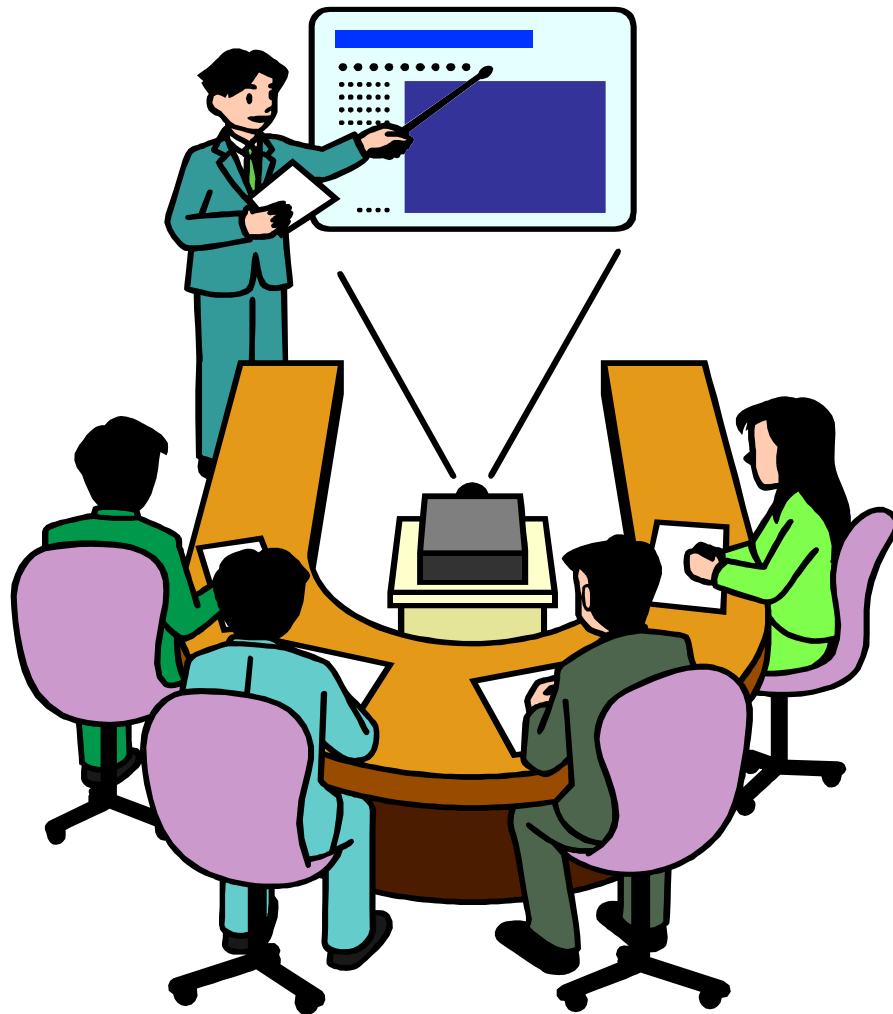


# GESTÃO



---

**SENAI, SUA CONQUISTA PROFISSIONAL**

---

## ORGANIZAÇÃO CURRICULAR DOS CURSOS

1. TÍTULO	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
2. OBJETIVO	Preparar profissionais para prestar serviços de atendimento ao público com eficiência e eficácia dentro dos padrões de qualidade requeridos.
3. PERFIL PROFISSIONAL	Ao final do curso os treinandos serão capazes de realizar atendimento ao público com eficiência e eficácia.
4. MODALIDADE	Aperfeiçoamento Profissional
5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Equilíbrio emocional;</li> <li>☞ Saber ouvir;</li> <li>☞ Atitudes no atendimento;</li> <li>☞ Atendimento via Internet;</li> <li>☞ A importância da comunicação no atendimento: Falhas no processo de comunicação; Tipos de barreiras da comunicação;</li> <li>☞ A empresa e o bom atendimento;</li> <li>☞ Atendimento e a nova visão de mercado;</li> <li>☞ Atendimento telefônico – fator de grande importância;</li> <li>☞ Ética e etiqueta no atendimento;</li> <li>☞ Qualidades indispensáveis do atendente;</li> <li>☞ Cliente como diferencial;</li> <li>☞ Como evitar a insatisfação do cliente;</li> <li>☞ Comprometimento com cliente e a empresa que trabalha;</li> <li>☞ Estilos de clientes;</li> <li>☞ Novo perfil profissional para quem atua com atendimento ao público.</li> </ul>
6. REQUISITOS PARA INGRESSO	Idade Mínima: 16 anos Escolaridade Mínima: 7ª série do ensino fundamental
7. CARGA HORÁRIA	20 h
8. Nº DE ALUNOS POR TURMA	20 alunos

*Figura 43 – Atendimento ao Público*

<b>1. TÍTULO</b>	<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b> <b>CÓD. CBO 4110-10</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	Favorecer aos treinandos os conhecimentos que lhes permitam meios para desempenhar a função de Auxiliar Administrativo de forma eficiente atendendo as demandas de trabalho e as constantes mudanças do setor.
<b>3. PERFIL PROFISSIONAL</b>	Ao final do curso os treinandos estarão aptos a desenvolver atividades de Auxiliar administrativo com qualidade e eficiência no ambiente de trabalho, adquirindo e desenvolvendo competências e habilidades gerais e específicas, podendo para tanto dar apoio administrativo as ações em relação às diretrizes emanadas da alta administração das organizações.
<b>4. MODALIDADE</b>	Qualificação Profissional
<b>5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	<p><b>Gestão de Pessoas e Equipes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Gestão de pessoas por Competências;</li> <li>☞ Seleção de Pessoal;</li> <li>☞ Entrevistas de Seleção;</li> <li>☞ Liderança e Motivação;</li> <li>☞ Trabalho em Equipe.</li> </ul> <p><b>Gestão de Marketing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Fundamentos do marketing;</li> <li>☞ Marketing de serviços;</li> <li>☞ Mix de serviços;</li> <li>☞ O diferencial competitivo;</li> <li>☞ Atendimento ao cliente;</li> <li>☞ Otimização do atendimento;</li> </ul> <p><b>Relacionamento com o Mercado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ O relacionamento e a comunicação;</li> <li>☞ Tipos de clientes;</li> <li>☞ Proatividade;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Atendimento ao telefone;</li> <li><b>Gestão de Processos:</b></li> <li>☞ Elementos do processo;</li> <li>☞ Tipos de processos;</li> <li>☞ Eficácia e eficiência;</li> <li>☞ Níveis organizacionais;</li> <li>☞ Ferramentas gerenciais;</li> <li>☞ Gestão ambiental;</li> <li>☞ Certificação ambiental.</li> <li><b>Diagnostico e Solução de Problemas:</b></li> <li>☞ Os problemas e as ferramentas da qualidade;</li> <li>☞ Ciclo do PDCA;</li> <li>☞ Diagrama de Afinidades;</li> <li>☞ Diagrama de Inter-relações;</li> <li>☞ Matriz de Priorização;</li> <li>☞ Matriz de Relações;</li> <li><b>Qualidade em Produtos e Serviços:</b></li> <li>☞ Como fazer qualidade;</li> <li>☞ Princípios da qualidade;</li> <li>☞ Sistemas da qualidade;</li> <li>☞ Gestão da qualidade;</li> <li>☞ ISO 9001 - interpretação dos requisitos;</li> <li>☞ Ciclo de auditorias da qualidade;</li> <li>☞ O processo de certificação.</li> </ul>
<b>6. REQUISITOS PARA INGRESSO</b>	Idade Mínima: 16 anos Escolaridade Mínima: Ensino Fundamental Completo
<b>7. CARGA HORÁRIA</b>	160 h
<b>8. Nº DE ALUNOS POR TURMA</b>	20 alunos

Figura 44 – Auxiliar Administrativo

<b>1. TÍTULO</b>	<b>AUXILIAR EM CONTABILIDADE</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	Preparar profissionais para prestar serviços de apoio e suporte às atividades administrativas em contabilidade, cumprindo as rotinas e processos estabelecidos, com foco na otimização e dentro dos padrões de qualidade requeridos.
<b>3. PERFIL PROFISSIONAL</b>	Ao final do curso os treinandos estarão aptos a desenvolver suporte às atividades administrativas em contabilidade, cumprindo as rotinas e processos estabelecidos, com foco na otimização e dentro dos padrões de qualidade requeridos.
<b>4. MODALIDADE</b>	Especialização Profissional
<b>5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Conceitos de contabilidade;</li> <li>☞ Princípios de contabilidade;</li> <li>☞ Funções da contabilidade;</li> <li>☞ Usuários da contabilidade;</li> <li>☞ Patrimônio e seus elementos;</li> <li>☞ Situações líquidas patrimoniais;</li> <li>☞ Contas;</li> <li>☞ Escrituração;</li> <li>☞ Demonstrativos Contábeis;</li> <li>☞ Custos.</li> </ul>
<b>6. REQUISITOS PARA INGRESSO</b>	Idade Mínima: 16 anos Escolaridade Mínima: ensino médio completo Ter conhecimentos/experiência em assistente/auxiliar administrativo
<b>7. CARGA HORÁRIA</b>	80 h
<b>8. Nº DE ALUNOS POR TURMA</b>	20 alunos

Figura 45 – Auxiliar em Contabilidade

<b>1. TÍTULO</b>	<b>AUXILIAR EM RECURSOS HUMANOS E DEPARTAMENTO PESSOAL</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	Preparar profissionais para prestar serviços de apoio e suporte às atividades administrativas de recursos humanos e departamento de pessoal, cumprindo as rotinas e processos estabelecidos, com foco na otimização e dentro dos padrões de qualidade requeridos.
<b>3. PERFIL PROFISSIONAL</b>	Ao final do curso os treinandos estarão aptos a desenvolver suporte às atividades administrativas de recursos humanos e departamento pessoal, cumprindo as rotinas e processos estabelecidos, com foco na otimização e dentro dos padrões de qualidade requeridos.
<b>4. MODALIDADE</b>	Especialização Profissional
<b>5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Política de recursos humanos;</li> <li>☞ Recrutamento e seleção;</li> <li>☞ Capacitação e desenvolvimento;</li> <li>☞ Plano de cargo e salários;</li> <li>☞ Benefícios;</li> <li>☞ Tipos de contrato de trabalho;</li> <li>☞ Departamento Pessoal;</li> <li>☞ Desligamento de Pessoal.</li> </ul>
<b>6. REQUISITOS PARA INGRESSO</b>	Idade Mínima: 16 anos Escolaridade Mínima: ensino médio completo Ter conhecimentos/experiência em assistente/auxiliar administrativo
<b>7. CARGA HORÁRIA</b>	80 h
<b>8. Nº DE ALUNOS POR TURMA</b>	20 alunos

Figura 46 – Auxiliar em Recursos Humanos e Departamento Pessoal

1. TÍTULO	REDAÇÃO OFICIAL E ATUALIZAÇÃO GRAMATICAL
2. OBJETIVO	Preparar profissionais para prestar serviços administrativos com foco na redação de documentos oficiais de acordo com as normas ortográficas e gramaticais.
3. PERFIL PROFISSIONAL	Ao final do curso o participante deverá redigir documentos oficiais de acordo com as normas vigentes, desenvolvendo o poder de comunicação, bem como deverá ter melhores condições para resolução de questões com as relações morfosintáticas, semânticas e estilísticas associadas à inteligência e interpretação de textos.
4. MODALIDADE	Aperfeiçoamento Profissional
5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Redigindo com eficácia e eficiência;</li> <li>☞ Estrutura da Redação Oficial: a comunicação interna e externa (Ofício, Circular, Memorando, Ata, Requerimento) ;</li> <li>☞ Semântica e Estilística;</li> <li>☞ Ortografia;</li> <li>☞ Sintaxe Gramatical.</li> </ul>
6. REQUISITOS PARA INGRESSO	Idade Mínima: 16 anos. Escolaridade mínima: Ensino Fundamental Completo.
7. CARGA HORÁRIA	40h
8. Nº DE ALUNOS POR TURMA	20 alunos

Figura 47 – Redação Oficial e Atualização Gramatical

1. TÍTULO	RELAÇÕES INTERPESSOAIS
2. OBJETIVO	Preparar profissionais para o desenvolvimento de atitudes que possibilitem a melhoria nas relações humanas no trabalho.
3. PERFIL PROFISSIONAL	Ao final do curso os treinandos terão desenvolvido atitudes de valorização individuais e coletivas, inspiradas na cooperação e no respeito entre grupos de amigos, para um bom relacionamento entre as pessoas, desenvolvendo um sentimento de valor próprio e de merecimento no ambiente de trabalho.
4. MODALIDADE	Aperfeiçoamento Profissional
5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Relações humanas no atual mundo do trabalho;</li> <li>☞ Inteligência emocional;</li> <li>☞ Motivação humana;</li> <li>☞ Comunicação no local de trabalho;</li> <li>☞ Relações interpessoais;</li> <li>☞ Administração de conflitos;</li> <li>☞ Aspectos pessoais X profissionais;</li> <li>☞ Trabalho em equipe;</li> <li>☞ Solidariedade;</li> <li>☞ Sigilo;</li> <li>☞ Ética Profissional</li> </ul>
6. REQUISITOS PARA INGRESSO	Idade Mínima: 16 anos Escolaridade Mínima: 7ª série do ensino fundamental
7. CARGA HORÁRIA	20 h
8. Nº DE ALUNOS POR TURMA	20 alunos

Figura 48 – Relações Interpessoais