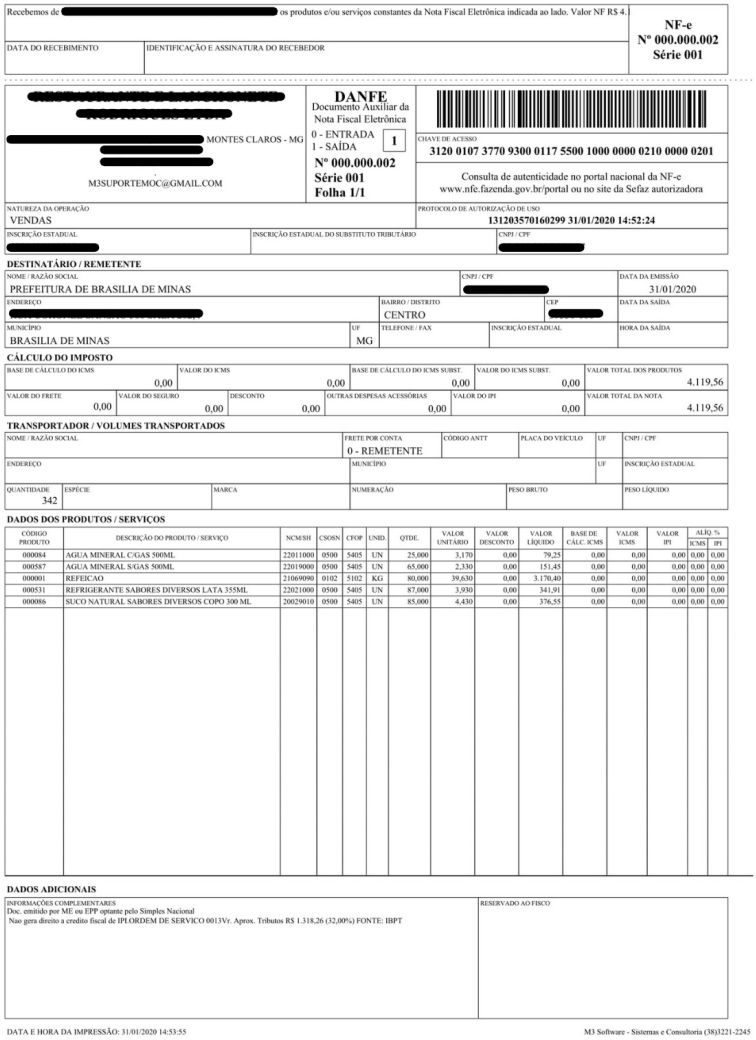
E surgiu com o intuito de modernizar o sistema de operações de compra e venda, e o recolhimento de impostos.

Já a Nota fiscal de venda (NF-e)

É emitida em operações de empresa jurídica para empresa jurídica, e já tem automaticamente o recolhimento do ICMS (que é o Imposto sobre Circulação de

www.brasilead.com

Mercadorias e Serviços), junto a Secretaria da Fazenda de cada estado.



Recebemos de [redacted] os produtos e/ou serviços constantes da Nota Fiscal Eletrônica indicada ao lado. Valor NF R$ 4.

DATA DO RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR

NF-e
Nº 000.000.002
Série 001

[redacted]
[redacted] MONTES CLAROS - MG
[redacted]
MSSUPORTEMOC@GMAIL.COM

DANFE
Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica
0 - ENTRADA
1 - SAÍDA [1]
Nº 000.000.002
Série 001
Folha 1/1

CHAVE DE ACESSO
3120 0107 3770 9300 0117 5500 1000 0000 0210 0000 0201

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz autorizadora

NATUREZA DA OPERAÇÃO	PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
VENDAS	**131203570160299 31/01/2020 14:52:24**

INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO	CNPJ / CPF
[redacted]		[redacted]

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL			CNPJ / CPF	DATA DA EMISSÃO
PREFEITURA DE BRASILIA DE MINAS			[redacted]	31/01/2020
ENDEREÇO	**BAIRRO / DISTRITO**		**CEP**	**DATA DA SAÍDA**
[redacted]	CENTRO		[redacted]	
MUNICÍPIO	**UF**	**TELEFONE / FAX**	**INSCRIÇÃO ESTADUAL**	**HORA DA SAÍDA**
BRASILIA DE MINAS	MG			

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBST.	VALOR DO ICMS SUBST.	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS
0,00	0,00	0,00	0,00	4.119,56

VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	VALOR DO IPI	VALOR TOTAL DA NOTA
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.119,56

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL	FRETE POR CONTA	CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEÍCULO	UF	CNPJ / CPF
	0 - REMETENTE				

ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL

QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO
342					

DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS

CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	CSOSN	CFOP	UNID.	QTDE.	VALOR UNITÁRIO	VALOR DESCONTO	VALOR LÍQUIDO	BASE DE CÁLC. ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALÍQ. % ICMS	ALÍQ. % IPI
000084	AGUA MINERAL C/GAS 500ML	22011000	0500	5405	UN	25,000	3,170	0,00	79,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
000587	AGUA MINERAL S/GAS 500ML	22019000	0500	5405	UN	65,000	2,330	0,00	151,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
000001	REFEICAO	21069090	0102	5102	KG	80,000	39,630	0,00	3.170,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
000531	REFRIGERANTE SABORES DIVERSOS LATA 355ML	22021000	0500	5405	UN	87,000	3,930	0,00	341,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
000086	SUCO NATURAL SABORES DIVERSOS COPO 300 ML	20029010	0500	5405	UN	85,000	4,430	0,00	376,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	RESERVADO AO FISCO
Doc. emitido por ME ou EPP optante pelo Simples Nacional Nao gera direito a credito fiscal de IPI.ORDEM DE SERVICO 0013Vr. Aprox. Tributos R$ 1.318,26 (32,00%) FONTE: IBPT	

DATA E HORA DA IMPRESSÃO: 31/01/2020 14:53:55

M3 Software - Sistemas e Consultoria (38)3221-2245

A Nota fiscal de prestação de serviço (NFS)

É um modelo de nota que varia em cada município, e é fundamental que conste a descrição do serviço que foi prestado ao cliente. Já tem o recolhimento do ISS (que é o Imposto Sobre Serviços) feito de forma automática.

O sistema de emissão e validação das notas de serviços é através das prefeituras municipais, a quem o tributo compete.

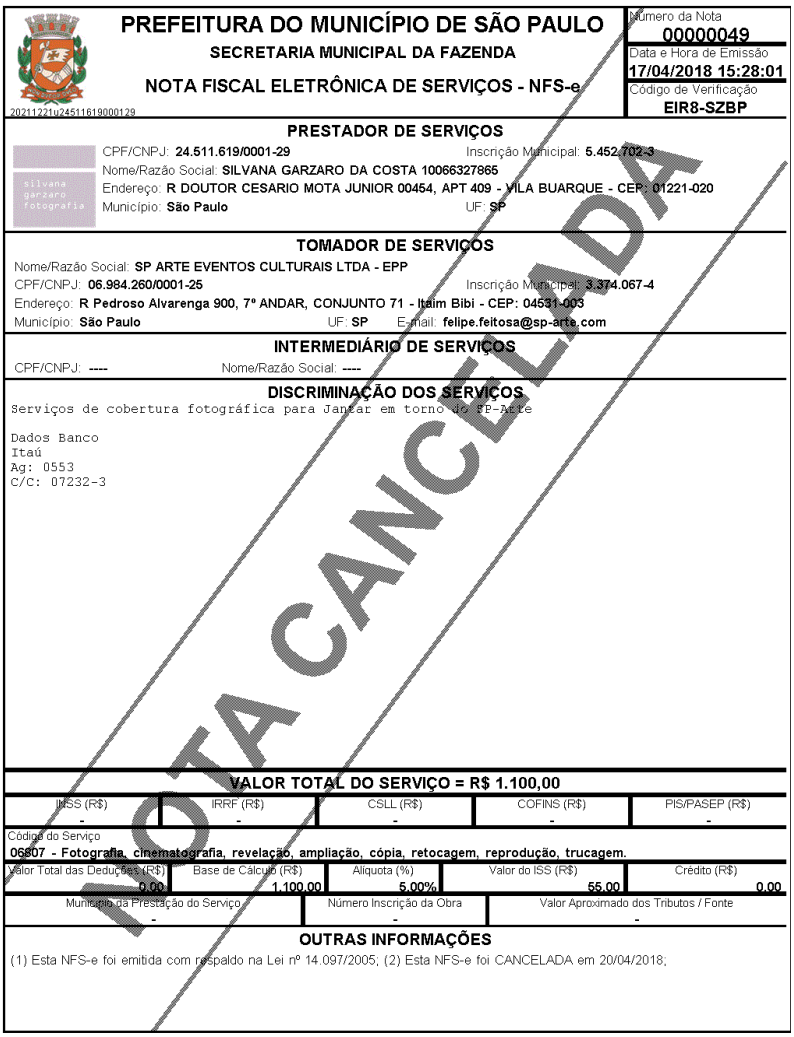
www.brasilead.com

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA (NOME,ENDEREÇO,NUMERO DE INSCRIÇAO DO EMITENTE NO CNPJ ENO CPBS)				NOTA FISCAL DE SERVIÇOS Imposto sobre serviços de qualquer natureza MOD.4 VALIDADE: __/__/__ Nº 0001
TOMADOR DO SERVIÇO 1				
ENDEREÇO 2				
CIDADE 3			ESTADO 4	
CNPJ/CPF 5		INSC.MUN. 6	DATA DE EMISSÃO 7 ___/___/___	
QUANT. 8	UNID. 9	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS 10	P.UNIT. 11	TOTAL 12
01	80	(13) Consultoria de planejamento tributário	350,00	28.000,00
		(14) (-) ISS 2%		560,00
		(15) (-) IRRF 1,5%		420,00
		(15) (-) PIS/COFINS/CELL 4,65%		1.302,00
(16)				
I	VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS 13			
II	RETENÇÃO DO ISS NA FONTE 14			
III	OUTRAS RETENÇÕES 15			
IV	VALOR A PAGAR I - (II + III) 16			25.718,00

Nestes exemplos podemos ver além da nota fiscal de prestação de serviço efetuado, a nota fiscal com um protocolo, e cada empresa trabalha de forma distinta em relação a protocolos, seja ele de recebimento ou entrega por um setor ou pessoa específica ok?

E temos também o exemplo de uma nota fiscal quando cancelada, que pode ser substituída por outra. Neste caso, consta observação no campo de “outras informações”, certo?

www.brasilead.com



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA
NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS - NFS-e

Número da Nota: 00000049
Data e Hora de Emissão: 17/04/2018 15:28:01
Código de Verificação: EIR8-SZBP

20211221u2451161900012 9

PRESTADOR DE SERVIÇOS
CPF/CNPJ: 24.511.619/0001-29 Inscrição Municipal: 5.452.702-3
Nome/Razão Social: SILVANA GARZARO DA COSTA 10066327865
Endereço: R DOUTOR CESARIO MOTA JUNIOR 00454, APT 409 - VILA BUARQUE - CEP: 01221-020
Município: São Paulo UF: SP

TOMADOR DE SERVIÇOS
Nome/Razão Social: SP ARTE EVENTOS CULTURAIS LTDA - EPP
CPF/CNPJ: 06.984.260/0001-25 Inscrição Municipal: 3.374.067-4
Endereço: R Pedroso Alvarenga 900, 7º ANDAR, CONJUNTO 71 - Itaim Bibi - CEP: 04531-003
Município: São Paulo UF: SP E-mail: felipe.feitosa@sp-arte.com

INTERMEDIÁRIO DE SERVIÇOS
CPF/CNPJ: ---- Nome/Razão Social: ----

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS
Serviços de cobertura fotográfica para Jantar em torno do SP-Arte

Dados Banco
Itaú
Ag: 0553
C/C: 07232-3

NOTA CANCELADA

VALOR TOTAL DO SERVIÇO = R$ 1.100,00

INSS (R$)	IRRF (R$)	CSLL (R$)	COFINS (R$)	PIS/PASEP (R$)
-	-	-	-	-

Código do Serviço
06807 - Fotografia, cinematografia, revelação, ampliação, cópia, retocagem, reprodução, trucagem.

Valor Total das Deduções (R$)	Base de Cálculo (R$)	Alíquota (%)	Valor do ISS (R$)	Crédito (R$)
0,00	1.100,00	5,00%	55,00	0,00

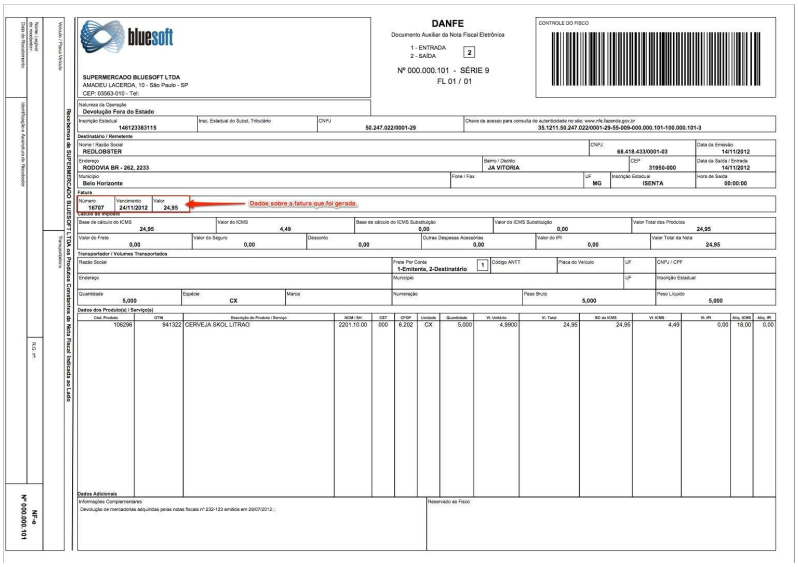
Município da Prestação do Serviço	Número Inscrição da Obra	Valor Aproximado dos Tributos / Fonte
-	-	-

OUTRAS INFORMAÇÕES
(1) Esta NFS-e foi emitida com respaldo na Lei nº 14.097/2005; (2) Esta NFS-e foi CANCELADA em 20/04/2018;

Nota fiscal de fatura

Já a fatura é um "documento comercial". Em geral, é emitida para pagamentos ainda não efetuados. Por exemplo a fatura telefônica, a do cartão de crédito, e estas continhas que bem conhecemos, sabe? Por constar discriminados todos os itens comprados na operação, a fatura também é usada como controle.

www.brasilead.com



Também comprova a origem da mercadoria, sendo citada a natureza da operação, a descrição do produto, a quantidade, os valores, os impostos, etc. É emitido em caso de saída ou entrada de mercadorias, para cobranças.

Diferente da nota fiscal de fatura, temos o faturamento da empresa, que é a soma dos valores que constam nas notas fiscais de faturas emitidas, em um determinado período

Danfe (Doc. Auxiliar da NF eletrônica)

A Representação gráfica da nota fiscal eletrônica, já que está existe somente digitalmente, chama-se Danfe. Ou seja, é um documento impresso que contém os dados principais da nota. Mas fique atento, pois o Danfe não possui validade jurídica. Por isso ele é utilizado principalmente para a circulação de mercadorias, ou seja, deve acompanhar o item até sua entrega ao consumidor.

www.brasilead.com

O Danfe pode ser impresso em papel comum, em uma única via e contém a chave de acesso para consulta na internet , caso seja necessário. Possui a versão resumida e impressa da nota, que é o arquivo digital XML. Vamos falar dele agora. Este tipo de arquivo, o **Arquivo XML,** é um documento que possui validade jurídica.
Ele dispensa impressão, pois é justamente armazenado e entregue em escriturações para a Secretaria da Fazenda e para a Receita Federal de forma digital. O Layout é padrão em todo o território nacional.

Setor Contas a pagar e Contas a receber

Agora vamos falar sobre algumas funções dentro da empresa, exercido dentro de alguns setores como o Contas a pagar e contas a receber, e nas próximas aulas de algumas outras funções. Vejamos exemplos da tela de um sistema, utilizado para cada um destes setores, ok?

O setor de **Contas a pagar** é o departamento responsável por fazer a gestão dos pagamentos; para que sejam efetuados, com os contratos corretos e dentro do prazo. Ou seja, neste setor os contratos são controlados, e assim fica mais fácil identificar possíveis falhas e despesas desnecessárias, e também possíveis lucros.
Este setor mantém contato direto com os fornecedores, e tenta obter vantagens

www.brasilead.com

financeiras como descontos, pois possui informações mais detalhadas sobre as negociações.

Já o setor de **Contas a receber** é responsável pelos recebimentos da empresa, dentro do prazo e com os valores corretos, e busca reduzir os valores atrasados de todas as formas que forem possíveis.
Também mantém atualizado o cadastro de clientes, conferem os valores já recebidos e se a integração com o sistema está sendo elaborado da maneira adequada, entram em contato com os clientes caso necessário, podem enviar e acompanhar cobranças e protestos, calculam o limite de crédito da empresa, faz o fechamento mensal do faturamento, elaboram relatórios, efetua lançamento de notas fiscais e etc.

Esses setores são essencialmente importantes para as empresas, e geralmente as empresas possuem um auxiliar administrativo que possa ajudar em algumas destas funções.

Conciliação Bancária

A Conferência das contas da empresa e do movimento bancário, junto ao controle financeiro interno, tem o objetivo de verificar se está tudo correto, ou se há inconsistência de dados. Para isso, é verificado o saldo bancário do controle interno, os lançamentos realizados de documentos financeiros, que até já vimos inclusive nas aulas anteriores como as notas e os recibos, e se as datas estão idênticas ao extrato do banco.

A partir daí, é feita a composição do saldo, analisando também detalhes, como os lançamentos não realizados ou divergentes por algum motivo (seja pelo banco, pelo extrato errado ou a contabilidade interna que não foi feita da forma correta, ou até por cheques não compensados).

Desta forma, se for necessário é realizado um lançamento complementar, um estorno ou uma reclassificação. Na conciliação bancária também é feita a conferência do faturamento, das cobranças ou depósitos junto ao sistema, e do próprio setor da contabilidade ou dos bancos. Tudo isso para que o final saia correto.

Como no final de cada mês é preciso enviar os documentos para a contabilidade, não se esqueça de guardar os comprovantes de pagamentos, as Notas Fiscais, os boletos bancários e os extratos bancários, certo?

Vamos ver agora um passo-a-passo simplificado de uma conciliação bancária? Com estas dicas você irá fazer a conciliação de uma maneira mais ágil e com uma maior precisão nos detalhes. Fique atento para as dicas agora:

- O 1º Passo É lançar todas as movimentações diariamente: Informe todas as entradas e saídas financeiras, com todas as contas bancárias envolvidas e suas diversas situações como as tarifas bancárias, os pagamentos de fornecedores, os recebimentos de clientes, os pagamentos de empréstimos do banco, os pagamentos de salários dos funcionários, os impostos, etc.

www.brasilead.com

- O 2º Passo É Verificar o saldo no extrato bancário: Confira se os valores que constam no saldo inicial e no saldo final do controle interno, bate certinho com os saldos no extrato bancário. Agora neste exemplo temos o extrato bancário e o extrato do sistema interno. Podemos perceber que o extrato bancário vai ser generalizado, e no interno que podemos detalhar de fato o que significa cada valor, ok?

Esta é a função da conciliação bancária, conferir e detalhar, correto? Mas lembre-se que cada empresa e banco vai elaborar a conciliação de uma forma diferente da outra.

- Já o 3º Passo é conferir cada detalhe dos lançamentos: Verifique se todos os lançamentos do extrato bancário estão sendo feitos na data correta e com os valores corretos no controle financeiro da empresa. Se estiver tudo ok, pode finalizar a conciliação. Nesta imagem temos o exemplo de um tipo de sistema, que você aperta a palavra “consolidar”, pois ela é normalmente utilizada para confirmar a conciliação bancária, ok? E para finalizar:

- O nosso 4º Passo: Verifique se houve diferenças nos lançamentos, e caso sim, faça a devida correção: Veja as divergências de valores ou a falta dos mesmos, sempre procurando saber onde isto ocorreu. Em seguida, corrija as diferenças no controle interno, para que todos os lançamentos estejam refletidos e o saldo final esteja idêntico. Se você fizer de forma diária este passo-a-passo, não irá acumular cada lançamento, e fazendo a nossa velha conhecida “bola de neve”, certo?

Com estas dicas vai ficar muito mais fácil esta tarefa, você vai ver!

Orçamento, Cotação, Frete e Arquivamento

O **orçamento** significa planejar as despesas, os investimentos e os lucros, que uma empresa terá ao longo de um determinado período de tempo futuro; considerando uma previsão e precaução que as empresas fazem, definindo suas metas e objetivos.
A definição de um orçamento deve ser realista, detalhado e que ajude a corrigir erros, ultrapassando possíveis crises e dificuldades financeiras.

Já o orçamento empresarial de vendas, pode ser solicitado de forma externa (através dos clientes da empresa) ou interna (através de algum funcionário interno da empresa).

O **orçamento de vendas** deve conter informações que auxiliem a ocorrer a venda, ou seja, que o seu cliente acredite que é o seu produto ou serviço que vai ser mais satisfatório para ele. Deve possuir dados como as características, os valores, a data em que está sendo solicitado, o formato do frete, etc.

As informações não citadas podem trazer problemas futuros para ambas partes, pois não estariam documentado, caso exista alguma futura divergência nas informações.

www.brasilead.com

A cotação é solicitada de dentro da empresa para fora da empresa. A empresa lança suas solicitações no mercado, pedindo informações sobre preço e condição de compra dos produtos ou serviços. As empresas que recebem estas solicitações de cotação, emitem registros com estas informações pertinentes ao cliente, para que ele possa escolher a que melhor se adequa.

Quando fizer uma cotação, sempre verifique a quantidade de produtos ou serviços solicitados (e seja específico na unidade de medida também, como por exemplo, se vai ser por peça, unidade, pacote, ou, quilograma). Aqui por exemplo temos uma cotação simples e pessoal, sem grandes detalhes. Portanto, sempre fique atento às condições de pagamento, os prazos, a forma de realização da entrega e qual o tipo de frete. A cotação deve ser detalhada ao máximo!

Por exemplo, nesta foto temos uma cotação elaborada de forma profissional, inclusive com códigos do produto, diversos fornecedores, e assim por diante. E quanto mais o comprador especificar como quer o produto, e sobre quais condições que deseja contratar um serviço, melhor são os resultados.

Verifique o **tipo de frete** contemplado na cotação, que pode ser FOB ou CIF. Você sabe a diferença entre eles? Vamos descobrir agora então.

- No **Frete FOB** (*free on board*/ "livre a bordo") é responsabilidade do comprador retirar a mercadoria na fábrica ou em local predeterminado pelo vendedor, e arcar com todas as despesas relacionadas ao frete.

- No **Frete CIF** (*Cost Insurance and Freight*/ "custo, seguro e frete"): É utilizado quando esses itens estão inclusos na cotação, responsabilidade da empresa cotada.

Uma premissa básica na gestão de compras, portanto preste atenção: No mínimo, no mínimo mesmo, faça três cotações para você poder considerar e avaliar detalhadamente, assim você assegura que a melhor escolha seja feita, ok?

Arquivamento

Falando sobre arquivamento, é um assunto que pode ser bem extenso, afinal existe até graduação específica para isso, né? A Arquivologia é o curso que estuda as funções básicas, e técnicas específicas para arquivar, conservar, organizar e guardar documentos de forma que sejam fáceis de encontrar.

Então como dica, o armazenamento de documentos (sejam eles físicos ou em formato digital) deve ser feito por assunto, por exemplo, o DRE, o fluxo de caixa, balanços patrimoniais, as notas fiscais, pagamentos e assim por diante. Cada uma dessas classes deve ser protegida por pastas, contendo arquivos alinhados em ordem alfabética crescente e a partir da data de emissão. Pegou esta dica super prática? Vamos pôr em prática hein! Até a próxima aula!

www.brasilead.com

Surge a Ética

Você sabe o que é Ética? A Ética é um valor social que identifica, qualifica e guia as crenças e ações humanas. A palavrinha "*ética*" vem do grego ethos e significa aquilo que pertence ao costume, caráter ou comportamento.
As reflexões sobre esse tema começaram na antiguidade, na Grécia, com filósofos como Platão e Sócrates, Demócrito e Aristóteles; que falaram sobre a ética como meio de alcançar a felicidade.

Aristóteles em relação a felicidade, dizia que: “Não se trata dos prazeres, riquezas, honras, e sim de uma vida virtuosa, sendo que essa virtude se encontra entre os extremos, e só é alcançada por alguém que demonstre prudência”.
Já Platão: Acreditava que as pessoas eram boas, e que quando faziam atitudes ruins era simplesmente porque não entendia a sua própria atitude, e não porque agiam com intenção.

E então **surge a Ética**, que apesar de seus preceitos serem usados em povos mais antigos do que os gregos, foi com os gregos que ela amadureceu, e onde foi registrado seu próprio conceito e definições, ou pelo menos, a procura dele.

O estudo da ética (que é o ramo da **filosofia** dedicado aos **assuntos morais)** é centrado na sociedade e no comportamento humano, ou seja, qual a melhor forma das pessoas viverem? E quando sabemos que as nossas ações são justas ou não, em determinadas situações? Tentar definir conceitos abstratos como o bem e o mal, o certo e o errado, a virtude e o vício, a justiça e a injustiça, são alguns pontos que também fazem parte da ética.

A ética se refere ao conjunto de valores e regras definidas por determinado grupo ou cultura, e que é comum a todos. Ou seja, a ética é o que define como o homem deve se portar no meio social, e pode refletir e questionar diversos valores morais.
E para finalizar esta aula, vou deixar para você uma reflexão com uma frase muito interessante acerca da ética: "Para vender com ética, primeiro, venda para você mesmo, depois compre de você mesmo, se você ficar satisfeito, estará no caminho certo”.

Sobre a Moral e a Lei

Primeiramente podemos definir ética como um conjunto de princípios morais que regulam o comportamento de um ser humano durante a realização de uma atividade.
Mas o que são os princípios morais?
E qual seria a dita moral? A **moral** se fundamenta na obediência às normas, costumes ou mandamentos culturais, hierárquicos ou religiosos. Ou seja, a moral é um conjunto de regras coletivas que facilitam o convívio, e é mutuamente aceito é intrínseco ao homem social.

E a ética, busca fundamentar o modo de viver pelo pensamento humano, pela moral; ela define como o homem deve comportar-se diante do meio social.

www.brasilead.com

Mas sabia que a ética pode ser confundida com lei? Mesmo que com certa frequência, a lei tenha como base os princípios éticos, diferente da lei, nenhum indivíduo pode ser compelido, pelo Estado ou por outros indivíduos, a cumprir as normas éticas, nem sofrer qualquer sanção pela desobediência destas, mas a lei pode ser omissa quanto a questões abrangidas pela ética.

A função do pensamento ético, portanto, é manter a ordem social. Embora não mantenha relação direta com a lei propriamente dita, a ética é construída ao longo da história, galgada nos valores e princípios morais de determinada sociedade.

Os códigos éticos visam proteger a sociedade das injustiças e do desrespeito em qualquer esfera social, seja no ambiente familiar ou profissional.

Códigos éticos e a Liberdade de Escolha

A ética abrange uma vasta área, podendo ser aplicada também à vertente profissional. Existem códigos de ética profissional que indicam como um indivíduo deve se comportar no âmbito da sua profissão. A ética e a cidadania são dois dos conceitos que constituem a base de uma sociedade próspera.

É importante destacar que toda profissão tem o seu próprio código de ética, e que este serve para padronizar fórmulas operacionais e condutas de comportamento, garantindo assim a segurança dos profissionais e dos usuários de cada serviço. Neste sentido, podemos citar por exemplo a ética médica, a ética profissional (relacionada ao trabalho), a ética empresarial, a ética educacional, a ética nos esportes, a ética jornalística, a ética na política, e por aí vai, certo? Quanta ética hein?

Tudo isto por que a **ética profissional** possui um conjunto de valores, normas de conduta e de relacionamento também, que são adotados no ambiente de trabalho; o qual o profissional deve seguir de tal maneira os padrões éticos da sociedade, e as normas e regimentos internos das organizações, e cumprir com todas as atividades de sua profissão, adotando os princípios determinados pela sociedade e pelo seu grupo de trabalho**.**

Mas isso significa que perderei a minha Liberdade de Escolha Patricia?
Em suma, a **ética** pode ser definida como a ciência que **estuda a conduta humana.** E a **moral** é a **qualidade desta conduta**, visando o ponto de vista do Bem e do Mal, que são conceitos subjetivos e individuais, ok?

Cada hora do dia é uma hora a mais para melhorarmos como seres humanos, e ser ético é exatamente isso: **Melhorar como ser humano.**
Ou seja, podemos por exemplo rever os nossos conjuntos de valores como o agir direito; proceder bem e sem prejudicar os outros; ser altruísta, tranquilo com a própria consciência; cumprir com os valores sociais de onde mora, trabalha, estuda, ser íntegro, honesto, tolerante e humilde, e principalmente, tendo coragem para assumir os nossos erros e decisões que tomamos.

Para resumir tudo que foi dito: **A ética é pessoal**, universal, permanente e teórica. Por exemplo, na frase “João foi antiético furando a fila”, é um conceito pessoal tanto

www.brasilead.com

de João, quanto da pessoa que viu João furando a fila, ok?

Já **a moral é do sistema social**, cultural, temporal, prático. “No Brasil é imoral ter mais de uma esposa, na Nigéria é moralmente aceito”. Isso varia da cultura, da sociedade. E assim fechamos estes novos conceitos sobre a ética e a moral.

Cronograma

Você conhece o real significado da palavra Cronograma? Ela tem origem no grego, onde *‘khronos’* significa "tempo" e *‘gramma’* significa "alguma coisa escrita ou desenhada". E agora, o que é o Cronograma? É uma ferramenta de planejamento e controle, em que são indicadas e detalhadas as atividades a serem executadas durante um dado período de tempo, bem como o seu prazo de execução e os responsáveis pela tarefa.

Ou seja, é importante para visualizar o progresso do trabalho que está sendo feito, para o levantamento de custos de um projeto, e para ser feita uma análise sobre a sua viabilidade e aprovação. Alguns estudantes recorrem aos cronogramas para controlarem melhor quanto tempo devem dedicar a cada matéria, por exemplo. Muitas vezes esses cronogramas são parecidos com um horário ou calendário.

Muitos cronogramas são feitos com o suporte de programa de planilhas prontas, como o Excel, por exemplo. Mas você também pode elaborar o seu no Word, ou sites como Trello; além dos nossos velhos companheiros de papel e caneta, claro!

PODC

Cada administração apresenta seu estilo, cada um com suas virtudes e gestão. Atualmente, a tecnologia e a informação andam juntas, e atendem o mercado e suas necessidades. Administrar é analisar de forma racional, desenvolver estratégias para construir os objetivos, coordenar os recursos, direções e controles de forma mais precisa, e depois motivar e recompensar as pessoas que fazem parte do projeto. E a sigla ‘po-de-ce’, você já ouviu falar?

Planejar, organizar, dirigir e controlar são as funções que um administrador usa para um bom funcionamento dentro das empresas**.** E que você também pode usar para sua vida pessoal e profissional, certo?

- O Planejamento: Serve para **definir objetivos** e meios para alcançá-los. Trata-se de uma tarefa considerada básica para uma organização, uma vez que representa uma forma de se antecipar às dúvidas e probabilidades, sejam elas positivas ou negativas.

- A Organização: Tem a finalidade de organizar os recursos disponíveis para realizar aquilo que foi **planejado**. Faz a distribuição das tarefas, das autoridades e dos recursos materiais entre os membros da organização. Ou seja, é a operacionalização do planejamento, **possibilitando os planos** em objetivos concretos. Essa é a forma como a empresa coordena todos os seus recursos, sejam eles financeiros, humanos ou materiais.

- Já a Direção: É a função de dirigir e lidar com as pessoas, para **a execução do planejamento**, e **atingir os objetivos** da organização; através do processo interpessoal, por meio de instruções, motivação, comunicação e liderança.

- E o Controle: Que **analisa os resultados obtidos** verificando se foram os planejados. Também monitora as atividades realizadas, determinando se a organização está ou não em direção a suas metas, o que pode ser modificado e melhor ajustado.

A Organização e Planejamento tem uma forte influência no resultado da empresa, pois servem como fator para uma **melhor produtividade**, economia de tempo e de espaço, e também de esforços operacionais.

O planejamento é a ação, ou o efeito, de organizar mediante um plano. Como ação, é um trabalho preparatório de um empreendimento; como efeito, é um instrumento de trabalho, um plano, um programa.

O planejamento possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos, estruturar o trâmite adequado, e reavaliar todo o processo a que se destina, ou seja, é o lado racional da ação; pois define objetivos, estabelece metas, prevê e seleciona os recursos necessários, escolhe e organiza as ações, prevê os resultados esperados e busca alcançar, da melhor forma possível, os objetivos pré-definidos.

Controles Fundamentais

Dentro das empresas existem algumas conferências importantes, que eu chamo de ‘controles fundamentais’, para um bom funcionamento e resultado positivo. Vou ensinar para você sobre estes 8 controles.

- **O Controle de recebimentos é** aquele em que focamos nos valores que já foram de fato recebidos na conta. Aí você se pergunta, e onde existe a conferência? E se forem diversos depósitos? Por quanto tempo devo guardar documentos referente às entradas?

Então, o ideal é que qualquer tipo de documento, seja ele de pagamento, de recebíveis ou contratos, sejam guardados por no mínimo 5 anos, certo?

- E as conferências dos recebimentos podem ser feitas pelo extrato bancário ou por recibos, por exemplo, mas lembre-se de sempre atualizar a sua forma de controle, seja com sistema de gestão, pastas ou planilhas.

- Já o **Controle dos valores a receber** são os valores previstos a receber mensalmente. E é necessário sempre controlar os valores a serem recebidos? Claro! Desta forma você terá uma previsão de faturamento, influenciando também sobre os custos e despesas a serem pagas com estes possíveis valores a serem recebidos. Pode fazer o controle em planilhas, pastas, sistemas ou da forma que você achar a mais adequada, ok?

- O **Controle de Pagamentos** tem como objetivo identificar os pagamentos já efetuados, ou seja, verificar se as contas da empresa já estão pagas certinhas. Lembrando de conferir se o valor previsto está equivalente ao valor real; analisar possíveis fatores de atraso e pensar na melhor opção, caso isto ocorra, é claro, classifique a melhor forma de organização.

- Já o **Controle de contas a pagar** busca considerar que o planejamento é importante na gestão, pois todo fator pode alterar a projeção, e é importante que seja elaborado da melhor forma possível, com as datas e valores a serem pagos de forma correta.

- Um controle muito importante para não gerar futura dor de cabeça, é o **Controle dos tributos**; com ele você pode compreender melhor os impostos correntes da empresa. Sempre verifique a data e valor para ver se está correto, e deixe visível junto ao controle de contas a pagar, e os pagamentos, ok? Para que não seja pago duplamente, ou esquecer de efetuar o pagamento.

- Inclusive, temos também o **Controle dos salários**, onde este normalmente é elaborado em uma folha de pagamento, para que sempre exista este controle. Dados como identificação completa, os valores pagos e descontados, e a data do pagamento são itens que não podem faltar. Lembre-se que um funcionário pago é um funcionário motivado! Afinal, todos ficamos felizes e motivados com um trabalho bem feito, sensação de realização e dinheiro no bolso, né?

- O **Controle de estoque** é fundamental também e tem que ser contabilizado tudo, inclusive a entrada e saída de cada produto. Por que? Já pensou se você vende um produto através de uma cotação, e não tem este item na empresa? Complicado né! Por isso é importante este controle, o estoque tem que ser renovado.

Veja se a quantidade que ainda tem supre a demanda da necessidade, e se o custo unitário está valendo a pena para o investimento no dado momento.

- E, não menos importante, temos o **Controle das perdas**. Sabia que toda perda tem que ser contabilizada? Sim, sim, inclusive do tempo que levou para o serviço ou venda ser efetuado, as perdas materiais. Analise estas perdas, e veja se algo precisa ser acrescentado, diminuído, ou, melhorado. Sempre preza economizar, se possível, claro!

Uso de equipamentos de trabalho:

O auxiliar administrativo para exercer adequadamente suas funções, deve ter

www.brasilead.com

preferencialmente conhecimento sobre alguns equipamentos que fazem parte da rotina de trabalho; como o computador, internet, e-mail, fax, copiadora, impressora, telefone. Deixa eu falar um pouco sobre eles para você.

O **Computador** é a ferramenta mais indispensável atualmente, pois realiza análise de dados e informações empresariais, e pode armazenar registros, além de facilitar a comunicação. Geralmente é monitorado pela empresa para evitar que a máquina se torne mais lenta por causa do excesso de arquivos, para evitar algum tipo de 'vírus' (que é quando outras pessoas podem ter acesso ao computador, e evitar até mesmo que informações confidenciais sejam passadas, e também para que não haja processos judiciais para a empresa.

Algumas empresas também podem monitorar para controlar a produtividade do funcionário; portanto procure não usar o computador para armazenar dados pessoais. Mas, se for necessário, solicite autorização prévia, certo? A **Internet** também é indispensável atualmente, pois facilita a comunicação e é muito ágil. É usada para pesquisas em sites diversos, vendas, comunicação e claro, e-mail.

Também é geralmente monitorada para controlar a produtividade, evitar os vírus e processos judiciais para a empresa. É dentro da Internet que existe o **E-mail,** que é uma forma rápida e documentada de correspondência entre as pessoas. O e-mail corporativo é aquele que a empresa fornece aos seus funcionários, sendo de uso exclusivo para o trabalho, podendo ser monitorado pela corporação desde que o funcionário esteja ciente do fato.
O mau uso pode ocasionar até demissão por justa causa, pois o que é escrito pode ser utilizado como prova contra o funcionário e até mesmo contra o chefe; ainda mais se forem mensagens de assédio moral ou sexual por exemplo.

O **Telefone** funciona como cartão de visita da empresa, é um serviço indispensável. Para que exista um bom atendimento é importante que você conheça o ambiente de trabalho, as pessoas e os setores, para que seja ágil na hora de procurar a pessoa dentro da empresa, além de ser paciente e educado.

Afinal, quem não gosta de ser bem atendido pelo telefone, né? Por isso é importante atender a ligação já identificando a empresa, o falando o seu nome, e desejando um "bom dia, boa tarde". Não precisa ter simpatia em "excesso", e nem ser brusco sabe, mas anotar os recados, e evitar deixar a pessoa esperando, é essencial. E falar prestando atenção no que ela está dizendo, e não ficar desatento, pois percebemos isto às vezes nas ligações, e não é legal, concorda?

Sobre o famoso **Celular** agora; é bom que ele sempre esteja no modo silencioso ou em modo vibratório. Busque atender somente ligações de emergência e assuntos que não podem ser adiados, e de preferência, encontre um ambiente mais reservado para não atrapalhar as pessoas ao lado.

Evite também levar o telefone às reuniões, pois além de prejudicar as atividades, pode ocasionar demissão por justa causa. Por isso é muito importante verificar o regulamento interno da empresa. Ah, e o velho **Fax**, você sabe o que é? Chegou a conhecer algum fax? Ele permite à empresa o envio e recebimento de documentos e

www.brasilead.com

informações a clientes, fornecedores, parceiros e filiais; podendo ser enviado a qualquer horário e momento, independente de algum aviso prévio.

Ele possui na sua estrutura um Scanner, um modem, e uma impressora em um único equipamento, sabia? O scanner converte o arquivo impresso em imagem digital, o modem envia a imagem pela linha telefônica para outra máquina de fax, e a impressora produz uma cópia do documento recebido.

Mas o fax foi perdendo sua utilidade, já que os scanners permitem a digitalização das imagens e o envio por e-mail via internet, sendo muito mais rápido e confiável que a conexão discada; além da vantagem de reduzir custos, uma vez que diminuem impressões desnecessárias e gastos com ligações telefônicas das máquinas de fax. Ou seja, com a chegada da internet, o uso do fax diminuiu, mas não sumiu completamente por conta do seu baixo custo e simplicidade.

E temos a **fotocopiadora (ou como dizemos, xerox**) que veio para facilitar as atividades diárias das empresas; evitando o desperdício de tempo, seja em deslocamento, para ir a algum local para pode tirar a xerox, ou seja para copiar a mão o documento.

O que é o método 5 's, e para que serve?

Com a alta tecnologia e a velocidade com que chegam e se perdem as novidades, a prática do **5'S** é mais necessária do que nunca. O 5 'S nos orienta para bom proveito e convívio com as novidades; como observar, avaliar e tomar decisões adequadas para nosso crescimento e formação como pessoa, cidadão e profissional. Isso se faz no dia a dia, com a **rotina 5S na vida pessoal**, em empresas, escolas, famílias e comunidades. Entenderemos mais a frente mais sobre isto.

O 5'S surgiu nas empresas do Japão, durante a reconstrução do país depois da segunda guerra mundial, através da orientação de especialistas americanos, para o controle da qualidade; por isso ficou conhecido como 'qualidade no estilo japonês', ou '*total quality control' (TQC* - controle da qualidade total)-.

É o controle dos processos para assegurar o resultado final, entregando os produtos conforme a expectativa do cliente. O papel do 5'S é cuidar da base, facilitando o aprendizado e a prática de conceitos e ferramentas para a qualidade. Isso inclui cuidar dos ambientes, equipamentos, materiais, métodos, medidas e pessoas.

É dividido em 5 palavras de origem
japonesa: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke. Cada uma destas palavras busca despertar a atenção para um senso de responsabilidade. Veremos detalhadamente cada uma nas próximas aulas, certo? O 5's aplicado corretamente na organização melhora o clima organizacional, a produtividade e a motivação dos funcionários.

Tem o objetivo de reduzir o desperdício de recursos e de espaço, de forma a aumentar a eficiência operacional. Com a evolução da tecnologia da comunicação, o 5S também evoluiu. Alguns dos benefícios do método 5'S é a maior segurança no desenvolvimento das atividades, a melhoria do ambiente de trabalho,

www.brasilead.com

menos falhas humanas durante o trabalho, maior facilidade para encontrar problemas, diminuição do desperdício de tempo na busca por itens, e o aumento da confiança da equipe.

Cada um dos 5'S e suas funções:

Olá, agora vamos ver cada uma destas 5 palavras que iniciam com a letra 'S'**:**
Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke.

- O **Seiri é o Senso de Utilização.** Ele tem como principal objetivo ter os locais definidos para cada coisa, e sempre que possível os recursos devem estar identificados, para que possa ter um acesso seguro e rápido; e também é realizado o descarte ou realocação de tudo aquilo considerado dispensável para realização das atividades.

O uso dos materiais, ferramentas e equipamentos deve ser feito com equilíbrio e bom senso. Os resultados da aplicação do senso de utilização são imediatamente evidenciados, como: o ganho de espaço, a facilidade de limpeza e manutenção, um melhor controle dos estoques e maior redução de custos. Ele também prepara o ambiente para aplicação dos demais conceitos do 5S.

- O **Seiton, é o Senso de Organização**; ele ensina que devemos ter somente o necessário, na quantidade necessária, e sem improvisações. E que estes recursos estejam disponíveis de maneira que possam ser acessados e utilizados imediatamente.

Para isto, devem-se fixar padrões e utilizar algumas ferramentas bem simples como painéis, etiquetas, estantes, etc. Tudo deve estar bem próximo do local de uso e cada objeto deve ter seu local específico. Neste senso, o que não está classificado, não está organizado, ok? Podemos identificar como resultados do senso de organização: A economia de tempo, com maior facilidade na localização das ferramentas e redução de pontos inseguros ou perigosos para as pessoas, arquivos, e etc.

- O **Seiso, o Senso de Limpeza.** Este senso visa a limpeza dos ambientes e instalações, pois ambientes limpos facilitam a detecção de anormalidades,como os resíduos, objetos e animais estranhos ou desnecessários ao ambiente. Esses fatores definem a importância de eliminar a sujeira, mantendo a limpeza do piso, dos armários, das gavetas, das estantes, e etc.

  Esta limpeza pode ir além do aspecto físico, abrangendo também o relacionamento pessoal, onde se preserva um ambiente de trabalho e que vise a transparência, a honestidade, a franqueza e o respeito. A aplicação do senso de limpeza traz somente resultados positivos, como o ambiente saudável e agradável, a redução da possibilidade de acidentes, a melhor conservação de ferramentas e equipamentos e a melhoria no relacionamento interpessoal.

  Afinal, todos gostamos de um local limpinho, né?

www.brasilead.com

- O **Seiketsu, que é o Senso de Padronização ou senso de higiene e saúde,** pois ele tem uma ligação direta com a segurança. Ou seja, neste senso é importante que sejam verificados o estado dos banheiros, refeitórios, salas de trabalho; A fim de que sejam identificados problemas que afetam a saúde dos colaboradores como os problemas ergonômicos, de iluminação, ventilação, etc. Para existir esta padronização usa-se padrões nas cores, nas formas, na iluminação, localização de placas, e por aí vai.

  Tem como principal finalidade manter os 3 primeiros s' (utilização, organização e limpeza) de forma que eles fiquem sempre funcionando certinho, sabe? Podemos notar como resultado da aplicação deste conceito, uma maior facilidade de localização e identificação dos objetos e ferramentas, uma melhoria de áreas comuns (como banheiros e refeitórios), a melhoria nas condições de segurança, e maior equilíbrio físico e mental dos funcionários da empresa.

E para finalizar vamos falar sobre este último 'S':

- O **Shitsuke, ou o Senso de disciplina**
  Este senso não se limita apenas aos 4 primeiros sensos, ele também inclui que além das normas de segurança e padrões da empresa serem criteriosamente cumpridos, deve ser feito com comprometimento pessoal; ou seja, uma autodisciplina; que deve ser composta pelos padrões éticos e morais de cada indivíduo.

Este senso está sendo de fato executado quando as pessoas passam a fazer o que precisa ser feito, mesmo quando não há a vigilância de ninguém; ou quando estendem estes conceitos para a vida pessoal, demonstrando o seu total envolvimento.
Diante de um ambiente autodisciplinado acerca dos princípios 5S, é possível que se tenha uma melhor qualidade, produtividade e segurança no trabalho, com um trabalho diário mais agradável, melhorando assim as relações humanas e o cumprimento dos procedimentos operacionais e administrativos.

Formas de tratamento

As formas de tratamento se constituem nos modos pelos quais nos dirigimos às autoridades, por meio de correspondência oficial ou verbalmente em atos solenes.
A linguagem é um veículo para a interação com outras pessoas, por isso é utilizada diariamente e, muitas vezes, as pessoas não reconhecem o quanto ela é importante.

Umas das características do estilo da correspondência oficial e empresarial é a polidez, ou seja, o ajustamento da expressão às normas de educação e cortesia.
A polidez se manifesta no cuidado de evitar frases agressivas ou ásperas, como em cartas de cobrança, que podem ter seu tom amenizado, por exemplo, citando um possível esquecimento; no emprego adequado das formas de tratamento e também no emprego de frases ("tenho a honra de encaminhar" e não, simplesmente, "encaminhar…"; ou "tomo a liberdade de sugerir…" em vez de, "sugiro…"). Vou indicar agora algumas formas de tratamento. Temos a:

www.brasilead.com

- **Vossa Excelência**: Usada para Presidente e Vice-Presidente da República, do Supremo Tribunal Federal e do Congresso Nacional.
- **V.Exª** (abreviação): Usada para Componentes do Poder Judiciário, membros do Poder Legislativo, Ministros e Secretários do Estado, Governadores e Prefeitos, Altas Autoridades.
- **V.Emª** (Eminência): Usada para Cardeais
- **V.Remª (Reverendíssima):** Usada para Religiosos
- **V. Magnificência**: Usada para Reitores
- **V.S.ª**(Senhoria): Usada de forma geral para tratamentos e cartas, diretores, chefes, vereadores, secretários
- **Sr/Sra. Srtª:** Usada em geral, quando não existe intimidade.
- **Senhorita**: Usada para Moças solteiras e quando não existe intimidade.
- **Dr /Dra**: Usada para diferenciar quem tem o Grau Acadêmico doutorado.

Etiqueta dentro da empresa

Para ser um profissional qualificado é necessário possuir conhecimentos técnicos e profissionais, que envolvem habilidades e capacidades na execução das atividades, e também conhecimentos pessoais, que envolvem o cuidado com a imagem, a postura e o comportamento.
Quais atitudes que podemos buscar prestar mais atenção diariamente?

Busque por uma conduta que não incomode ou desrespeite os outros. Cuidar da aparência e das roupas é importante para que seja passada uma boa impressão. Lembram daquele ditado ‘ a primeira impressão é a que fica’, certo? Atitudes discretas também ajudam a preservar a harmonia do ambiente, assim como uma comunicação feita com educação, cortesia e de forma clara e objetiva.

Já no telefone, o ideal é focar somente no assunto mesmo, se mostrar interessado pelo que o outro está falando, sabendo ouvir e demonstrando entusiasmo, pois desta maneira você estimula o outro a falar. E se for enviar algum E-mail, escreva com uma linguagem direta, simples, educada, objetiva, clara e sem erros ortográficos de português e digitação.

Se conseguirmos parar e repensar um pouquinho em quais atitudes desta podemos melhorar, sem dúvida você será mais feliz no seu local de trabalho e consequentemente consigo mesmo.

Atendimento com qualidade

Todo cliente exige um tratamento diferenciado, pois cada pessoa tem de fato necessidades diferentes, concorda? Mas, o importante é sempre tentar fazer esta pessoa se sentir especial. Qualquer um pode ser um cliente potencial também, portanto, nunca julgue e nunca deixe uma pessoa esperando, sem justificar a ela o

www.brasilead.com

motivo da demora.
Use expressões simples, pronunciadas com tom de voz moderado e claro.

Sempre tenha paciência caso a pessoa queira uma informação. E, caso perceba que uma determinada situação pode piorar, procure a ajuda de seu supervisor ou gerente, não tenha medo ou vergonha, pois nas informações prestadas ao cliente, a verdade é extremamente importante, ok?

Portanto fique atento a qualquer reclamação, queixa ou sugestão do cliente. Faça perguntas, investigue, se coloque no lugar deste cliente. Isso ajudará a resolver os problemas com maior rapidez e eficiência. E se lembre, os problemas e as dúvidas devem ser transformados em satisfação e fidelização. E isso tem toda a chance de ocorrer, um bom atendimento é tudo!

Ah, e não se esqueça de fazer a manutenção diária da limpeza e cuidar dos móveis e objetos de trabalho. Deixe sempre à mão os objetos de que necessita. Em um ambiente limpo e organizado, todos desempenham melhor suas funções, e todos ficam mais felizes e motivados!

Manual de rotina

E o que é um Manual de Rotina? É um documento que serve para determinar normas e procedimentos de cada serviço prestado, mostrando o passo a passo e como as atividades devem ser executadas. Seguir os procedimentos que se encontram no manual de rotina da empresa, auxilia a aumentar o nível de segurança dentro da empresa, facilita na análise da tarefa que deve ser elaborada por cada pessoa, e também por colaboradores que desconhecem como funciona o processo dentro desta empresa.

Normalmente são elaborados pelos próprios setores a que se refere, e é importante ser lido, para que assim a padronização continue sendo mantida perante os conceitos da empresa.

Além disso, deve ser visível e flexível. Para isto, pode-se utilizar uma pasta organizadora, daquelas com plásticos; colocando cada folha dentro de cada plástico. No rodapé de cada folha, deve constar a versão do manual, a data da atualização, e quem revisou, pois assim fica mais fácil para ser visualizado, identificado, e facilita a substituição da folha, caso seja necessário.

Comece pelas rotinas mais simples e que já estão mais estabelecidas. Não existem regras rígidas para o seu conteúdo. O importante é refletir o trabalho real dentro da empresa, e que seja de fácil leitura e acesso para os trabalhadores.

O Manual de Rotina visa passar a mensagem que, se existir uma padronização das atividades, consequentemente haverá uma menor redução de trabalho, gerando um aumento significativo na eficiência. Podemos utilizar algumas ferramentas para descrever o conteúdo, tais como:

Fluxogramas, Modelos, Notas Técnicas, Manuais de instrução de Equipamentos,

www.brasilead.com

Fotografias, Lista de Verificação.

Regulamentos

Vamos falar sobre os regulamentos agora. Eles são importantes para manter as diretrizes dentro da empresa, constando suas políticas e objetivos em geral. Ou seja, indica os direitos e deveres dos membros da empresa. É usado também para ditar normas complementares, afinal cada empresa tem sua necessidade.

O regulamento normalmente é elaborado por líderes do setor, ou a administração geral da empresa. E dentre as principais normas, estarão presentes por exemplo:
O uso de uniformes como obrigatório; o cuidado no manejo de máquinas e equipamentos; o correto uso do computador e dos veículos motores; os requisitos gerais de admissão e demissão; informa a respeito das regras sobre atrasos, faltas, cartão-ponto, licenças; sobre as condições de indenização caso ocorra algum prejuízo; podendo trazer danos a terceiros; seja por imprudência, descuido ou culpa; em suma, informa sobre benefícios e proibições que a empresa possui.

Tipos de Documentos Técnicos e Empresariais

Dentro da empresa existem diversos tipos de documentos, além dos regulamentos e do manual de rotina; onde cada um tem o seu formato, a sua função, e o seu padrão. Vamos descobrir mais um pouco sobre cada um deles, vou citar para vocês alguns dos documentos que vamos aprender nas próximas aulas: a Redação comercial, a Ata, a Circular, o Ofício, o Memorando, a Carta Comercial, o Atestado, a Declaração, o Aviso, o Requerimento, o Relatório, a Procuração, o Edital, o Fax, e o E-mail.

O que é a Redação Comercial, e como fazer?

A redação comercial é um esclarecimento escrito internamente, dos procedimentos legais, representando uma operação da empresa. Deve caracterizar- se pela impessoalidade, o uso da norma padrão da linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade.

E como pode ser elaborada uma redação comercial ou um documento técnico?
Cada tipo de redação ou documento apresenta uma estrutura específica, mas algumas características são comuns a maioria, como:

- **Usar o Papel Timbrado:** da organização. Onde, além do timbre, a folha pode conter carimbo com a indicação da empresa.
- **O Destinatário**: Onde além do nome, pode ser acrescentado o departamento e o cargo ocupado pelo destinatário dentro da organização, para facilitar sua identificação.
- **O Título ou Assunto:** Que indica do que se trata o texto, de acordo ao tema que será abordado por todo o texto, e que deve ser dividido introdução, desenvolvimento e conclusão.
- **A Saudação**: Que deve aparecer com a escrita formal, no final do texto; como por exemplo, atenciosamente, saudações, cumprimentos, dentre outros.

www.brasilead.com

- **E por fim, a Assinatura**: Também ao final do documento, apresentando a identificação do emissor, como o nome e o cargo que ocupa.

Sobre os outros Documentos Técnicos

Agora vamos aprender sobre os outros 14 tipos de documentos. Lembre-se de prestar atenção ao vídeo, pois no decorrer do que vai ser dito, os exemplos vão aparecendo para facilitar a compreensão de cada tipo de documento.

Vamos falar agora sobre a Ata:
Que é um documento testemunhal, ou seja, que reflete a visão de preferência imparcial da pessoa que a redigiu. Usa-se a ata principalmente para promover o relato escrito de fatos, ocorrências, resoluções e decisões de assembleia, sessão ou reunião. Escrevem-se todas as informações seguidamente, sem saltos de linhas. A ata não pode conter rasuras e geralmente ficam em livros próprios que têm termos de abertura e de encerramento.

Na Circular:
Podemos ver o exemplo de uma circular aqui no vídeo. Ela é destinada a funcionários de um determinado setor, remetida pelo chefe da repartição ou do departamento. Têm o objetivo de transmitir normas, ordens, avisos, pedidos, ou seja, de delimitar comportamentos e homogeneizar condutas de um grupo de pessoas.

Já o Ofício:
É o tipo mais comum de correspondência oficial, enviada normalmente a funcionários ou autoridades públicas, e expedido por órgãos públicos, em objeto de serviço. Seu destinatário, no entanto, além de outro órgão público pode ser também um particular. O conteúdo do ofício é matéria administrativa, mas pode vincular também matéria de caráter social, oriunda do relacionamento da autoridade em virtude de seu cargo ou função; comunicando um fato ou realizando uma solicitação em caráter oficial.
Deve ser exposto de forma clara e com linguagem formal. Em resumo, é um documento privativo, usado em empresas públicas, e eficaz na comunicação entre gestores.

O Memorando:
É um documento interno, com comunicação rápida e simples, sem formalidades ou procedimentos burocráticos. É trocado entre os chefes da repartição ou da empresa, é dirigida a qualquer pessoa, independente da hierarquia. É a documentação do dia-a-dia de um órgão. Possui alguns itens essenciais na sua elaboração, tais como cargo do destinatário e do signatário, data, ementa, texto do memorando, fecho, nome e assinatura do remetente.

A Carta comercial:
É um dos documentos mais utilizados para a transmissão de informações, e a forma recomendada para levar ideias e defender posições. Como a carta admite posicionamentos pessoais, é o documento indicado para encaminhar um pedido, uma sugestão ou uma queixa ao superior funcional. Através da linguagem formal, mas sem

www.brasilead.com

obedecer ao processo rígido do ofício. O ramo da indústria e do comércio utilizam para enviar comunicações. Quando o mesmo assunto se repete na vida diária, utilizaram-se fichas dos mais variados tipos, e já prontas, como formulários impressos.

Uma carta comercial normalmente possui o timbre (ou seja, o nome da firma já impresso); o local, a data, e o número da carta (na mesma linha, e o número da carta em ordem crescente a partir do início do ano); o endereço; o texto; a saudação e assinatura. Se houver algum anexo, é dita esta informação de forma breve, como por exemplo: segue em anexo o documento x.

O Atestado:
Tem a finalidade de provar alguma coisa, como por exemplo, o atestado de Sanidade Mental, de óbito, de antecedentes criminais, o atestado médico, dentre outros.

A Declaração:
Possui a função de comprovar algum fato, seja ele de inexistência de algo, ou o acontecimento de um fato; e pode ser feito por pessoas físicas ou jurídicas; como por exemplo uma declaração de atividade remunerada, ou sindical.

O Aviso:
Tem a finalidade de advertir, notificar e regulamentar. Procura alertar sobre algo que foi liberado, ou que tenha sido proibido, e que deva ser cumprido. Deve passar a informação com prazos definidos, e os devidos níveis hierárquicos que serão atingidos com este aviso.

O Requerimento:
É uma petição, que é feita por escrito e com fórmulas legais, para solicitar alguma coisa permitida por lei. É todo pedido que se encaminha a uma autoridade do Serviço Público. Um requerimento é o instrumento que serve para solicitar algo a uma autoridade pública. Não se envia requerimento a empresas comerciais; o pedido ou a solicitação é, nesse caso, objeto de carta.

Já o Relatório:
É um documento simples, objetivo e didático. Deve ser simples porque representará conhecimento de uma certa atividade, e precisará ser entendido por qualquer pessoa. Deve ser objetivo porque avaliações de natureza subjetiva podem comprometer o conteúdo técnico apresentado, ou seja, o conhecido “mal-entendido” pode prejudicar muito o decorrer da situação que este relatório esteja emitindo. É conhecido como a “memória” da organização, por ser um “resumo” empresarial, e sempre deve ser bem armazenado.

A Procuração:
É o documento em que uma pessoa (ou seja, o outorgante ou mandante) passa poderes oficialmente a outras pessoas (que será o outorgado ou mandatário), para que seja executado algo em seu nome. Os poderes são mencionados em um só parágrafo no

www.brasilead.com

documento, para dificultar falsificação; e deve conter os dados pessoais e assinatura de ambas partes.

Se existir qualquer possibilidade de interpretação dúbia, ou se os poderes não estiverem muito bem definidos, a procuração poderá ser utilizada para outros fins; e nem sempre muito honestos. Por isso é necessário todo cuidado e confiança possível.

Existem dois tipos de procuração. Uma é chamada procuração pública, lavrada em cartório, utilizada para atos jurídicos de maior importância. E a outra é chamada procuração particular, igualmente válida, mas geralmente utilizada para atos mais simples e cotidianos.

O Edital:
Comunica ao público interessado, as condições e os prazos de algo que venha a ser realizado de forma divulgada e exposta publicamente, como concursos públicos e provas gerais; através de locais como sites, jornais e o diário oficial. Possui cunho jurídico, e evita que alguém informe que não sabia da devida situação, já que a mesma foi amplamente divulgada para toda a sociedade.

Temos também o Fax:
Que é a transmissão de uma mensagem escrita ou gráfica; ou uma cópia autêntica do documento original, para outro aparelho; feita por via telefônica com auxílio do aparelho de fax. É um método antigo, hoje em dia menos utilizado devido ao alto custo financeiro e sustentável, por ser necessário uma linha telefônica, o próprio aparelho do Fax e papel; mas ainda assim existe em muitas empresas, por ser considerada em algumas situações mais confiável do que um e-mail, principalmente por quem precisa comprovar a autenticidade de documentos.

Na lista dos principais usuários encontram-se escritórios de advogados e juristas em geral, corretoras de seguros e imobiliárias. No mercado existem diversos modelos de aparelhos, que englobam impressora, fax e máquina de xerox em um único aparelho multifuncional. Ao mesmo tempo que com a chegada da internet o uso do fax diminuiu, ele não sumiu completamente, por causa de seu baixo custo e simplicidade. Afinal, ainda existe muita gente que sabe usar um fax, mas não um e-mail; e isto é comum, ok?

E por último temos o E-mail:
Todas as técnicas de redação já vistas valem da mesma forma para este tipo de texto: objetividade, clareza, ordem, correção e simplicidade. Procure definir a linha de assunto de modo a servir como atrativo para que o destinatário sinta vontade de ler o e-mail. Seja prático, porque o correio eletrônico é um veículo prático e rápido de comunicação. Lembre-se de utilizar a saudação final e a assinatura, ser cordial, atencioso e receptivo.
Agora vamos para a nossa próxima aula! Se ficou com alguma dúvida, estou à disposição!

www.brasilead.com

Organograma
Tem o objetivo de proporcionar a visualização da estrutura funcional da empresa e sua hierarquia, delegar autoridades, e indicar a trajetória da comunicação através da representação gráfica dos setores da empresa.

O Organograma é representado através da figura do retângulo, que são ligados por linhas e relacionando de acordo com a autoridade hierárquica. As linhas pontilhadas representam órgãos de assessoria ou staff.

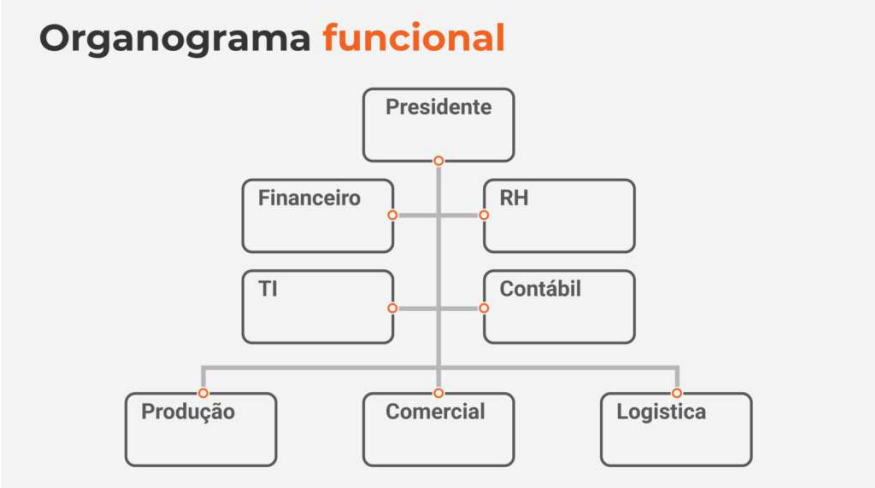
O Organograma pode ser apresentado de diversas maneiras, sendo o modelo vertical um dos mais populares.

O seu principal objetivo é ajudar a esclarecer dúvidas sobre a organização da empresa, seja para os próprios membros da empresa ou para parceiros, fornecedores e até mesmo clientes. A sua estrutura não é permanente, ela pode mudar de acordo com a necessidade da organização. E existem diversos tipos de organogramas, onde cada um é adequado para diferentes representações organizacionais.

Organograma e seus tipos
Sabia que existem diversos tipos de Organogramas? Cada tipo tem suas próprias características, formatos, preenchimentos e organização. Vamos ver sobre cada um deles agora, como o Organograma Funcional ou Vertical, ou Horizontal, o Circular ou Radial, O Matricial, o Linear de Responsabilidade (OLR) e o Organograma em barras.

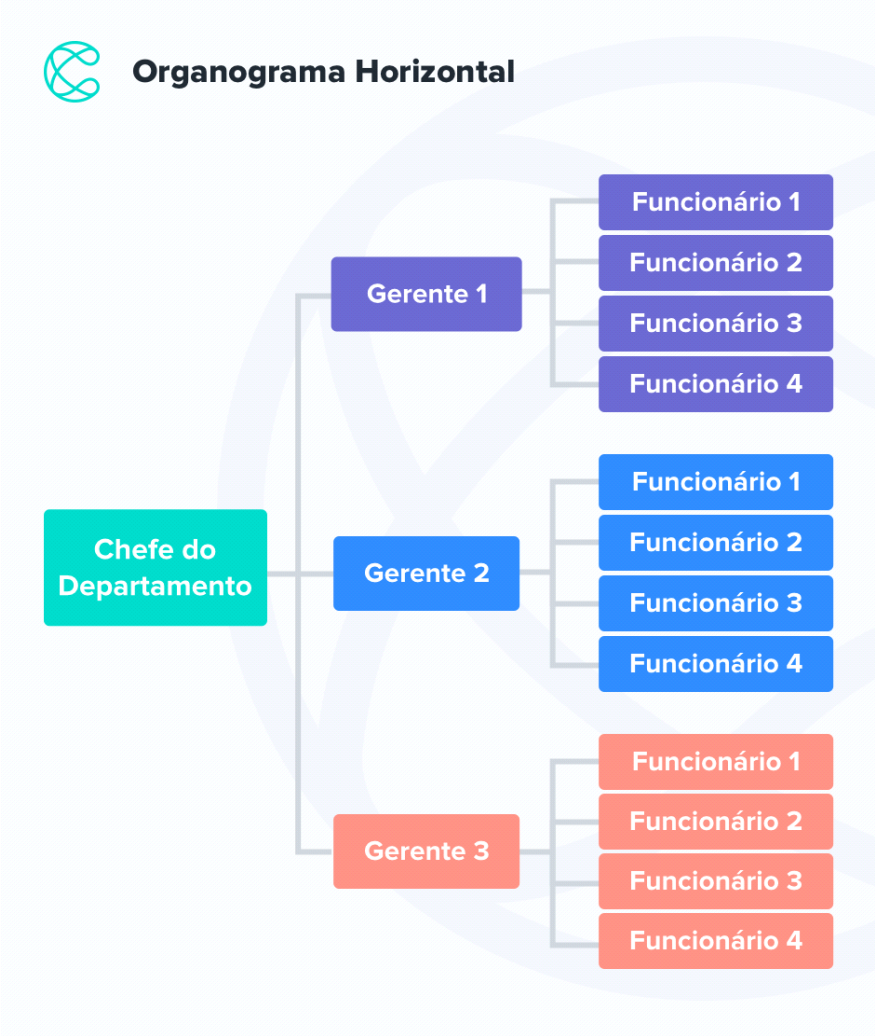
No Organograma funcional ou vertical
Os cargos mais importantes estão no topo do gráfico e a hierarquia parte de cima para baixo. O que muda entre o Funcional e o Vertical são as palavras escritas nos retângulos. Quando a divisão e hierarquização é escrito referente às funções, ele é “funcional”. Mas caso o organograma apresente os setores e as áreas, é comum se referir como um organograma “vertical clássico”.

www.brasilead.com



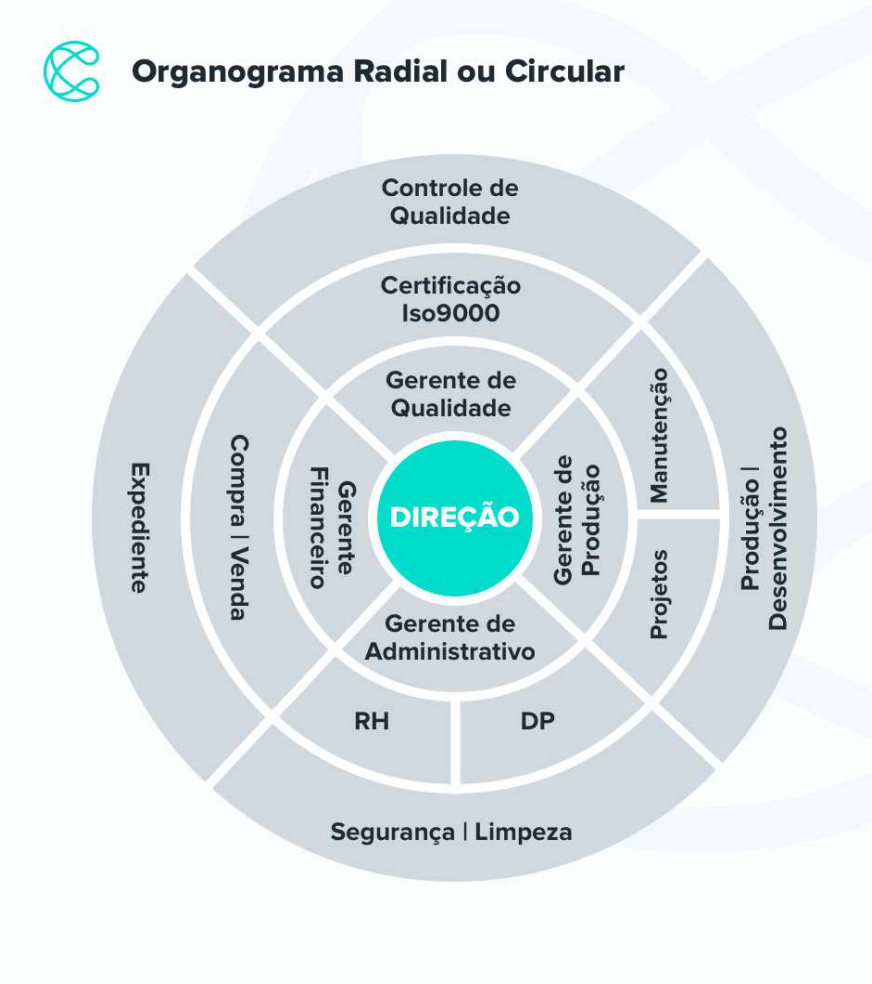
O Organograma horizontal

É parecido com o modelo vertical, ou seja, com setores e as áreas; mas com a diferença de ter os núcleos hierárquicos mais importantes no lado esquerdo, seguindo uma linha horizontal em direção ao lado direito.



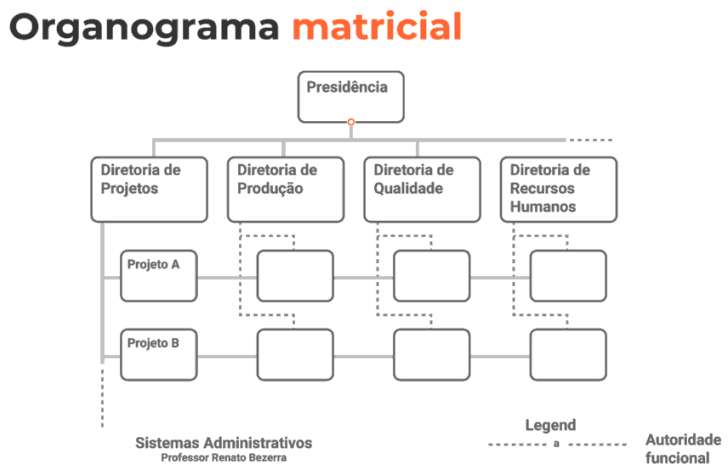
O Organograma Circular ou Radial

A hierarquia é mais dividida, mais detalhada. Começa nas áreas que possuem mais responsabilidade (sendo mais ao centro), para as que possuem menos responsabilidade (indo até as extremidades do círculo). Busca ressaltar o trabalho em grupo e a proximidade das áreas, e por conta disto vem sendo bastante utilizado nas empresas.



O Organograma Matricial

Representa a estrutura dos grupos de trabalho, que podem ser temporários.
É o organograma mais flexível, e pode ser alterado de acordo com novas definições que venha surgir na empresa. É também a combinação de duas formas distintas de organizar a empresa. Por exemplo, uma mistura de estruturas por projetos e por produto, cliente, etc.

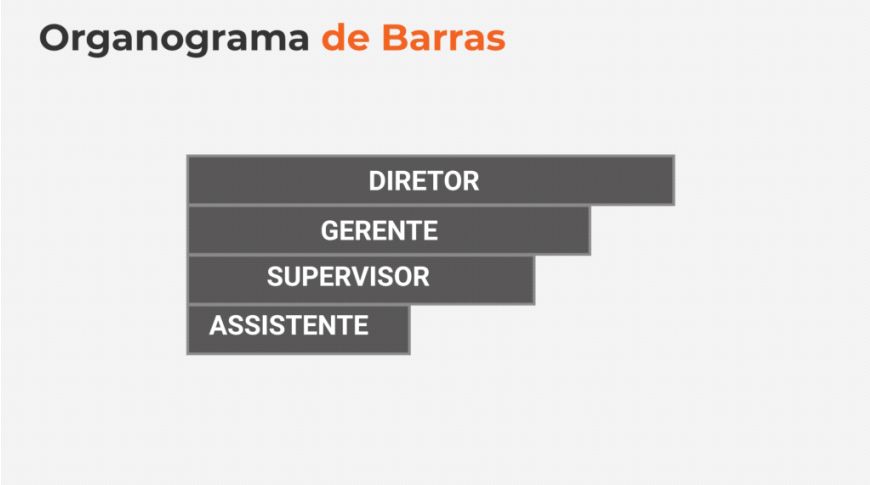


O Organograma Linear de Responsabilidade (OLR)

Esse é modelo é o mais diferente, pois representa a relação entre os cargos, e a execução de suas respectivas tarefas. Sua estrutura é a mais complexa, por conter a variedade de rotinas que coexistem na empresa. Ela é estruturada com símbolos, que representam as marcações do cargo versus a tarefa que deve ser efetuada. Por isto tem o objetivo não de apresentar o posicionamento hierárquico, mas sim o inter-relacionamento entre as diversas atividades e os processos da empresa, e também quem é responsável por cada uma delas.

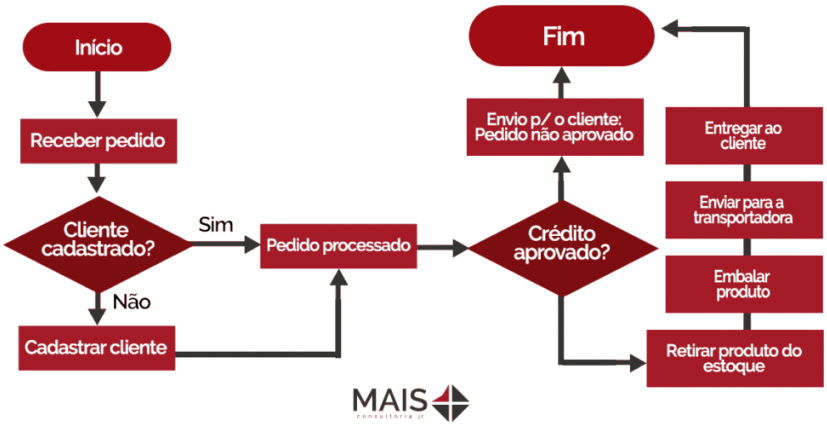
O Organograma em barras

Os cargos são distribuídos em barras retangulares, com tamanhos diferentes e ao mesmo tempo proporcionais à importância e a autoridade de cada cargo. Esse é um organograma de empresa pouco utilizado, pois não permite a visualização das relações entre os órgãos. O modelo indica apenas o nível de hierarquia – quanto mais alto o cargo, maior o tamanho do retângulo ou barra.



Fluxograma

Permite visualizar o caminho e o processo de trabalho a serem executados por um setor, indicando o passo-a-passo da sequência, e a interação das atividades do processo por meio de símbolos gráficos. Os símbolos são usados em todo o mundo, mas podem ser alterados caso necessário.
Deve possuir um início, o sentido do fluxo, e o fim.



Ou seja, deverá ser elaborado de forma sequencial e de forma clara; identificando as ações que devem ser executadas, ou as alternativas do processo. E qual os objetivos do Fluxograma? Tem por objetivos corrigir os erros de processos, diminuir os movimentos desnecessários dentro do processo, mostrar os passos necessários para a realização do trabalho, criar normas padrão para a execução dos processos, demonstrar a sequência e a interação entre as atividades e projetos, facilitar na consulta em caso de dúvidas sobre o processo, facilitar no treinamento dos colaboradores, manter o controle de qualidade do trabalho, aumentar a produtividade dos trabalhadores e Realizar melhorias dentro do processo e da empresa.

E como elaborar um Fluxograma? Utiliza-se uma série de símbolos para representar as ações e os momentos do processo.

Não é obrigatório o uso de todos os símbolos, pois eles devem ser utilizados somente

de acordo com as necessidades das atividades que serão mapeadas.

Ou seja, pode-se dizer que os símbolos de **início ou fim do processo,** e os símbolos das **tomadas de decisões,** são os que são mais utilizados.

Fluxograma e seus tipos

Existem diversos tipos de fluxogramas, entre os mais comuns estão:

O Fluxograma de Processo Linear, O Fluxograma Funcional, O Fluxograma Vertical, O Fluxograma Espaguete. Vejamos mais sobre cada um destes agora:

- No **Fluxograma de Processo Linear**, é exibida a sequência de trabalho passo-a- passo, compondo assim o processo. Esta ferramenta ajuda a identificar retrabalhos ou etapas desnecessárias.

- No **Fluxograma Funcional**, é mostrado o fluxo de processo atual, e quais as pessoas, ou grupo de pessoas que estão envolvidas em cada etapa. Neste caso,

www.brasilead.com

as linhas verticais ou horizontais são utilizadas para definir as fronteiras entre as responsabilidades.

- No **Fluxograma Vertical** é o mais utilizado em atividades de melhoria, pois possibilita enxergar as relações entre as atividades, os pontos de decisão, inspeção, *loops* de retrabalho e sua complexidade. Para sua elaboração, é

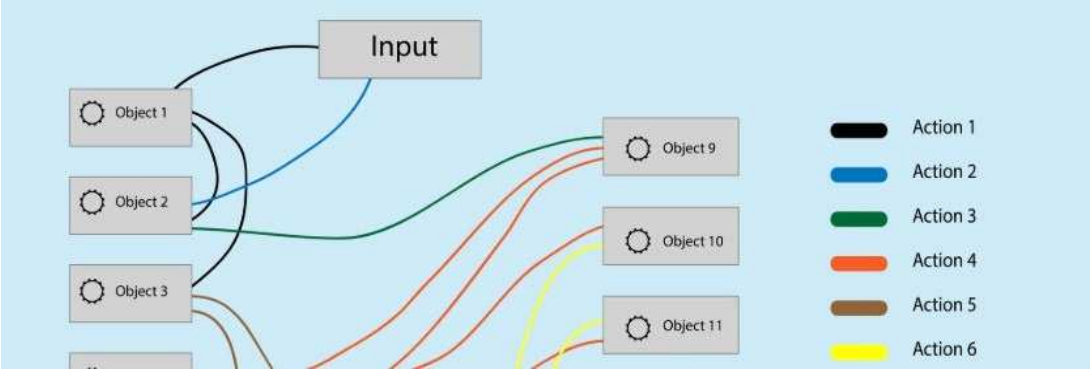
www.brasilead.com

necessário começar pelo nível mais elevado e depois ir adicionando os detalhes.

Processo atual Processo proposto	✖	Diagrama de Processo	Folha nº:
Processo: **Fabricação de hambúrguer**			Data:
Setor:			Responsável:

Passo	Distância (m)	Tempo (s)	Operação	Transporte	Inspeção	Espera	Estoque	Descrição
1			○	⇨	■	D	▽	Inspeção dos ingredientes
2			●	⇨	□	D	▽	Preparo das carnes
3			●	⇨	□	D	▽	Pesagem de condimentos e aditivos
4			○	➡	□	D	▽	Transporte das carnes até o local da moagem
5			●	⇨	□	D	▽	Moagem das carnes
6			●	⇨	□	D	▽	Mistura das matérias primas e ingredientes
7			○	➡	□	D	▽	Transporte da massa até o local da enformação
8			●	⇨	□	D	▽	Massa é enformada em equipamento adequado
9			○	➡	□	D	▽	Transporte da massa até o local da refrigeração
10			●	⇨	□	D	▽	Produto enformado é posto para congelar
11			○	⇨	□	●	▽	Aguardando congelamento à -18°C
12			○	➡	□	D	▽	Transporte da massa até o local de embalagem
13			●	⇨	□	D	▽	Embalagem da massa
14			○	➡	□	D	▽	Transporte da massa até o local de estocagem
15			○	⇨	□	D	▼	Armazenagem do produto final

- No **Fluxograma Espaguete**, é utilizado uma linha contínua para rastrear o caminho percorrido por um item ou por pessoas durante a realização de um processo. É muito usado para expor layouts ineficientes que geram desperdícios. Neste diagrama pode ser mostrado o fluxo de materiais, informações e pessoas.



www.brasilead.com

www.brasilead.com