

# **Administração 2ª edição**

## **Manual do instrutor**

### **Mensagem ao instrutor**

Esse manual tem por objetivo auxiliá-lo no andamento e desenvolvimento de suas aulas, buscando descrever como foi elaborado este curso e mostrar-lhe informações e dicas preciosas de como organizar sua aula.

Com esse manual, a S.O.S Educação Profissional quer facilitar sua vida na execução das aulas e mostrar como a nova metodologia de ensino implantada neste curso será aplicada dentro de cada assunto, em cada um dos módulos adquiridos por nossos alunos.

Para que este curso — e consequentemente, sua metodologia — funcionem da maneira esperada é fundamental a sua participação. Converse com o seu coordenador como isso afetará as suas aulas e discuta com ele e os demais instrutores a metodologia, assim, juntos, todos possam entendê-la melhor.

Faça uma leitura atenta deste manual. Sempre que necessário, fale com seu coordenador para sanar suas dúvidas. Mesmo que ele não possa responder de imediato, ele entrará em contato com a área de Operações da Franqueadora, e lhe responderá o mais brevemente possível.

Atenciosamente,

Equipe de Metodologia de Ensino  
S.O.S Educação Profissional

### **Características**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Formato</b>           | Aulas teóricas em sala de aula e exercícios práticos no laboratório de informática, com participação efetiva dos alunos.  |
| <b>Título</b>            | Administração 2ª edição   |
| <b>Objetivo</b>          | Preparar os alunos para um conhecimento intermediário sobre a área de Administração de Empresas.  |
| <b>Público-alvo</b>      | Alunos que queiram desenvolver noções de Administração, ou que estejam iniciando como profissionais da área.  |
| <b>Duração</b>           | 20 horas.   |
| <b>Recursos</b>          | O principal recurso é a apostila. Para melhor aproveitamento, sugere-se o uso do laboratório de informática para a execução de algumas atividades existente nas apostilas, ou propor a execução dessas atividades às sextas-feiras na unidade ou propor ao aluno a realização dessas atividades em casa, entregando uma cópia das atividades resolvidas para os mesmos, as quais encontram-se nesse manual. |
| <b>Material de apoio</b> | Manual do instrutor.  |

### ***Como se dará o aprendizado dos alunos***

Os conteúdos que tratam da área de Administração são monótonos, então, varie as estratégias de ensino, faça perguntas aos alunos, faça-os trabalhar em dupla ou em grupo. A idéia é fazer com que participem do assunto a ser estudado.

Uma estratégia possível é lançar perguntas para despertar a curiosidade geral — mas sem se aprofundar no tema em questão. Isso vai auxiliá-lo a verificar o nível de interesse da classe e perceber o conhecimento deles em relação ao tema.

Varie o tom de voz, é mais difícil ater-se a uma voz monótona. Repita e/ou enfatize com a voz, algumas passagens mais importantes.

### ***O papel do instrutor***

Em todo este processo, o instrutor terá um papel importantíssimo: pois é o responsável por grande parte do desenvolvimento do aprendizado de nosso aluno! Cabe a você, instrutor, estimular seu aluno na busca pelo conhecimento.

Com essa missão fundamental nas mãos, é essencial que você, instrutor, também tome consciência de sua posição e aja de maneira condizente com o que seus alunos esperam de você. Para isso, procure conhecê-los, descubra o objetivo deles dentro do curso e procure, sempre que possível, direcionar o aprendizado para o que eles desejam.

Saiba que esse passo que o seu aluno está dando é apenas o primeiro do caminho que ele terá que percorrer no seu desenvolvimento profissional. Nosso trabalho está intimamente ligado e, com isso, nossa responsabilidade é dobrada: temos que formar bem esses profissionais, porque eles estarão no mercado de trabalho futuramente, e irão declarar como o curso da S.O.S Educação Profissional contribuiu (positivamente ou não) para sua formação.

### ***Organização e funções dos assuntos da palestra***

O bem mais precioso que temos não são nossos livros ou nossos equipamentos; são as PESSOAS, tanto aquelas que nos prestigiam com a sua presença, como aquelas que, assim como você, se dedicam ao nobre ofício de ensinar.

Pensando nisso, dividimos as explicações deste manual por assuntos, agrupados dentro de seus capítulos, para facilitar o entendimento. Procure organizar o conteúdo a ser apresentado em aula com antecedência, bem como separar as ferramentas e testar as peças ou equipamentos. Ao terminar sua aula, deixe a sala arrumada e as ferramentas nos locais apropriados.

### ***Como se preparar para a atividade***

Primeiramente, estude a apostila de Administração e faça todos os exemplos apresentados. Mesmo que você tenha larga experiência em Administração, isto ajudará a preparar melhor sua aula.

Em seguida, analise o plano de aula. SIGA O CONTEÚDO DA APOSTILA E SUA SEQUÊNCIA. Compreenda todas as informações, pois elas vão além da prática e são úteis para o amadurecimento do conhecimento do aluno.

Isto é importante para que você esteja pronto a tirar as dúvidas dos alunos.

## **Como preparar o laboratório para a atividade**

Primeiramente, certifique-se de que o Windows XP/Vista e o Office 2007 estão instalados nos computadores do laboratório. Em seguida, copie os modelos de documentos em um computador acessível pela rede local. A sugestão é utilizar o servidor da rede, criando-se uma pasta em local compartilhado a todos os usuários.

Se a unidade contar com recursos audiovisuais no laboratório selecionado para a atividade, instale a apresentação em local acessível na rede.

### **Preparação**

A preparação consiste na explicação do professor, sempre se baseando pela apostila.

Uma boa preparação é fundamental para o êxito de sua aula. Também é importante preparar a si mesmo e preparar o ambiente de trabalho.

- ✓ Preparar a aula é seguir alguns passos como:
- ✓ Seguir o plano de aula de acordo com a apostila;
- ✓ Definir um objetivo, onde se pretende chegar com o assunto;
- ✓ Pesquisar o assunto, além da apostila e do manual do instrutor;
- ✓ Definir uma estratégia para atingir o objetivo proposto;
- ✓ Preparar o material necessário para aula.

Para que sua aula seja dinâmica, é necessário que se observe os interesses da turma, levando o assunto para vida prática de cada aluno.

É importante fazer uma pesquisa bem feita, em fontes confiáveis sobre cada assunto. Escolha uma estratégia de acordo com o estilo de sua sala de aula e da faixa etária. Tenha sempre disponíveis atividades variadas dentro de um objetivo (ex.: discussão em grupo).

Assim, você obterá mais atenção e, conseqüentemente, mais conhecimento será fixado.

### **Início da apresentação**

Investigue com o grupo quais são os pontos que eles imaginam que serão abordados durante o curso (anotá-los no quadro).

Indicar destes, quais realmente será mencionado e quais necessitarão de uma oportunidade para serem abordados.

### **Sequência da apresentação**

A atividade é dividida em 6 partes principais:

- ✓ Explicação do Capítulo sobre A Empresa;
- ✓ O profissional na área administrativa;
- ✓ As áreas de uma empresa;
- ✓ Tópicos avançados em administração.
- ✓ Sempre seguidos de exercícios teóricos e práticos.

### **Alguns dos maiores erros de um instrutor:**

- ✓ Ultrapassar o tempo;
- ✓ Material inadequado;
- ✓ Excesso de informações;
- ✓ Linguagem muito técnica;
- ✓ Não preparar a apresentação;
- ✓ Despreparo do apresentador;
- ✓ Ritmos inadequados;
- ✓ Ausência de contato visual;
- ✓ Falta de entusiasmo.

**Como evitá-los:**

- ✓ Um bom começo;
- ✓ Tempo adequado;
- ✓ Corpo e Mensagem;
- ✓ Olhos nos Olhos;
- ✓ Gestos apropriados;
- ✓ O melhor estilo - dicas do bom humor;
- ✓ Disponibilizar tempo para o público;
- ✓ Envolver a platéia.

**DICA**

Em cada capítulo, no manual do instrutor é possível encontrar alguns sites sobre os temas relacionados ao capítulo.

## Capítulo 01 – A Empresa

---

### ***Orientação ao instrutor***

O instrutor terá que: apresentar o curso, o método de aula e sua sequência, apostilas, material de apoio, etc.

Deverão ser feitas as apresentações dos alunos.

#### **DICA**

É solicitar para que em duplas os alunos iniciem um diálogo (bastam três minutos) e depois pedir para que se apresentem aos demais.

Em seguida, o instrutor deverá introduzir o tema a ser abordado no decorrer do curso.

### ***Organizações (pág. 09)***

Procure checar o conhecimento dos alunos sobre o que é uma empresa, os tipos de organizações existentes.

Uma organização é uma combinação intencional de pessoas e de tecnologia para atingir um objetivo estabelecido. Uma empresa é uma organização. Pessoas, dinheiro e materiais compõem os recursos que ingressam na organização. Bens e serviços saem das organizações. Entre estas entradas e saídas, recursos são transformados para criação de excedentes.

#### ***Atividade proposta***

O instrutor terá que explicar os tipos de organizações existentes e solicitar aos alunos exemplos, de cada uma delas.

### ***O que é uma empresa? (pág.10)***

Deverá apresentar a conceituação inicial de empresa; e enfatizar as diferenças, também ressaltar o objetivo de estudá-las.

É importante esclarecer que a cada dia a presença das empresas (multinacional e transnacional) em nossas vidas é maior. Além da conceituação, solicite aos alunos, um exemplo de empresas nacionais, multinacionais e transnacionais. É comum a dificuldade em entender a diferença entre multinacional e transnacional, pois as definições são muito próximas. Um ótimo exemplo de empresa transnacional é a rede de restaurantes Mc Donald's.

O instrutor deverá explicar e conceituar matriz e filial. Mais uma vez, os exemplos deverão ser solicitados aos alunos.

Explique o que vem a ser BNDES, e qual sua principal função para o Brasil, fale das habilidades necessárias ao empreendedor e pergunte aos alunos, se eles têm intenção de adquiri-las.

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES é uma empresa pública federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, que tem como objetivo financiar a longo prazo os empreendimentos que contribuam para o desenvolvimento do país.

#### **DICA**

Para saber mais sobre BNDES acesse o site <http://www.bndes.gov.br/produtos/faq/bloco2.asp>

As empresas podem estar em um setor da economia, e venderem seus produtos ou serviços a uma empresa de outro setor. Por exemplo, uma empresa que produz material de escritório pode vender seus produtos para uma empresa do Governo ou para um órgão público.

As empresas estão inseridas em um ambiente. Dividimos, para análise, em três partes (geral, operacional e interno).

- ✓ **Ambiente Geral:** refere-se aos aspectos do país ou do local onde a empresa está inserida, são os fatores políticos, econômicos, sociais, culturais, tecnológicos e legais.
- ✓ **Ambiente Operacional:** são todos os aspectos referentes aos clientes, fornecedores, concorrentes, e a mão de obra especializada.
- ✓ **Ambiente interno:** são todos os aspectos da empresa e sua estrutura. São eles: Marketing, Recursos Humanos, Finanças, Produção e os aspectos estruturais.

As empresas, e por consequência, seus negócios não estão mais limitados ao comércio local, única e exclusivamente. Uma empresa que fabrica sandálias no Brasil pode vendá-las no Brasil, mas também em qualquer lugar do mundo. Isso é cada vez mais possível devido à rapidez das telecomunicações e ao avanço dos transportes. O que muitos chamam de globalização.

As empresas, via seus empresários, devem pensar em um negócio global, ou seja, em uma atividade que não tem barreiras locais. Precisa também conhecer a cultura e a legislação de outros países para não ter problemas futuros de divergências com esses países. O comércio entre empresas de diferentes países é muito comum nos dias atuais e acontece através, principalmente de importação e exportação.

- ✓ **Importação:** é a aquisição de produtos e serviços estrangeiros.
- ✓ **Exportação:** é a venda de produtos e serviços nacionais a empresas estrangeiras.
- ✓ **Joint venture:** outra forma de comércio entre empresas de diferentes países é a chamada aliança ou joint venture. Quando uma empresa local e outra estrangeira formam uma aliança comercial para poder, então, desenvolver determinada atividade no país.

### ***Abrindo uma empresa (pág. 12)***

É fundamental incentivá-los a serem empreendedores. Apresente os tipos de empresas que ajudam na atividade de abrir e definir um negócio no Brasil.

Ser empreendedor significa, acima de tudo, ser um realizador que produz novas idéias por meio da coerência entre criatividade e imaginação. É importante deixar claro para os alunos que ao abrir um negócio próprio é preciso conhecer o mercado que se pretende atuar.

#### ***Atividade proposta***

Solicite aos alunos, a criação de uma empresa levando em consideração que o setor da economia deve ser terciário.

Cada aluno deve definir o ramo de atividade de sua empresa e o tipo de negócio. Deve apresentar a estrutura, os equipamentos, os investimentos e a mão-de-obra necessária e qual será sua matéria prima.

### **Órgão de Classe (pág. 16)**

Para exercer sua profissão, os formandos devem solicitar o registro em órgão de classe para cada profissão, isso se chama Registro Profissional. O exercício profissional sem registro, bem como sem o pagamento da anuidade, implica em caracterização do exercício ilegal da profissão, nos termos do art. 4º e incisos, do Decreto 56.726, Resolução CFB 407/93 e do Código de Ética Profissional.

Para saber quais são as profissões regulamentadas (profissões que possuem legislação própria entre no site:

<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/regulamentacao.jsf;jsessionid=25FB560284F8744A5C73BAAB4EF1D15E.node1>

A finalidade desse registro é garantir que os profissionais atendam as exigências estabelecidas pela Lei.

Algumas das profissões que possuem registro junto à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE) órgão regional do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)?

- ✓ Arquivista (arquivista e técnico de arquivo);
- ✓ Artista (mais de 50 funções);
- ✓ Atuário;
- ✓ Guardador e lavador autônomo;
- ✓ Jornalista;
- ✓ Publicitário (publicitário e agenciador de propaganda);
- ✓ Radialista (mais de 90 funções);
- ✓ Secretário (secretário executivo e técnico em secretariado);
- ✓ Sociólogo;
- ✓ Técnico em espetáculos de diversões (mais de 70 funções);
- ✓ Técnico de segurança do trabalho.

Documentos básicos para a solicitação do registro:

- ✓ 02 (duas) vias de requerimento devidamente preenchidas (legíveis e sem rasuras);
- ✓ Cópia autenticada (ou Original e Cópia) da Cédula de Identidade (RG);
- ✓ Cópia autenticada (ou Original e Cópia) do Cartão do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- ✓ Cópia autenticada (ou Original e Cópia) do número, série e qualificação civil da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- ✓ Cópia autenticada (ou Original e Cópia) da Certidão de Casamento (se houver alteração de nome);
- ✓ Cópia autenticada (ou Original e Cópia) de Comprovante de Residência (conta de água, luz ou telefone);
- ✓ Cópia autenticada (ou Original e Cópia) dos documentos específicos da profissão.

### **Sites indicados para o capítulo**

- ✓ Administradores – o portal da administração
  - [http://www.administradores.com.br/artigos/como\\_abrir\\_uma\\_pequena\\_empresa/22956/](http://www.administradores.com.br/artigos/como_abrir_uma_pequena_empresa/22956/)
- ✓ O RH Portal é um site com amplo conteúdo destinado exclusivamente para Gestores de Pessoas.
  - <http://www.rhportal.com.br/>
- ✓ O site nos possibilita aprender mais sobre BNDES
  - <http://www.bndes.gov.br/produtos/faq/bloco2.asp>
- ✓ No site do SEBRAE você vai aprender como abrir uma empresa
  - <http://www.sebrae-rs.com.br>

## Respostas dos exercícios de fixação do capítulo 01

Os exercícios deverão ser elaborados no laboratório de informática.

1. Resposta: são locais onde as pessoas desenvolvem suas atividades e têm um objetivo em comum. Esses locais, atualmente, podem ser reais ou virtuais.

2.

| Contra o aborto                  | CA               |
|----------------------------------|------------------|
| A favor da liberdade e igualdade | AFLI             |
| Defesa do meio ambiente          | DMA              |
| <b>Defesa da Mulher</b>          | <b>PINKPEACE</b> |
| Apoio a pobres e desempregados   | APD              |
| Pela geração de empregos         | GE               |
| Apoio aos idosos                 | AI               |

3. Resposta: O que difere uma empresa privada das demais organizações é a busca pelo **lucro**. Podemos chamar as outras organizações, de instituições sem fins lucrativos. Mas uma empresa, sempre terá como objetivo "obter lucro".

4. Resposta:

| País de origem | Empresa        |
|----------------|----------------|
| Brasil         | Havaianas      |
| Estados Unidos | General Motors |
| Japão          | Sony           |
| Brasileira     | Nestlé         |
| Estados Unidos | Mc Donald's    |
| Itália         | Ferrari        |

5. O instrutor deve incentivar os dois grupos a desenvolverem empresas jamais imaginadas. Faça com que os alunos criem um plano de estratégico para a futura empresa.

6. Resposta: [c]

7. Resposta:

Terceiro Setor  
Segundo Setor  
Primeiro Setor

Sociedade Civil  
Governo  
Iniciativa Privada

8. Resposta:

**SEBRAE:** Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

**SIMPI:** Sindicato da Micro e Pequena Indústria do Estado de São Paulo

Instituto Empreender Endeavor

**FINEP:** Financiadora de Estudos e Projetos

Esses órgãos dedicam suas atividades a promover o empreendedorismo no Brasil. Auxiliando as pequenas empresas.

9. O instrutor deve incentivar os grupos a usarem a imaginação para desenvolver os melhores projetos. Faça com que os alunos criem um plano de estratégico para suas empresas.

**10. Resposta:**

| Órgão                                       | Âmbito    | Registro           |
|---|-----------|--------------------|
| Receita Federal                             | Federal   | CNPJ               |
| Junta Comercial                             | Estadual  | Nome da empresa    |
| Secretaria do Estado de Negócios da Fazenda | Estadual  | Inscrição estadual |
| Prefeitura do município                     | Municipal | CCM                |

**11. Resposta:** Planejamento é um documento utilizado para se por em prática todas as atividades empresarias em um determinado tempo. Planejamento Estratégico é o conjunto de ações ou planos determinados em um tempo, referentes à estratégia empresarial, ou seja, como a empresa enfrentará o mercado e seus concorrentes.

**12. Resposta:**

| Grupo de profissionais | Órgão de classe |
|------------------------|-----------------|
| Administradores        | CRA             |
| Advogados              | OAB             |
| Agrônomos              | CREA            |
| Arquitetos             | CREA            |
| Contadores             | CRC             |
| Dentistas              | CRO             |
| Economistas            | CRE             |
| Engenheiros            | CREA            |
| Médicos                | CRM             |

### Atividade proposta

A partir deste capítulo, você criará uma empresa e aprenderá a administrá-la. Siga corretamente as instruções abaixo, use sua criatividade e bom trabalho!

a. Você deverá montar um grupo de trabalho com seus colegas de sala. Importante:

O grupo deverá ser o mesmo até o final do curso. Em todo final de capítulo desenvolveremos uma parte do trabalho.

b. Após a formação do grupo, deve-se escolher devidamente o negócio que será criado (porte, origem, setor).

c. Você usará uma empresa incubadora para auxiliar sua tarefa?

d. A partir do que será criado o negócio?

e. Em quais órgãos a empresa deverá ser registrada? E em qual sindicato será filiada?

f. Deverão ser traçadas as diretrizes para a nova empresa (missão, visão e estratégia).

O Instrutor deve auxiliá-los em todos os passos e incentivando-os a não abandonar o projeto. Esse projeto pode ser elaborado visando uma apresentação no final do curso.

## Capítulo 02 – O profissional na área administrativa

---

### ***Orientação ao instrutor***

Após entender o que é administração, o aluno deverá aprender o que são recursos dentro da administração; e como eles podem e devem ser usados. É importante enfatizar que o uso adequado de recursos possibilita uma boa administração.

Apresente as principais atividades e habilidades do profissional da área administrativa, criando em conjunto com a sala, uma lista de atividades e habilidades, além das apresentadas em apostila.

### ***O que é administração? (pág. 25)***

Administração é o ato de trabalhar com e por meio de pessoas para realizar os objetivos tanto da organização quanto de seus membros.

### ***O profissional da área administrativa (pág. 28)***

O profissional da área administrativa deve seguir certas regras básicas de comportamento:

- ✓ Descrição e seriedade;
- ✓ Pontualidade e senso de urgência com compromisso;
- ✓ Capacidade de organização e planejamento;
- ✓ Espírito de coordenação e trabalho em equipe;
- ✓ Disponibilidade e ação prestativa com todos;
- ✓ Sincera abertura de críticas;
- ✓ Equilíbrio emocional;
- ✓ Capacidade de tomar decisões;
- ✓ Bom senso frente a situações delicadas;
- ✓ Capacidade de liderança;
- ✓ Autoconfiança.

### ***Técnicas de arquivo (pág. 29)***

Mostre aos alunos o que é arquivo; quais os tipos e a importância de mantê-los bem organizados em uma empresa. Fale dos critérios de arquivamento. É importante nessa etapa do curso, o uso de fichas de papel sulfite ou cartolina com nomes diversos colocadas em ordem, conforme aprendido em sala. Frisar a utilização dos aplicativos Word e Excel.

Mencione a importância de uma boa redação empresarial. Os exemplos deverão ser abundantes são eles: cartas, e-mails, memorandos, etc..

#### ***Atividade proposta***

Solicite aos alunos que façam uma carta em uma folha avulsa.

Enfatize a importância de uma boa comunicação para destacar-se em qualquer empresa.

### **Atividade proposta**

Simule uma situação de comunicação com os alunos, ou seja, um deles atende ao telefone, enquanto outro deseja comprar ou vender algo. As dicas dadas neste tópico deverão ser bem trabalhadas e exemplificadas.

Ressalte as tendências que o mercado utiliza como padrão de comportamento. O instrutor deverá dar dicas de como se vestir e se portar em um ambiente empresarial. Exemplifique com cenário da própria escola e da convivência de alunos com os funcionários da mesma.

### **Dicas:**

#### **Como se vestir e se portar no mundo empresarial**

Além da fala e da escrita, a comunicação se dá por meio dos gestos e feições que fazemos em nosso dia-a-dia profissional ou pessoal. Uma ferramenta importante para alavancar nossas carreiras é a forma de se vestir e de se portar em um ambiente empresarial.

Devemos nos ater a alguns pontos na hora de se vestir e de se portar no trabalho:

Não use tênis, bermudas, regatas, etc.;

- ✓ Se o ambiente exigir, use terno e gravata (homens) ou terninho (mulheres);
- ✓ Não abuse de perfumes, maquiagens, decotes e jóias;
- ✓ Cuide da aparência, sem ser extravagante;
- ✓ Faça a barba todos os dias (homens);
- ✓ Cuidado com brincos, piercings e tatuagens aparentes;
- ✓ Sempre utilize as palavras mágicas: por favor, obrigado, de nada, eu que agradeço; ,com licença, bom dia, boa tarde, etc.

#### **Sites indicados para o capítulo**

- ✓ Administradores – o portal da administração
  - [http://www.administradores.com.br/artigos/como\\_abrir\\_uma\\_pequena\\_empresa/22956/](http://www.administradores.com.br/artigos/como_abrir_uma_pequena_empresa/22956/)
- ✓ O RH Portal é um site com amplo conteúdo destinado exclusivamente para Gestores de Pessoas.
  - <http://www.rhportal.com.br/>
- ✓ A Agência EducaBrasil fornece informações para a formação por meio de notícias, entrevistas, coberturas, reportagens, resenhas de livros, pesquisas e outros textos jornalísticos, além de fotografias, infográficas e gráficos para uso editorial.
  - <http://www.educabrasil.com.br/eb/>

**Respostas dos exercícios de fixação do capítulo 02**

Os exercícios deverão ser elaborados no laboratório de informática.

1. Resposta: **Organizar, controlar, ordenar, coordenar e planejar os recursos necessários para o desenvolvimento das organizações. Os recursos necessários para a administração podem ser: financeiros, humanos, materiais, tecnológicos e o tempo.**
2. Resposta: **Realizar serviços de suporte a: toda área administrativa, comercial, de vendas, financeira, contábil, produtiva, de atendimento, entre outras, redigir cartas comerciais, e-mails e outros documentos, organizar entre outros documentos, entrada e saída de papéis, materiais ou mercadorias, elaborar planilhas, controles e formulários, colher, administrar e enviar informações e dar suporte ao planejamento das áreas.**
3. Resposta: **Ser empreendedor, ter visão estratégica, ter iniciativa, ter habilidade de comunicação, adaptável, compromissado, confiável, aperfeiçoador etc.**
4. Resposta: **[d]**
5. Resposta: **[c]**
6. Resposta:

São Paulo, 25/04/2009

Exmo Sr Luiz Inácio Lula da Silva  
Presidente da República Federativa do Brasil  
Palácio do Planalto  
Brasília, DF  
Brasil

Venho por meio desta, pedir como cidadão brasileiro que o senhor se empenhe nas medidas direcionadas a saúde em nosso país.

Nosso país passa por sérios problemas de saúde pública. É preciso dar um basta nisso.

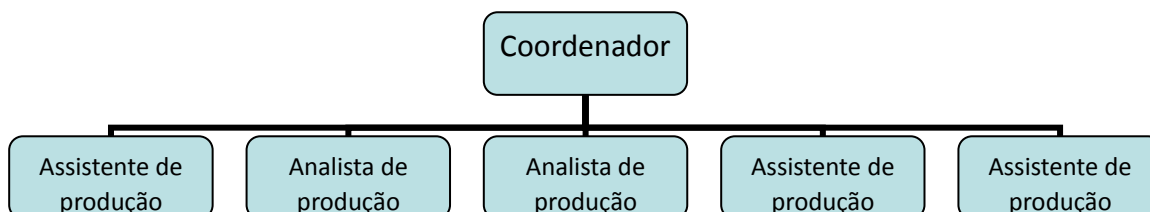
A população brasileira que não possui convênio particular e é obrigado a usufruir do sistema público de saúde, é desrespeitada pelo péssimo atendimento, a falta de médicos, entre outros problemas já constatados.

Se todos os políticos parassem de pensar em seu próprio bolso, roubando o dinheiro público, com certeza não só a saúde pública como o nosso Brasil como um todo seria melhor.

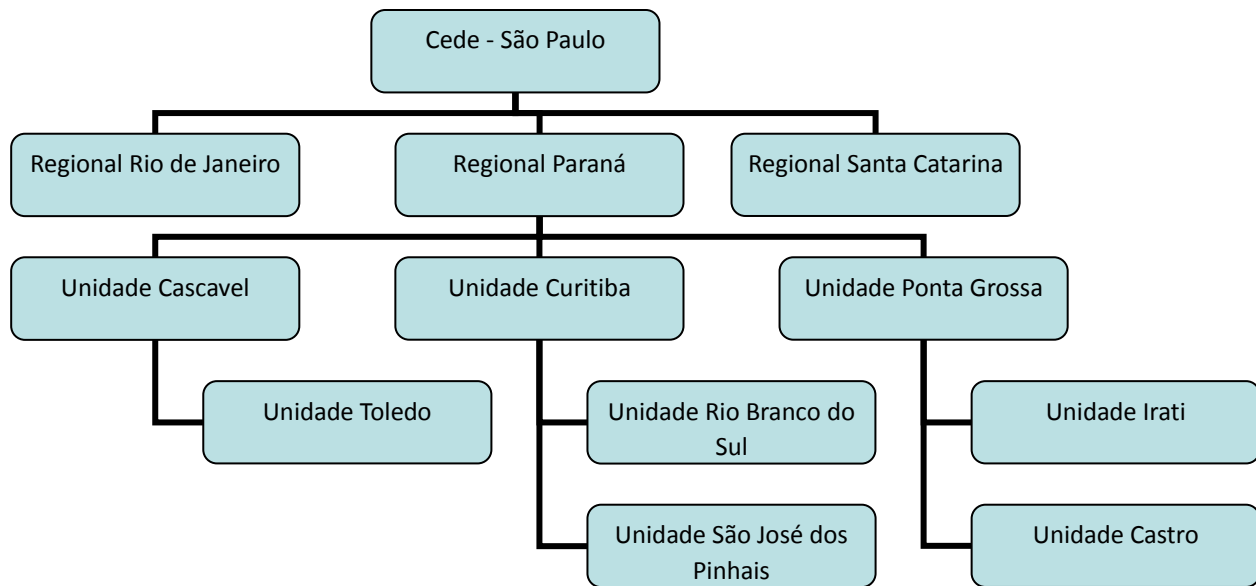
Sem mais, subscrevo-me,

Maria das Graças Ribeiro Motta  
São Paulo - SP.

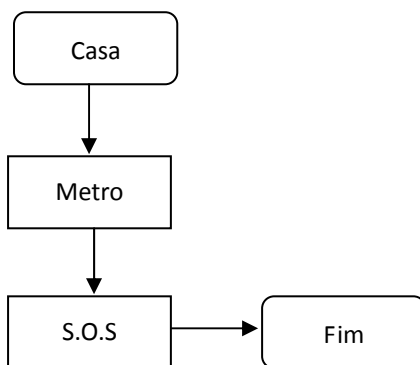
7. Resposta:



8. Resposta:



9. Resposta:

10. Resposta: **[a]**11. Resposta: *Senso de utilização, Senso de ordenação, Senso de limpeza, Senso de saúde e Senso de autodisciplina.*

12. Resposta:

### **Comunicado**

São Paulo, 10 de janeiro de 2009.

Prezado Antônio de Souza,

Conforme nossa conversa telefônica, estou escrevendo para lembrá-lo da reunião agendada em **10/01/2009**, para discutirmos as mudanças estabelecidas.

A reunião está marcada para **13:30 horas**, no **Centro Empresarial**, no dia **15/01/2009**.

Solicito, portanto, a comunicação de qualquer impedimento de sua parte.

Atenciosamente,

---

Alberto de Andrada

Diretor Regional

### ***Declaração***

Declaro para os devidos fins legais, que o Sr. Romildo Marinho Gallinari s, brasileiro, solteiro, portador do RG nº 60.384.670-7, inscrito no CPF-SP nº 256.177.658-70, trabalhou como tratorista no período de 01 de novembro de 2008 a 20 de janeiro de 2009, na Fazenda Reino Encantado, no município de Campinas-SP, de propriedade do Sr. Gilmar Flores Amado.

Atenciosamente.

São Paulo, 28 de janeiro de 2009.

---

Gilmar Flores Amado

### **Atividade proposta**

A partir deste capítulo, você criará uma empresa e aprenderá a administrá-la. Siga corretamente as instruções abaixo, use sua criatividade e bom trabalho!

a. Você deverá montar um grupo de trabalho com seus colegas de sala. Importante:

O grupo deverá ser o mesmo até o final do curso. Em todo final de capítulo desenvolveremos uma parte do trabalho.

b. Após a formação do grupo, deve-se escolher devidamente o negócio que será criado (porte, origem, setor).

c. Você usará uma empresa incubadora para auxiliar sua tarefa?

d. A partir do que será criado o negócio?

e. Em quais órgãos a empresa deverá ser registrada? E em qual sindicato será filiada?

f. Deverão ser traçadas as diretrizes para a nova empresa (missão, visão e estratégia).

O Instrutor deve auxiliá-los em todos os passos e incentivando-os a não abandonar o projeto. Esse projeto pode ser elaborado visando uma apresentação no final do curso.

## Capítulo 03 – As áreas de uma empresa

---

### ***Orientação ao instrutor***

Neste capítulo, os alunos irão conhecer as atividades internas da empresa, ou seja, os departamentos ou áreas. Inicie o capítulo explicando o porquê dessa divisão em partes ou departamentos, ou ainda, em áreas.

### ***Áreas e departamentos de uma empresa (pág. 57)***

Deixar claro para os alunos que as empresas possuem diversas áreas e departamento e que cada um deles têm funções específicas. Para cada departamento e área é preciso de pessoas especializadas para a execução das atividades.

### ***Comercial e vendas (pág. 60)***

Na área comercial e venda é importante que o profissional tenha conhecimentos e habilidade profissional. É importante sempre manter as equipes de vendas com um nível de motivação constante e crescente. Isso é um desafio para toda organização ou grupo empresarial, independente do segmento ou área de atuação. É importante e imprescindível que a política comercial da empresa (preços, descontos, prazos, canais de divulgação, distribuição, zonas e áreas de atuação...) e os programas de treinamento para equipes de vendas (tarefas bem definidas, conhecimento do produto, legislação, características do processo produtivo e de aplicação, diferenciais e vantagens técnicas e de utilização...) estejam bem definidos.

É preciso acompanhar o mercado sempre a fim de buscar parâmetros e informações que não só identifiquem como funcionam as estruturas e como os profissionais na área comercial são remunerados, mas também buscar informações sobre tecnologias adotadas e ferramentas disponíveis no processo de vendas, novidades e tendências do mercado concorrente e mercado geral.

### ***Marketing (pág. 63)***

Fazer um comparativo entre os 4P's e os 4C's, deixando bem claro a importância dos dois e qual o mais utilizado nos dias de hoje.

Deixar claro para os alunos a importância da marca para a empresa.

#### ***Atividade proposta***

Após a explicação sobre marca, solicite aos alunos que desenvolvam uma em sala de aula, como exemplo. Eles poderão apresentar para o restante da sala.

Peça para os alunos criarem uma marca para uma empresa de chocolates. O Instrutor deve auxiliá-los em todos os passos.

## **Produção e operação (pág. 66)**

O departamento de produção é responsável pela manufatura de bens ou prestação de serviços nas empresas. Logo, torna-se extremamente importante adequar o sistema de produção da melhor forma possível para o produto ou serviço desejado. Explique aos alunos a diferença entre:

- ✓ Indústria: a organização que tem por finalidade a transformação de material-prima em resultado terminado, por meio de seus recursos: varão, máquina e instalação.
- ✓ Fábrica: estabelecimento industrial onde se transformam matérias-primas em produtos destinados ao consumo, ou que se dedica à produção de outras mercadorias: Exemplo: fábrica de doces.
- ✓ Empresa de serviço: são empresas que terceirizam um determinado serviço. Exemplo: Limpeza de caixa d água.

Mostre a diferença entre serviço e produção já exemplificando como era nos tempos de nossos pais e como hoje tem um mercado mais favorável aos serviços, e não às fábricas. Reforce a utilidade dos aplicativos Word e Excel na função de assistente administrativo, bem como a construção de formulário.

## **Atendimento e SAC (pág. 68)**

### **Como atender ao telefone**

Hoje em dia, o acesso à informação e as telecomunicações estão mais próximos. Muitas empresas utilizam essa facilidade para melhorar seu trabalho. Atender bem um cliente quando falamos ao telefone pode ser o início de uma venda ou de um lucrativo negócio.

Ao atender ao telefone, devemos tomar alguns cuidados:

- ✓ Atenda ao primeiro toque;
- ✓ Não diga “Alô”;

Ao atender, diga seu nome; setor ou nome da empresa; e uma saudação. Exemplo: - Marcos, Corporações Camarguinho, Bom dia!;

- ✓ Se o destinatário da ligação estiver ocupado, solicite que retornem a ligação posteriormente;
- ✓ Se o destinatário da ligação estiver ausente. Anote cuidadosamente nome e telefone de quem ligou, motivo da ligação, nome do receptor da mensagem, data e horário;
- ✓ Não confie na memória. Tenha em mãos, sempre, papel para anotações e caneta;
- ✓ Fale somente o necessário;
- ✓ Use termos fáceis de serem compreendidos;
- ✓ Não interrompa bruscamente a conversação;
- ✓ Evite deixar esperando quem o chamou;
- ✓ Faça você mesmo suas ligações;
- ✓ Encerre a conversa cordialmente.

Ressalte a importância de se anotar os recados. Para isso, utilize um bloco como o exemplo ao lado:

|  |
|--|
| <b>Para:</b> _____                     |
| <b>Telefonou-lhe</b> o(a) Sr(a). _____ |
| _____ às _____ horas.                  |
| <b>Recado</b>                          |
| _____                                  |
| _____                                  |
| _____                                  |
| _____                                  |
| _____                                  |
| <b>Anotado por:</b> _____              |
| <b>Data:</b> ____/____/____            |

## **Recursos humanos (pág. 70)**

Trabalhar com pessoas e gostar do ambiente das empresas é pré-requisito para quem pretende ingressar no setor de recursos humanos das corporações.

Tradicionalmente são atribuídos 4 objetivos à área de Recursos Humanos:

- ✓ Recrutamento e seleção de indivíduos capazes de atender aos desejos e expectativas da empresa;
- ✓ Manutenção dos colaboradores na empresa;
- ✓ Desenvolvimento das pessoas;
- ✓ Folha de pagamento, admissão, demissão e demais rotinas de Departamento Pessoal.

É importante salientar que a área de Recursos Humanos deve estar totalmente alinhada com a cultura da empresa. A compreensão dos vínculos construídos dentro do ambiente de trabalho é a etapa inicial para o desafio de gerir as pessoas. Por meio do entendimento dos elementos constituintes da cultura, é possível compreender os mecanismos de interação entre os colaboradores e as tarefas que executam.

### **DICA**

As imagens das páginas 73 e 74 encontram-se na SOSNET em Arquivos para aula.

## **Sites indicados para o capítulo**

- ✓ Administradores – o portal da administração
  - [http://www.administradores.com.br/artigos/como\\_abrir\\_uma\\_pequena\\_empresa/22956/](http://www.administradores.com.br/artigos/como_abrir_uma_pequena_empresa/22956/)
- ✓ O RH Portal é um site com amplo conteúdo destinado exclusivamente para Gestores de Pessoas.
  - <http://www.rhportal.com.br/>
- ✓ A Agência EducaBrasil fornece informações para a formação por meio de notícias, entrevistas, coberturas, reportagens, resenhas de livros, pesquisas e outros textos jornalísticos, além de fotografias, infográficas e gráficos para uso editorial.
  - <http://www.educabrasil.com.br/eb/>

### Respostas dos exercícios de fixação do capítulo 03

1. Resposta: **Compras, Recursos Humanos, Contabilidade, Diretoria, Marketing, Logística, Jurídico, Financeiro, Departamento Pessoal, Produção, Treinamento e desenvolvimento e Vendas.**

2. Resposta:

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| Compras                | Dirigir e tomar decisões     |
| Recrutamento e seleção | Comprar <b>matéria-prima</b> |
| Contabilidade          | Pagar contas                 |
| Diretoria              | Controlar contas             |
| Marketing              | Lidar com as leis            |
| Jurídico               | Produzir                     |
| Financeiro             | <b>Contratar pessoal</b>     |
| Departamento Pessoal   | Vender produtos              |
| Produção               | Pagar funcionários           |
| Vendas                 | <b>Divulgar produtos</b>     |

3. Resposta: **O vendedor interno utiliza e-mails e telefonemas para captar mais e mais clientes para a empresa. A maior parte desse trabalho é por telefone. A área de vendas externas tem a importante missão de levar a empresa, seus produtos e serviços ao cliente. Esse trabalho é realizado em campo, ou seja, visitando o cliente.**

4. Resposta:

| Proposta de Emprego                      |  |   |
|--|--|---|
| <b>Dados Pessoais</b>                    |  |   |
| Nome:                                    |  | Observação do Departamento de Recursos Humanos: |
| Idade:                                   |  |   |
| Email:                                   |  |   |
| Endereço:                                |  |   |
| Bairro:                                  |  |   |
| Cidade:                                  |  |   |
| Telefone Residencial:                    |  |   |
| Telefone Celular:                        |  |   |
| Data Nascimento:                         |  |   |
| Idade:                                   |  |   |
| <b>DOCUMENTOS</b>                        |  |   |
| Carteira Profissional (Nº Série/Estado): |  |   |
| RG:                                      |  |   |
| CPF:                                     |  |   |
| Última empresa:                          |  |   |
| <b>OBJETIVO</b>                          |  |   |
| Função Pretendida:                       |  |   |
| Último Salário:                          |  |   |
| Pretensão Salarial:                      |  |   |
| Descreva seus conhecimentos:             |  |   |
|  |  |   |
|  |  |   |

| PEDIDO            |               |                     |             |                |     |
|-------------------|---------------|---------------------|-------------|----------------|-----|
| <b>Nº</b>         |               | DADOS DO FORNECEDOR |             |                |     |
| CLIENTE:          |               |                     |             |                |     |
| ENDEREÇO:         |               |                     | FONE:       |                |     |
| CEP:              |               |                     | CIDADE:     |                | UF: |
| INSCR. ESTADUAL.: |               |                     | CNPJ:       |                |     |
| COND. PAGAMENTO:  |               |                     | TRANSPORTE: |                |     |
| QUANT.            | MERCADORIA(S) | UNIT.               | TOTAL       |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
|                   |               |                     |             |                |     |
| SEM VALOR FISCAL  |               | <b>SOMA</b>         |             |                |     |
| VISTO DO VENDEDOR |               | VISTO DO COMPRADOR  |             | DATA DO PEDIDO |     |
|                   |               |                     |             |                |     |

FICHA Nº

REGISTRO DE EMPREGADOS

**FICHA MESTRA****TERMO DE ABERTURA**

Autenticação

..... estabelecida nesta  
cidade, à rua ....., n.º ..... com  
o negócio de ..... inscrita no INPS sob o n.º ..... registra o  
presente grupo de fichas de n.º ..... (.....) a n.º  
..... (.....) no MTPS-DRT-MG,  
em cumprimento ao disposto nos artigos 41 e 42 da CLT, declarando, outrossim, na  
oportunidade como prova de numeração anterior o livro de n.º ..... ou fichas mestra do  
grupo de n.º ..... a n.º .....

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

(Assinatura do empregador)

|  |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|
| CAIXA ECONÔMICA FEDERAL                    |  | 01 - Carimbo padronizado do CGC ou matrícula do Cadastro Específico do INSS-CEI |  | Para uso exclusivo da CEF<br>Carimbo da Agência receptora<br>Norma CSA/CIEF nº 047 |  |
| PIS  |  |   |  |  |  |
| DOCUMENTO DE CADASTRAMENTO                 |  |   |  |  |  |
| DO TRABALHADOR NO PIS - DCT                |  |   |  |  |  |
| 02 - IDENTIFICAÇÃO DO EMPREGADOR/SINDICATO |  |   |  |  |  |
| CNPJ/CEI                                   |  | Nome  |  |  |  |
| Endereço                                   |  |   |  |  |  |
| Telefone                                   |  | Fax   |  |  |  |
| IDENTIFICAÇÃO DO TRABALHADOR               |  |   |  |  |  |
| 03 - Nome do trabalhador                   |  |   |  |  |  |
| 04 - Data de nascimento                    |  | 05 - Sexo   |  | 06 - Nome da mãe   |  |
| 07 - Município de nascimento               |  | UF  |  | 08 - Cód. Nac.   |  |
| 09 - Carteira de Trabalho - Número         |  | Série   |  | 10 - CPF - Número  |  |
| 11 - Carteira de Identidade - Número       |  | Emissor   |  | 12 - Título de Eleitor - Número  |  |
| 13 - Endereço do Trabalhador               |  | Bairro  |  | Município  |  |
|  |  | UF  |  | CEP  |  |

7. Resposta: A área ou departamento de Recursos Humanos tem como missão contratar, treinar, desenvolver, pagar e manter as pessoas na empresa. Na área de benefícios, o assistente administrativo de Recursos Humanos tem como principais atividades: Promover a implantação de seguro de vida, acidentes pessoais, fazer a manutenção de restaurante, grêmio esportivo, informar os funcionários às mudanças dos planos médico e odontológico, auxiliar funcionários em fase de aposentadoria e dar orientações gerais referentes aos benefícios oferecidos. Na área de departamento pessoal, o assistente administrativo de Recursos Humanos pode atuar nas seguintes atividades: Preenchimento de formulários, fornecimento de informações aos funcionários, atuar na rotina geral de demissão, efetuar o cadastro de funcionários, fazer anotações gerais na carteira de trabalho, controlar períodos de experiência e de férias, efetuar atualizações gerais em fichas e prontuários dos funcionários e auxiliar nos cálculos de pagamentos e impostos trabalhistas.

8. Resposta: Elaboração de minutas e contratos, organizar o arquivamento de contratos e documentos, bem como controlar prazos de vencimento, efetuar cobrança extrajudicial, elaborar defesas e protestos, participar de audiências como representante da empresa (preposto) e prestar assessoria em questões legais.

9. Resposta: [e]

10. Resposta: [c]

### **Atividade proposta**

Após criar o organograma (capítulo 2), deveremos agora estruturar cada área. Então, quais as atividades principais da empresas nas áreas:

Atendimento ao cliente / SAC;

Compras;

Recursos Humanos;

Contabilidade;

Diretoria;

*Marketing;*

Logística;

Jurídico;

Financeiro;

Departamento Pessoal;

Produção;

Treinamento e desenvolvimento;

Vendas.

Crie uma marca para a empresa.

Faça com que o grupo estruture toda a empresa de acordo com o que está pedindo acima.

## Capítulo 04 – As áreas de uma empresa

---

### ***Orientação ao instrutor***

Após relembrar temas anteriores, explique o que é um tópico avançado. Fale da importância em aprender o que será discutido nesse capítulo, que será dividido em duas partes: Desenvolvendo tarefas e Qualidade.

### ***Desenvolvendo tarefas (pág. 85)***

Inicialmente, explique o que vem a ser uma tarefa ou atividade. Exemplifique com inúmeras tarefas profissionais. Relembre o que são os recursos em uma empresa e na administração, e mostre como toda tarefa para ser realizada deve utilizá-los.

Faça uma correlação com o assunto do tópico anterior.

### ***Identificação da ordem das tarefas (pág. 86)***

Aborde a importância de se colocar em ordem lógica as tarefas para facilitar o trabalho do assistente administrativo e demais profissionais. Ressalte a valorização do profissional da área administrativa, já que é imprescindível a ordem e organização em qualquer empresa.

Utilize lousa ou quadro branco, faça em conjunto com a sala, o exemplo dado na apostila, ou ainda, solicite aos alunos um modelo de tarefa e sub-tarefas.

### ***Estimando o tempo (pág. 87)***

Aborde a importância de planejar a execução de uma tarefa, ou de várias. Enfatize a valorização do profissional da área administrativa. Utilize lousa ou quadro branco, faça com os alunos a conversão de tempo (mês para ano, ou minutos para hora, etc.), com intuito de inseri-los em um cenário em que o tempo é muito importante. Mais do que observar o tempo, o aluno deve aprender como é importante cumprir prazos no mundo empresarial, assim como em nossas vidas pessoais.

Encerre o tópico, explicando como otimizar o tempo. Fazer mais, em menos tempo.

### ***Problemas com tarefas (pág. 88)***

O mais interessante sobre desse tema é que eles irão surgir, mas ao invés do assistente administrativo se desesperar ficará calmo, procurará soluções e tentará ajudar aos outros. Todo problema exige uma solução (e ela existe!). Mais que conselhos, o instrutor deverá orientar na solução de problemas.

Para finalizar o tópico, dê exemplos de problemas relacionados aos recursos da empresa. Não se atenha, aos da apostila. Solicite aos alunos outros exemplos.

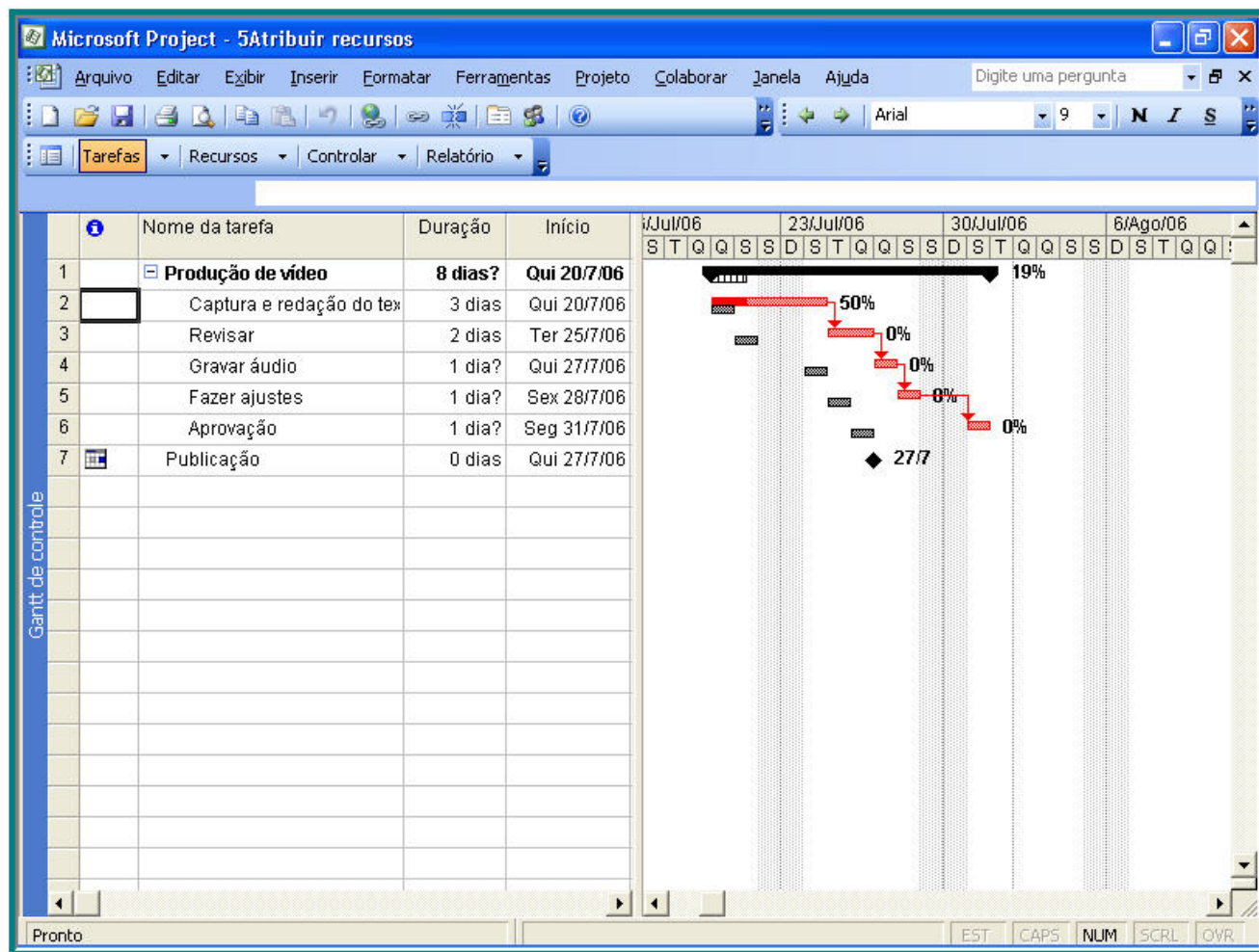
### ***Aplicação prática do conceito de tarefas (pág. 89)***

Mostre a importância em aliar conceito e prática, que ambos andam paralelos. Fale da exigência do mercado: saber o conceito e aplicar na prática. Uma das formas de aplicar na prática, é que os alunos já utilizaram no decorrer do curso, ou seja, os aplicativos (softwares).

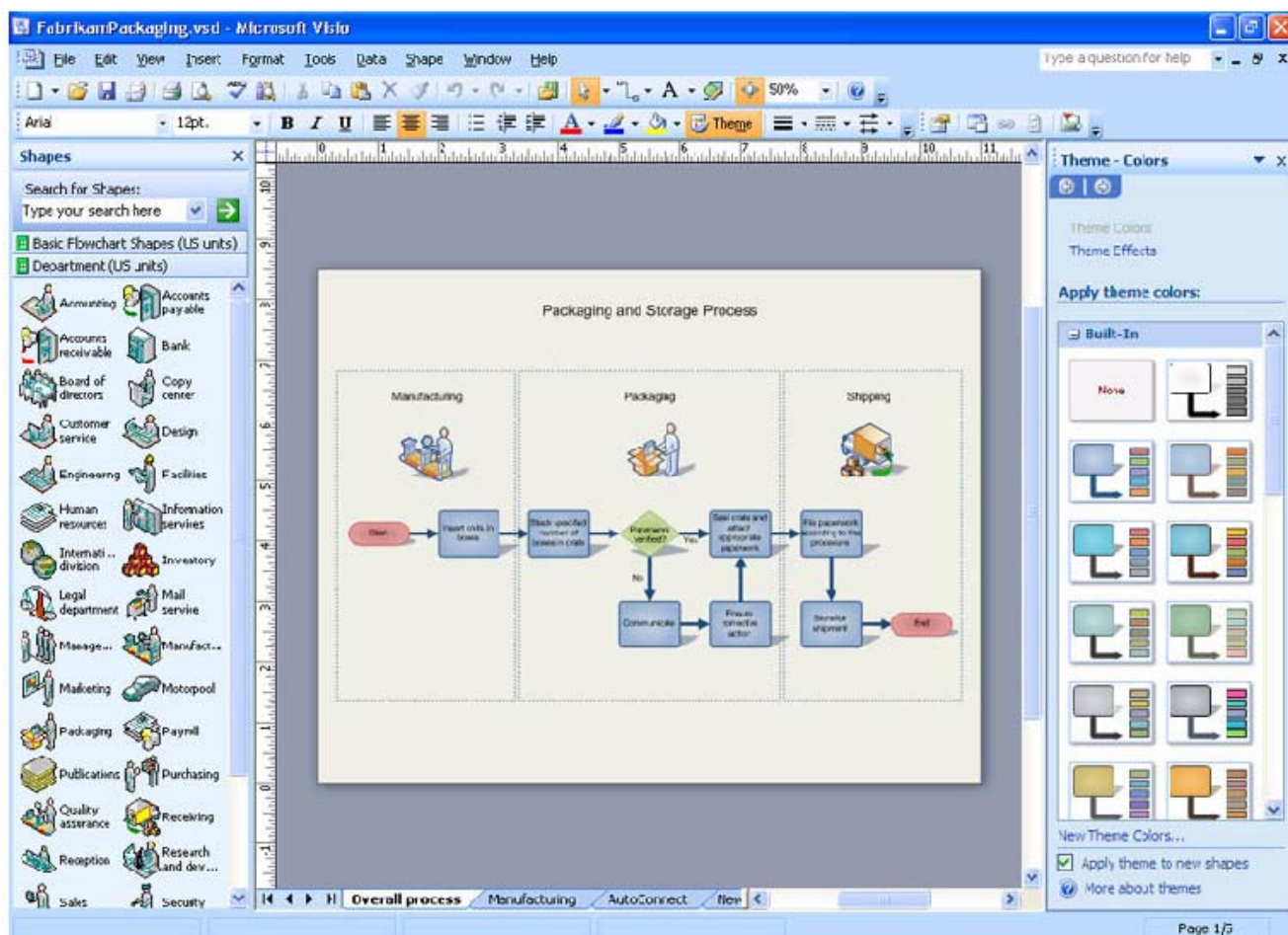
Destaque a importância da informática e do uso adequado de softwares no meio empresarial. Mais uma vez, enfatize o papel do assistente administrativo nesse processo, como usuário e facilitador das ferramentas de informática. Fale também que cada ferramenta de informática tem sua devida aplicação.

### O uso de softwares (pág. 89)

**MS Project:** o MS Project é um aplicativo de gerenciamento de projetos que pode ser utilizado para planejar e representar graficamente as informações sobre projetos. Com o MS Project é fácil criar e modificar um conjunto de tarefas para atingir seus objetivos. O software de gerenciamento de projeto é uma ferramenta interessante para o estabelecimento de um plano inicial de projeto. Além disso, o MS Project recalcula rapidamente os cronogramas e permite-nos ver como as mudanças em uma parte do projeto podem afetar os seus planos como um todo. Novas tarefas, tarefas obsoletas, datas intermediárias que afetam as demais ou a disponibilidade irregular de um recurso poderiam, passar despercebidas, mas com o MS Project é possível manter tudo sob controle.



**Visio:** o MS Visio ajuda você a criar diagramas com aparência profissional para compreensão, poderá documentar e analisar informações, dados, sistemas e processos. Textos e tabelas complicadas, quando são passados para diagramas do Visio, transmitem informações em um instante.



### **Cheque (pág. 90)**

Mostre um cheque (disposição gráfica) e uma nota promissória. Simule o preenchimento de alguns cheques, utilizando inclusive, valores diversos e também de notas promissórias.

### **Cartão bancário (pág.94)**

Conceitue o que vem a ser um cartão bancário. Em seguida, explique as duas modalidades existentes e o que tem em comum o cartão de débito e o cartão de conta corrente, associando ao próximo capítulo.

### **Conta corrente (pág. 94)**

Fale aos alunos o que é uma conta corrente e na sequência sobre comprovantes de pagamentos, conforme apostila. Explique também, o que é uma transferência bancária, em suas duas modalidades (TED e DOC). Por fim, apresente as diferenças entre taxa e tarifa bancária; e os dois únicos motivos de se pagar uma taxa bancária.

### **Sites indicados para o capítulo**

- ✓ Nesse site é possível saber tudo sobre marketing, propaganda, administração, psicologia, liderança, motivação e vendas.
  - <http://www.portaldomarketing.com.br>
- ✓ O administradores é um site com amplo conteúdo destinado exclusivamente a administradores.
  - <http://www.administradores.com.br/>
- ✓ FEBRABAN é site voltado para federação brasileira dos bancos
  - <http://www.febraban.org.br/>
- ✓ BCB é site do banco do Brasil
  - <http://www.bcb.gov.br/>
- ✓ O site normas legais oferece todas as normas editadas
  - <http://normaslegais.com.br/>
- ✓ O site da TV treinamento nos oferece vários treinamentos online.
  - <http://www.linkquality.com.br/linkquality/tvtreinamento/index.php?infoBox=0&cPath=47>

### Respostas dos exercícios de fixação do capítulo 04

1. Resposta: Aqueles profissionais que conseguem priorizar as atividades mais importantes; reduzir tempo de uma tarefa ; economizar para a empresa, entre outros benefícios, terá maiores chances de manter-se empregado ou e, se for o caso, encontrar um bom emprego.

2. Resposta:

| Recursos     | Problema   | Solução                                |
|--------------|--|--|
| Humanos      | Funcionário de férias                                | Contratação de funcionário temporário  |
| Financeiros  | Atraso no pagamento dos funcionários                 | Planejamento das contas da empresa     |
| Materiais    | Ar condicionado queimado                             | Manutenção dos equipamentos            |
| Tecnológicos | Microcomputador com vírus                            | Programação de verificação de vírus    |
| Tempo        | Não cumprimento do fechamento de ponto na data certa | Planejamento das atividades da empresa |

3. Resposta: Não deixe de anotar todas as idéias apresentadas. Depois discuta com seus alunos como essas idéias poderiam ser transformadas em realidade.

4. Resposta:

R\$ 1.111,11 = Um mil cento e onze reais e onze centavos

R\$ 2.000,10 = Dois mil reais e dez centavos

R\$ 2.010,00 = Dois mil e dez reais

R\$ 1.234,56 = Um mil duzentos e trinta e quatro reais e cinquenta e seis centavos

R\$ 7.890,00 = Sete mil oitocentos e noventa reais

5. Resposta:

|      |       |         |    |                 |    |                  |    |              |
|------|-------|---------|----|-----------------|----|------------------|----|--------------|
| Comp | Banco | Agência | C1 | Número da conta | C2 | Número do cheque | C3 | R\$          |
| 023  | 267   | 0012    | 6  | 347832-1        | 3  | 102543           | 0  | R\$ 4.325,97 |

Pague por este cheque a quantia de Quatro mil trezentos e vinte e cinco reais e noventa e sete centavos -----

Maria Cristina de Almeida Souza Cruz

**BANCO SUPERCIFRA S/A.**

Corsiva  
Av. São Benedito de Alcântara  
Vila Paulicéia - SP

Rita Maria de Jesus  
CPF.: 994.323.232-01

Cliente  
Desde 12/2007

**6. Resposta:**

|                   |   |
|-------------------|---|
| Cartão de crédito | Pode ser nominal, cruzado ou endossado  |
| Cartão de débito  | Só pode ser emitida por um banco, privado ou estatal                                      |
| Cheque            | Meio magnético. Para pagamento no momento da compra                                       |
| Nota promissória  | Meio magnético. Para pagamento após 30 dias da compra                                     |
| Título de crédito | Título que garante o pagamento de um empréstimo em dinheiro, feito por uma pessoa a outra |

**7. Resposta:**

CCF = Solicitação de exclusão de nome do Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundos

DOC = Documento de ordem de crédito

TED = Transação Eletrônica de documento

**Atividade proposta**

Quais os programas de computador que podemos utilizar para facilitar nosso trabalho na empresa?

Quais as tarefas que podemos melhorar? Como?

Após desenvolver e finalizar todo o plano de negócios (realizado em todos os capítulos anteriores) devemos agora apresentar essa empresa a investidores que poderão “comprar” a ideia. Sucesso!

Peça para os grupos apresentar o projeto para a turma.