

MÓDULO I

# O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NA ORGANIZAÇÃO

UNIDADE 1

O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO E A  
ASSESSORIA



## ÍNDICE

---

<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>1. NATUREZA DO TRABALHO.....</b>	<b>5</b>
1.1. A VERTENTE ADMINISTRATIVA .....	5
1.1.1. A ROTINA DE ESCRITÓRIO .....	7
1.2. A VERTENTE RECEPCIONISTA.....	7
1.3. A VERTENTE FINANCEIRA .....	8
1.4. A VERTENTE DA ASSESSORIA.....	9
<b>2. EMPREGO .....</b>	<b>10</b>
2.1. CONDIÇÕES DE TRABALHO .....	11
<b>3. PERSPETIVAS LABORAIS .....</b>	<b>12</b>
<b>4. ÁREAS DE ATUAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
4.1. SUPORTE ADMINISTRATIVO .....	14
4.2. COBRANÇA TELEFÓNICA.....	16
4.3. COMPETÊNCIAS IMPORTANTES .....	17
<b>5. NOÇÕES TÉCNICAS .....</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>23</b>
<b>AUTOAVALIAÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>SOLUÇÕES.....</b>	<b>29</b>
<b>PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO.....</b>	<b>30</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>31</b>



## OBJETIVOS

---

Com esta unidade didática pretendemos que:

- Compreenda a função de assistente administrativo;
- Compreenda as várias vertentes administrativas existentes;
- Compreenda quais as competências necessárias para um bom desempenho da função;
- Identifique as competências técnicas importantes para a função.

## INTRODUÇÃO

---

Para um desempenho eficaz e eficiente, o assistente administrativo que preste também assessoria, necessita adquirir conhecimentos e competências técnicas, na área da gestão das organizações, devido ao suporte que prestam à direção e administração.

Assim, nesta unidade didática iremos fazer uma breve abordagem às principais áreas de atuação do profissional administrativo que assume esta função, bem como às competências técnicas ou outras competências comportamentais importantes para o desempenho da mesma.

# 1. NATUREZA DO TRABALHO

---

A área administrativa é responsável pela organização funcional de uma organização, estabelece e controla todos os procedimentos administrativos, e organizando circuitos de informação.

Por sua vez a área financeira dispõe de profissionais que planeiam, dirigem e coordenam as operações financeiras da empresa. O seu principal objetivo é assegurar que a organização possua os meios financeiros necessários para levar a cabo a sua atividade, e que estes sejam utilizados racionalmente.

A existência de áreas administrativas e financeiras, bem como a assessoria, são mais habituais nas grandes organizações. Contudo, e porque em Portugal a maior parte das empresas são de pequena ou média dimensão, a situação mais comum é a existência de uma área administrativa, ou seja, uma área constituída por profissionais polivalentes capazes de assegurar funções em ambas as vertentes. Desta forma, compete a este gestor um largo conjunto de tarefas e responsabilidades.

## 1.1. A VERTENTE ADMINISTRATIVA

Na vertente administrativa está a responsabilidade de gerir toda a informação que entra, circula e sai da empresa. Esta gestão é extremamente importante para o adequado funcionamento da organização, pois é através dela que os diferentes departamentos da empresa conseguem coordenar as suas atividades e que os meios financeiros, humanos e materiais ficam disponíveis para todas elas.

Sem a área administrativa seria impossível à organização, comprar e distribuir matérias-primas, assegurar a existência de material indispensável ao funcionamento e execução da sua atividade, gerir a correspondência recebida, pagar a fornecedores, efetuar contactos e gerir os clientes, cumprir as obrigações fiscais, entre muitas outras atividades.

A área administrativa tem contacto com todos os departamentos da organização e efetua a ligação entre eles. Para gerir estas relações existem procedimentos e regulamentos internos que, na prática, orientam como as relações entre departamentos e secções devem ser realizadas. Estes procedimentos internos são regularmente atualizados, tornando esta área bastante dinâmica.

Quando, nas organizações, a área administrativa tem um número elevado de profissionais, é normal uma especialização a cada tarefa, ou seja, temos uma pessoa que trata, por exemplo, do arquivo, outra que realiza contactos telefónicos, outra que faz a gestão de clientes, ou a gestão de fornecedores e outra que é o braço direito da diretor. Quando as organizações são de uma dimensão reduzida, é normal este profissional fazer todas ou grande parte das tarefas desta área.

Nos últimos anos, têm sido atribuídas à área administrativa outras competências, pelo que é fundamental que o profissional assistente administrativo disponha não só de conhecimentos mais técnicos, como também se mantenha em constante atualização. Um bom exemplo pode ser o procedimento de cobrança de uma dívida de um cliente, que deverá estar associado à documentação da tentativa de cobrança, de acordo com as regras fiscais em vigor.





Para o desempenho da função de assistente administrativo é essencial o conhecimento de ferramentas Office, como o Excel, o Word, o Access, o PowerPoint e conhecimentos de softwares ERP (Enterprise Resource Planning). Estes são sistemas informáticos de integração e gestão de informação nas empresas, como o *software* Primavera ou o sistema SAP e são indispensáveis ao dia-a-dia de um assistente administrativo que apoia a área financeira.

### 1.1.1. A ROTINA DE ESCRITÓRIO

O apoio de um assistente administrativo é imprescindível e, por isso, a rotina do escritório deverá ser organizada e de fácil execução, tendo sempre em atenção as necessidades da empresa.

De todas as atividades a serem executadas, podemos distinguir:

- Preparar o dia-a-dia no escritório, sob orientação dos superiores;
- Saber manusear com diversos equipamentos, como por exemplo, telefones, computadores, fotocopiadoras, equipamentos de projeção nas salas de reunião;
- Controlar a entrada e a saída de materiais, bem como a sua distribuição;
- Manter os arquivos e os documentos da empresa organizados;
- Contribuir para manter o ambiente de trabalho limpo e saudável.

É importante lembrar que cada organização possui a sua rotina, devendo o profissional da área administrativa seguir as orientações dos seus superiores, bem como contribuir para a sua melhoria.

### 1.2. A VERTENTE RECECIONISTA

À primeira vista podemos não distinguir qualquer diferença entre as funções exercidas por um rececionista e um administrativo, mas dentro de uma organização empresarial estas profissões distinguem-se entre si, têm funções muito próprias que se encaixam perfeitamente na empresa e pretendem melhorar o seu funcionamento.

O rececionista é a pessoa responsável numa organização por receber e orientar os visitantes, dar indicações, receber e transmitir recados.

Dependendo do tamanho da empresa onde trabalha, o rececionista terá as mais diversas funções, porém a maior parte das suas tarefas consiste em:

- Trabalhar com uma pequena central telefónica: receber, efetuar e encaminhar chamadas;
- Esclarecer dúvidas quer presencial quer telefonicamente;
- Receber e separar o correio para os diversos departamentos;
- Fazer um controlo dos visitantes e das chamadas;
- Marcar reuniões, reservar e preparar as salas de reunião;
- Dar apoio aos assistentes;
- Rececionar e encaminhar os visitantes;
- Arquivar documentação, caso seja necessário.

### 1.3. A VERTENTE FINANCEIRA

Na vertente financeira está a responsabilidade de controlar, dirigir e cumprir a política financeira da organização, de acordo com as instruções da gestão de topo da empresa. É da competência desta a gestão do dinheiro (tesouraria), a gestão dos investimentos e a gestão do risco financeiro. Para tal, esta área realiza análises financeiras, estima receitas e despesas, controla os desvios face aos resultados reais, sugere medidas de correção, identifica tendências, estabelece planos de investimento e financiamentos, etc.



## 1.4. A VERTENTE DA ASSESSORIA

A função de assessor tem uma maior relevância na organização da empresa. Este profissional ocupa-se das tarefas administrativas específicas da administração ou direção da empresa, ou seja, dá assistência aos diretores. Para além das funções de assistente administrativo, é esperado que desempenhe outras, tais como:

- Redigir atas das reuniões de trabalho;
- Confirmar, por iniciativa própria, o trabalho quotidiano;
- Assegurar o bom funcionamento das reuniões de trabalho e das assembleias;
- Dar apoio ao superior hierárquico, tendo sempre em atenção os interesses da empresa;
- Fazer ponte entre os vários níveis da hierarquia da empresa;
- Saber promover a comunicação entre todos os colaboradores, dando-lhes a oportunidade de mostrarem a relevância do seu papel na organização.

## 2. EMPREGO

---

Os administrativos estão presentes em todo o tipo de organizações, independentemente da sua dimensão, área de negócio ou setor de atividade. Habitualmente, estes profissionais são contratados como trabalhadores por conta de outrem e auxiliam a direção nas suas atividades diárias e na gestão e controlo financeiro. De entre as entidades empregadoras mais frequentes, destacam-se as empresas industriais, comerciais e as prestadoras de serviços, em particular as instituições financeiras e de crédito: bancos, companhias de seguros, de *leasing*. Normalmente a procura deste tipo de profissional é mais notada em grandes cidades ou locais onde exista um tecido empresarial e mais industrial significativo.

Tendencialmente, e atendendo à sensibilidade desta área, continuará a ser uma área de competências com grande procura. Contudo uma boa formação será uma grande mais-valia para os profissionais que se quiserem destacar no mercado, conseguindo uma colocação mais célere (rápida).



## 2.1. CONDIÇÕES DE TRABALHO

Os horários do profissional da área administrativa são os que usualmente se praticam nos serviços de escritório: cerca de 40 horas semanais. Contudo, existem momentos em que o volume de trabalho pode implicar uma carga horária maior, sendo necessário um grande esforço e dedicação à profissão de modo a ser possível fazer face às exigências fiscais e legais com as quais a organização está obrigada a cumprir.

Desta forma, o assistente administrativo por se encontrar a prestar apoio à direção, poderá estar isento de horário de trabalho, isto é, não está sujeito aos limites máximos dos períodos normais de trabalho.



Certo é que as aplicações informáticas facilitam bastante a execução das tarefas, diminuindo o tempo de conclusão de cada uma. Contudo muitas tarefas são consideradas de rotina.

É então importante que o profissional estabeleça uma rotina que permita ter uma adequada gestão de tempo. Este profissional deve ser bastante organizado e responsável, pois o resultado do seu trabalho será utilizado por outras áreas ou por outras pessoas.

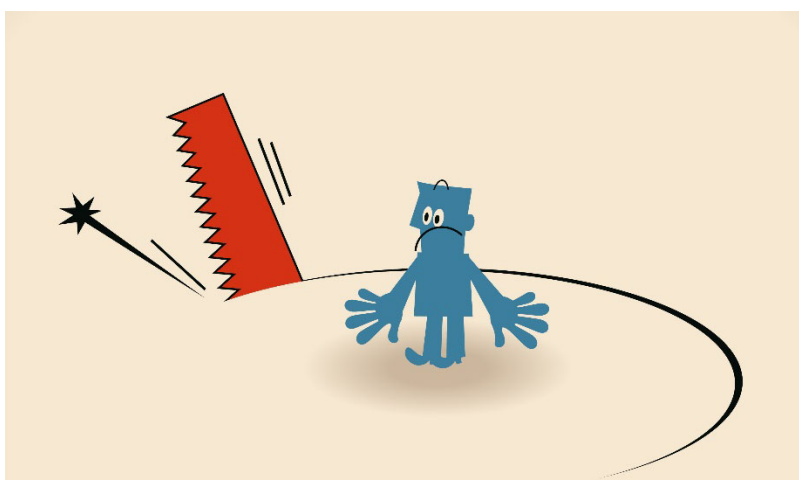
### 3. PERSPETIVAS LABORAIS

---

Existe um mercado de trabalho bastante alargado na área da gestão administrativa e financeira, e um número considerável de profissionais com formação superior, o que aumenta a concorrência entre os profissionais desta área.

Por este motivo se destacam as formações profissionais que dotam os formandos de conhecimentos técnicos suficientes, e com uma componente prática e aplicada à realidade das organizações, que lhe permitirão uma rápida integração no mercado de trabalho, destacando-se desta forma de outros profissionais com formações mais teóricas.

Nos últimos anos temos vindo a assistir a uma necessidade de as empresas reduzirem custos.



Redução do número de colaboradores, controlo dos gastos em materiais, ou redução dos cargos intermédios das empresas são algumas das estratégias mais utilizadas pelas organizações.

Esta tendência atual pode ser vista como uma oportunidade para os profissionais desta área. A redução da contratação de colaboradores altamente especializados ou com formação superior, leva a um aumento da contratação de profissionais que respondam às necessidades de gestão administrativa e financeira, mas com custos inferiores. Desta forma, a contratação de colaboradores com formação profissional especializada, nesta área, será valorizada.



Continuarão a existir muitas oportunidades de emprego para os trabalhadores mais habilitados, sobretudo para aqueles que possuam conhecimentos relativos a diferentes áreas de atuação e possuam competências comportamentais alinhadas com o objetivo da sua função. Será, contudo, um fator diferenciador manter-se em constante desenvolvimento e é necessário ser proativo. Procure manter-se sempre atualizado.

## 4. ÁREAS DE ATUAÇÃO

---

Como já vimos, a função de assistente administrativo requer um alargado e diversificado conhecimento profissional, uma vez que implica execução de várias atividades de cariz bastante distinto.

Vejamos algumas das áreas onde poderá ser solicitada a atuação.

### 4.1. SUPORTE ADMINISTRATIVO

No que respeita ao suporte administrativo, de forma geral, poderão existir diferentes tarefas ou necessidade de diferentes suportes, dependendo da organização.

- Gestão de Fornecedores:
  - Contacto com os fornecedores.
  - Seleção dos fornecedores.
  - Avaliação de fornecedores qualificados.
  - Pedido de orçamentos.
  - Gestão de datas relevantes de contratos.



- Arquivo dos contratos:
  - ☐ Arquivamento dos contratos.
  - ☐ Gestão do arquivo de contratos.
  - ☐ Configuração de alertas sobre datas relevantes do contrato.
  - ☐ *Checklist* para revisão de contratos.
- Tratamento de correspondência:
  - ☐ Entrada de correspondência.
  - ☐ Saída de correspondência.
  - ☐ Encaminhamento da correspondência.
  - ☐ Reencaminhamento da correspondência.
- Gestão de Economato:
  - ☐ Registo de inventário.
  - ☐ Alerta para a necessidade de encomendar mais economato.
- Organização de Documentos:
  - ☐ Gestão do Arquivo.
  - ☐ Sistemas de Organização.
- Redação de Documentos:
  - ☐ Carta comercial.
  - ☐ Memorando.
  - ☐ Ata.
  - ☐ Circular.
  - ☐ Relatórios.
- Planificação de Eventos:
  - ☐ Desenvolvimento da ideia.
  - ☐ Planeamento das atividades.
  - ☐ Realização do evento.
  - ☐ Orientação do evento.
  - ☐ Avaliação.

- Organização de viagens:
  - Planeamento.
  - Marcação.
  - Transporte.
  - Alojamento.
- Planificação de reuniões:
  - Preparação da reunião.
  - Dados relevantes.
  - Cumprimento do horário.
  - Resumo e ata.

## 4.2. COBRANÇA TELEFÓNICA

Nem sempre os clientes honram os seus compromissos financeiros como acordados, ou definido contratualmente. Por esse motivo, as organizações deverão estar preparadas para proceder à recuperação dos valores que estejam em atraso. Numa primeira fase deverão ser efetuadas tentativas de recuperação amigável ou extrajudicial. Contudo, se tal não for possível poderão recorrer à cobrança judicial.



Estas são algumas das fases da cobrança telefónica que o assistente administrativo, enquanto profissional da área deverá conhecer:

- Contacto telefónico.
- Fases do contacto.
- Eficácia do contacto.
- Estratégias de sucesso.
- Negociação.
- Tipos de clientes.
- Tipos de perguntas.
- Controlo das emoções.

### 4.3. COMPETÊNCIAS IMPORTANTES

Existem competências que o profissional da área administrativa deve desenvolver. São competências que o ajudarão a desempenhar as suas tarefas e responsabilidades com maior facilidade e profissionalismo, tornando-o mais eficaz e mais eficiente.

- Comunicação:
  - Pessoal.
  - Gestão dos obstáculos de comunicação.
  - Comunicação não-verbal.
- Comportamento organizacional:
  - Etiqueta empresarial.
  - Etiqueta ao telefone.
  - Etiqueta na internet.
  - Etiqueta em reuniões.
  - Etiqueta no vestuário.
  - Etiqueta com material da organização.

■ Atendimento:

- ☐ Atendimento ao cliente.
- ☐ Atendimento a fornecedores.
- ☐ Gestão de reclamações.

■ Gestão de tempo:

- ☐ Definição de objetivos.
- ☐ Definição de prioridades.
- ☐ Planeamento.
- ☐ Obstáculos.

■ Ética profissional:

- ☐ Conduta ética.
- ☐ Confidencialidade.
- ☐ Relacionamento com entidades externas.

## 5. NOÇÕES TÉCNICAS

---

O profissional da área administrativa, independentemente da sua categoria, deverá fazer sempre um esforço para se manter permanentemente atualizado, no que respeita a noções técnicas que podem influenciar o seu trabalho.

Vejamos alguns exemplos:

- Introdução à gestão:
  - Missão.
  - Visão.
  - Valores.
  - Formas jurídicas.
  - Tipos de empresas.
- Recursos Humanos:
  - Tipos de contrato.
  - Remunerações.

Caso o assistente administrativo esteja alocado à área financeira, é uma mais-valia e um fator diferenciador no desempenho das suas funções, conhecer uma taxa de IVA ou uma legislação relativa à recuperação judicial de pagamentos em atraso.

Vejamos os seguintes exemplos:

- Contabilidade:
  - ☐ Normalização contabilística.
  - ☐ Documentação contabilística.
  - ☐ Pagamentos a fornecedores.
  - ☐ Recebimentos de clientes.
- Finanças:
  - ☐ IVA.
  - ☐ IRS.
  - ☐ IRC.
  - ☐ Segurança Social.
- Serviços Bancários:
  - ☐ Cartões bancários.
  - ☐ Contas bancárias.
  - ☐ Crédito.
  - ☐ Títulos de crédito.
  - ☐ *Factoring*.
  - ☐ *Cash pooling*.
- Noções jurídicas:
  - ☐ Pepex - Procedimento Extrajudicial Pré-Executivo.
  - ☐ Ação executiva.
  - ☐ Injunção.
  - ☐ Insolvência.
  - ☐ PER – Processo Especial de Revitalização.

- ❑ SIREVE - Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial.
- ❑ PARI – Plano de Ação para o Risco de Incumprimento.
- ❑ PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento.
- ❑ Regime extraordinário de proteção a devedores de crédito habitação em situação económica muito difícil.







## CONCLUSÃO

---

O assistente administrativo é um profissional que deverá possuir conhecimentos relativos a várias áreas: sejam elas a um nível mais técnico, tais como noções jurídicas ou contabilísticas; ou a um nível comportamental, como por exemplo, a capacidade para gestão de reclamações, marcação de viagens, ou ainda gestão de tempo.

Ao desenvolver e colocar todas as competências inerentes às suas funções, o profissional da área administrativa será uma peça fundamental na organização que integrar, assegurando o suporte nas mais distintas áreas. Suporte esse que pode ir desde o pagamento a fornecedores, à preparação de atas de reuniões, passando pela simples emissão de uma fatura, bem como o apoio direto ao diretor da organização.



## AUTOAVALIAÇÃO

---

1. **A área administrativa é responsável pela:**
  - a) Planeamento funcional de uma organização.
  - b) Planeamento industrial de uma organização.
  - c) Planeamento estrutural de uma organização.
  - d) Planeamento dos armazéns de uma organização.
  
2. **Na vertente financeira está a responsabilidade:**
  - a) Controlar a política industrial da organização.
  - b) Criar a política financeira da instituição.
  - c) Controlar, dirigir e cumprir a política financeira da organização.
  - d) Criar e definir a estratégia financeira da organização.
  
3. **Na vertente administrativa está a responsabilidade de:**
  - a) Administrar uma organização.
  - b) Gestão dos recursos humanos da organização.
  - c) Gestão do parque informático.
  - d) Gerir toda a informação que entra, circula e sai da empresa.

- 4. Que ferramentas informáticas são necessárias ao desempenho de funções nesta área?**
- a) *E-mail*, Word e Excel.
  - b) SQL, *E-mail* e Excel.
  - c) Excel, Word, PowerPoint, Access e softwares ERP.
  - d) PowerPoint e softwares ERP.
- 5. Os administrativos com especialização em assessoria integram:**
- a) Qualquer tipo de organizações.
  - b) Agricultura.
  - c) Fábricas.
  - d) Produção Industrial.
- 6. Os horários do profissional da área administrativa são habitualmente:**
- a) Cerca de 40 horas semanais.
  - b) Cerca de 20 horas semanais.
  - c) Cerca de 50 horas semanais.
  - d) Os de um profissional liberal.
- 7. Quais as principais áreas de atuação do assistente administrativo com especialização em assessoria?**
- a) Suporte técnico informático.
  - b) Suporte jurídico.
  - c) Suporte administrativo e apoio à direção.
  - d) Suporte na área de engenharia.

**8. Identifique a opção mais completa com as competências importantes para esta função.**

- a) Comunicação e atendimento.
- b) Comunicação, comportamento organizacional, atendimento, gestão de tempo e ética profissional.
- c) Comportamento organizacional.
- d) Conhecimentos jurídicos e ética profissional.

**9. A missão, visão e valores integram o tema:**

- a) Da introdução à gestão.
- b) Da produção industrial.
- c) Da jurisdição.
- d) Da contabilidade.

**10. A gestão de tempo é importante porque envolve temas como:**

- a) Marketing empresarial.
- b) Divulgação e publicidade.
- c) Planeamento.
- d) Recursos Humanos.



## SOLUÇÕES

---

1.	a	2.	c	3.	d	4.	c	5.	a
6.	a	7.	c	8.	b	9.	a	10.	c

## PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO

---

Se quer aprofundar o tema relacionado com as funções e competências de um assistente administrativo, pode consultar o seguinte livro, visitar o site e o link:

- [www.caminhosdoemprego.com](http://www.caminhosdoemprego.com).
- [www.e-konomista.pt/artigo/emprego-como-assistente-administrativo/](http://www.e-konomista.pt/artigo/emprego-como-assistente-administrativo/).
- Rego, António (2007), Comunicação Pessoal e Organizacional, teoria e prática, 4ª edição, Edições Sílabo.



## BIBLIOGRAFIA

---

- Lopes, Jhonny, Auxiliar e Assistente Administrativo, [www.caminhosdoemprego.com](http://www.caminhosdoemprego.com)

