



Manual de Orientações às Empresas

Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Administrativos

Carga horária: 1.333 horas

Janeiro 2014

Prezado(a) Senhor(a)

O Senac São Paulo está empenhado em reafirmar, em todas as suas ações, sua missão institucional de “proporcionar o desenvolvimento de pessoas, por meio de ações educacionais que estimulem o exercício da cidadania e a atuação profissional transformadora e empreendedora, de forma a contribuir para o bem-estar da sociedade”.

Para esse desafio, oferta o Programa Aprendizagem, que contribui com o aumento da empregabilidade do jovem, promovendo seu desenvolvimento integral, inclusão social e melhoria na sua qualidade de vida.

A relação estabelecida entre o Senac São Paulo e as empresas que acreditam em uma educação de qualidade para a formação de pessoas é de extrema importância para a competitividade da economia e para o desenvolvimento social.

Este Manual de Orientações tem o objetivo de esclarecer dúvidas relacionadas ao Programa Aprendizagem sobre processos e documentos necessários para a matrícula e operacionalização do mesmo, com as atividades práticas a serem desenvolvidas pelo jovem na empresa.

Acreditamos que, juntos, contribuiremos para a inserção e permanência do jovem aprendiz no mundo do trabalho.

Senac São Paulo

Índice

1.	Apresentação do programa.....	4
1.1.	Desenvolvimento do programa	4
1.2.	Organização curricular	5
1.3.	Quem pode participar.....	5
1.4.	Como participar do programa	6
1.5.	Contrato de aprendizagem.....	6
1.6.	Documentos necessários para a matrícula no Senac São Paulo	7
1.7.	O programa é isento de pagamento.....	8
1.8.	Declaração de turmas futuras.....	8
2.	Encontros.....	8
3.	Orientações para a aprendizagem prática.....	8
3.1.	Tutor.....	8
3.2.	Cronograma para o Rodízio de Funções	9
3.3.	Sugestões de atividades práticas	9
4.	Legislação pertinente para consulta.....	12

1. Apresentação do programa

Aprendizagem Profissional Comercial em Serviços Administrativos tem a proposta de contribuir para o desenvolvimento profissional de jovens e atender à Lei Federal nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000, e aos Decretos-Lei nº 8622/46 e nº 5598/05. Visa também contribuir para a construção de competências necessárias ao perfil dos profissionais que trabalham ou pretendem trabalhar nas diversas áreas deste segmento.

Ao final do programa, o jovem será capaz de participar das ações de organização e operações gerais nas áreas administrativas e comerciais, compreendendo os processos de funcionamento de diferentes departamentos e adotando atitude negociadora, sustentável, ética, cidadã e consciente, a fim de facilitar o fluxo dos processos da empresa em que está inserido e ter mais embasamento para definir escolhas relativas à permanência nela ou identificação e busca de novas perspectivas.

1.1. Desenvolvimento do programa

O programa tem 12 (meses) meses de duração e prevê em seu desenvolvimento 1.333 horas de aprendizagem composto de uma parte teórica, desenvolvida em unidade operacional do Senac e a outra prática, operacionalizada pela empresa contratante do aprendiz.

A aprendizagem teórica está organizado em dois módulos para atender às seguintes ocupações:

- Recepcionista – CBO 4221-05
- Auxiliar administrativo – CBO 4110-05 ou Assistente Administrativo – CBO 4141-10
- Auxiliar de pessoal – CBO 4151-05

Cada módulo apresenta carga horária teórica de 200 horas de aprendizagem teórica, acompanhado de 466h30 de aprendizagem prática no módulo I e de 466h30 no módulo II, que integram e complementam a formação do aprendiz. O aprendiz deve ter contrato de trabalho assinado com a empresa desde o primeiro dia de curso e receber o salário pela aprendizagem teórica e prática. A aprendizagem teórica e prática devem ocorrer em concomitância desde o início do programa.

A aprendizagem prática deve ser sistematizada de forma metódica, processual e dinâmica, além de fazer parte do processo de aprendizagem do jovem e não do caráter produtivo da empresa e ser compatível com a proposta pedagógica do programa. Portanto, aquilo que definimos como carga horária, e está no ANEXO I deste manual, terá que ser inserido pela empresa no contrato.

A experiência vivida na empresa, considerando tanto os aspectos facilitadores como as eventuais dificuldades enfrentadas, deve ser trabalhada também em sala de aula, com a

mediação do monitor do Senac, visando sistematizar o conhecimento e traçar novas ações que possam contribuir com a formação do aprendiz.

Mensalmente, o Senac enviará às empresas, via e-mail, o Relatório Mensal de Ausências assinado pela Secretaria Educacional, com as faltas justificadas ou não do aprendiz no período. Havendo dúvidas, a empresa poderá entrar em contato com o monitor responsável pela aprendizagem na unidade para esclarecimentos.

1.2. Organização curricular

Aprendizagem teórica: 400 horas

Módulo I – Introdução aos Serviços Administrativos e Comerciais (200 horas)

Unidades

- I. Ambientação profissional I
- II. Informática aplicada à corporação
- III. Organização dos serviços administrativos e comerciais
- IV. Atitude empreendedora

Módulo II – Operação dos Serviços Administrativos e Comerciais (200 horas)

Unidades

- I. Ambientação profissional II
- II. Saúde e segurança no trabalho
- III. Rotinas básicas nos serviços administrativos e comerciais
- IV. Responsabilidade socioambiental
- V. Qualidade no atendimento
- VI. Tendências e perspectivas em gestão e negócios

Aprendizagem prática: 933 horas

1.3. Quem pode participar

Jovens de 14 a 24 anos incompletos, que estejam freqüentando escola regular, caso não tenha concluído o ensino médio. Os pré-requisitos, como idade máxima e comprovação de escolaridade, poderão ser flexibilizados no caso de jovens com deficiência (§5º e §6º do Artigo 428 e Artigo 433 da Consolidação das Leis do Trabalho).

1.4. Como participar do programa

A empresa deverá entrar em contato com o Senac São Paulo para verificar dias e horários das turmas, início e término das aulas e documentos necessários da empresa e do jovem para a realização da matrícula.

Em seguida, realiza o processo de recrutamento e seleção e elabora o Contrato de Aprendizagem com o jovem aprendiz.

Em dia e horário agendado com a unidade do Senac São Paulo, o jovem deverá comparecer com todos os documentos para a matrícula, e com o responsável legal, se menor de 18 anos, para assinatura do requerimento de matrícula, conforme Regimento das Unidades do Senac São Paulo.

1.5. Contrato de aprendizagem

O Manual da Aprendizagem do Ministério do Trabalho e Emprego apresenta o que deve constar no Contrato de Aprendizagem, assim como as hipóteses para seu encerramento, e está disponível no site www.mte.gov.br.

No contrato de aprendizagem entre a empresa e o aprendiz, conforme art. 428 da CLT (abaixo), a Secretaria Educacional do Senac verificará somente os dados do ANEXO I deste manual. Informações que devem ser incluídas pela empresa no Contrato de Aprendizagem e que serão verificadas pelo Senac São Paulo para efetivar a matrícula.

"Contrato de aprendizagem é o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de 14 (quatorze) anos e menor de 24 (vinte e quatro) anos inscrito em programa de aprendizagem formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar com diligência as tarefas necessárias a essa formação" (art. 428 da CLT).

Encerramento Antecipado de Contrato

- ✓ A empresa deverá solicitar ao Senac o **Laudo de Avaliação**, segundo estabelece o [artigo 29 do Decreto 5.598/05](#) em caso de encerramento antecipado do Contrato.
- ✓ O Senac emitirá o Laudo de Avaliação após receber da empresa documento que justifique o encerramento antecipado do Contrato de Aprendizagem, conforme disposto na legislação.
- ✓ Caso o docente considere que sob orientação o jovem pode melhorar o seu desempenho, o Senac sugere à empresa implementar conjuntamente ações de melhoria para solução do problema, registra as ações adotadas e os resultados alcançados.

- ✓ Caso a empresa mantenha a decisão de encerrar o contrato, ela deve enviar uma cópia da rescisão ou da carta de demissão para o fechamento do prontuário do aluno, conforme [artigo 28 do Decreto 5.598/05](#).
- ✓ Se a Unidade tomar conhecimento do encerramento antecipado do Contrato de Aprendizagem, deve certificar-se com a empresa e, caso confirmado, a empresa deve informar ao Senac por escrito. Se a empresa não formalizar o ocorrido o Senac deverá informar à Gerência do Trabalho da sua região.

1.6. Documentos necessários para a matrícula no Senac São Paulo

Do Aprendiz:

Documentos obrigatórios:

- Documento de Identidade (RG) – cópia simples;
- Declaração original de matrícula no ensino fundamental ou médio, especificando o horário das aulas, ou cópia simples do Histórico Escolar de Conclusão do Ensino Médio e apresentação do original.

Obs. 1: caso o programa não tenha sido concluído, no início do ano seguinte o jovem deverá apresentar declaração atualizada de matrícula ou conclusão do ensino médio.

Obs. 2: quando menor de 18 anos, o responsável legal deverá assinar, no ato da matrícula, uma Declaração de Autorização para saída da instituição para visitas culturais monitoradas.

Documentos apenas para apresentação:

- CPF;
- Comprovante de residência.

Da Empresa:

Documentos obrigatórios:

- Contrato de aprendizagem – uma via para o Senac em papel timbrado ou com CNPJ da empresa;
- Cópia da Guia GFIP, que será solicitada pela unidade somente quando a empresa contribuinte não estiver cadastrada no Sistema de Acordos e Empresas Contribuintes do Senac;
- Cronograma para o Rodízio de Funções (ANEXO II - ver item 3.2 deste manual).

1.7. O programa é isento de pagamento

1.8. Declaração de turmas futuras

Quando solicitado, o Senac poderá emitir uma declaração informando a data de início das turmas, com horário e dias da semana em que acontecerá o programa.

2. Encontros

Serão sugeridos encontros com o objetivo apresentar aos tutores o Programa Aprendizagem, estabelecer acordos para a operacionalização, trocar experiências e acompanhar o desenvolvimento do jovem.

Também são previstos encontros com pais ou responsáveis legais com o objetivo de estreitar relacionamento, buscar a participação na formação do jovem e orientar sobre o funcionamento do programa.

3. Orientações para a aprendizagem prática

Destaca-se a função social que o convívio no mundo corporativo promove, possibilitando aos participantes adequarem-se aos ambientes diversos sem, contudo, deixar de buscar oportunidades para expressarem seus pontos de vista.

A aprendizagem prática deve ser sistematizada de forma metódica, processual e dinâmica; fazer parte do processo de aprendizagem do jovem e não do caráter produtivo da empresa; e ter como norteadoras as orientações sugeridas para a prática do aprendiz.

Atividades práticas devem ser compatíveis com a proposta pedagógica do programa e realizadas em diferentes departamentos administrativos da empresa. Deverão, ainda, seguir o Cronograma para o Rodízio de Funções previamente elaborado.

3.1. Tutor

(O Senac adota a denominação Tutor quando se refere ao empregado monitor da empresa, conforme § 1º, art. 23, Decreto 5598/05).

Expectativas quanto ao papel do Tutor na empresa:

- Conhecer a legislação da aprendizagem e os artigos da CLT que tratam da Proteção do Trabalho do Menor e o Programa de Aprendizagem no qual o jovem aprendiz está sendo inserido;
- Definir, orientar, acompanhar e dar feedback das atividades do aprendiz na empresa;
- Informar o Senac sobre o desempenho do aprendiz na empresa;
- Assinar o Relatório de Atividades Práticas semestralmente.

É recomendável que o Tutor nomeie um responsável em cada departamento para acompanhamento diário das atividades do aprendiz, orientando-o sobre as especificidades e cuidados com relação ao trabalho do jovem.

3.2. Cronograma para o Rodízio de Funções

As atividades planejadas devem ocorrer com complexidade progressiva, conforme o Parágrafo 4º, Art. 428, CLT, em forma de rodízio de funções nos setores, garantindo ao jovem ampla vivência, conhecimento dos diversos tipos de gestão e possibilidade de definir em qual área se especializará. O cronograma deverá ser preenchido conforme exemplo no ANEXO II deste manual.

Obs.: para garantir a certificação, o jovem aprendiz elaborará no Senac o Relatório de Atividades Práticas ao final de cada módulo, datado e assinado por ele e pelo tutor designado pela empresa para acompanhar as atividades práticas. Sempre que possível, a empresa deverá favorecer que o aprendiz desempenhe por meio de rodízio todas as ocupações que compõem o curso.

3.3. Sugestões de atividades práticas

Atividades que podem ser realizadas em qualquer setor:

- relacionar-se e cooperar com a equipe de trabalho;
- ser proativo e propor soluções para os problemas de trabalho do cotidiano;
- conhecer e aplicar as normas de saúde e segurança indicadas pela empresa;
- respeitar as normas de conduta estabelecidas pela empresa;
- comunicar-se adequadamente de forma oral e escrita;
- conhecer e utilizar adequadamente o correio eletrônico;

- agir de modo criativo, inovador e pragmático;
- adotar postura empreendedora e sustentável no trabalho;
- estabelecer prioridades e planejar ações para atender a demanda de trabalho e obter resultados satisfatórios dentro do prazo estabelecido.

Ocupação: Recepcionista

- Recepcionar e prestar serviços de apoio a clientes.
- Realizar atendimento telefônico e fornecer informações.
- Agendar visitas.
- Organizar e controlar agendas.
- Receber clientes ou visitantes e encaminhá-los ao lugar ou a pessoa procurada.
- Registrar entrada e saída de clientes e correspondências.
- Observar normas internas de segurança, conferindo documentos e idoneidade dos clientes e notificando os seguranças sobre presenças estranhas.
- Prestar atendimento ao cliente interno e externo, fazendo os devidos encaminhamentos.
- Conhecer os procedimentos e estratégias necessários para atendimento dos diferentes clientes.

Ocupação: Auxiliar Administrativo/ Assistente Administrativo

- Executar serviços de apoio administrativo nas diversas áreas da empresa.
- Tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento administrativo necessário de acordo com o setor envolvido.
- Executar tarefas relacionadas com a organização, elaboração e manutenção de arquivos, segundo critérios apropriados para armazená-los e conservá-los.
- Operar equipamentos de impressora e cópia.
- Recuperar e preservar as informações por meio digital, magnético ou papel.
- Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.
- Atender fornecedores e clientes.
- Fornecer e receber informações sobre produtos e serviços.

- Elaborar planilhas, apresentações, preencher tabelas cumprindo as orientações.

Ocupação: Auxiliar de pessoal

- Aplicar a legislação básica referente a regulamentação de pessoal.
- Tratar de documentos variados relacionados à área de departamento pessoal, cumprindo todo o procedimento administrativo necessário de acordo com o setor envolvido.
- Executar tarefas relacionadas com a organização, elaboração e manutenção de arquivos, segundo critérios apropriados para armazená-los e conservá-los.
- Operar equipamentos de impressora e cópia.
- Recuperar e preservar as informações por meio digital, magnético ou papel.
- Atender os colaboradores da empresa para dúvidas e solicitações referentes a área de pessoal.
- Elaborar planilhas, tabelas e gráficos.
- Conferir dados e realizar lançamentos pertinentes à área de pessoal: lançamentos de registro de ponto.
- Controlar planilha de entrega de benefícios e documentos de demissão e admissão.
- Atualizar o cadastro dos funcionários.
- Registrar entrada e saída de documentos.

4. Legislação pertinente para consulta

- Manual da Aprendizagem – Ministério do Trabalho e Emprego – www.mte.gov.br;
- Portaria MTE nº 2.185, de 5 de novembro de 2009;
- Portaria nº 1.715, de 21 de setembro de 2009;
- Instrução Normativa SIT nº 75, de 8 de maio de 2009;
- Portaria 615, de 13 de dezembro de 2007, e Anexos I e II;
- Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005;
- Lei Federal nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000;
- Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996;
- Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – Conanda – Resolução nº 74, de 13 de setembro de 2001;
- Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990);
- Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Capítulo IV: DA PROTEÇÃO DO TRABALHO DO MENOR);
- Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (Art. 428);
- Decreto 6.481/08 – Lista das Piores Formas de Trabalho Infantil (Lista TIP);
- Portaria nº 723, de 23 de abril de 2012
- Anexo I Catálogo Nacional de Programas de Aprendizagem – CONAP – www.mte.gov.br.

ANEXO I

Informações que devem ser incluídas pela empresa no Contrato de Aprendizagem e que serão verificadas pelo Senac São Paulo para efetivar a matrícula:

- Nome da empresa, CNPJ, razão social e segmento de atividade
- Nome do aprendiz
- Nome e endereço da unidade do Senac São Paulo onde se realizará a aprendizagem teórica
- Título do programa e a ocupação
- Data de início do programa: ____/____/____
- Data de término do programa: ____/____/____

Carga horária semanal para aprendizagem:

Dias da semana e horário:

Aprendizagem teórica no Senac São Paulo:

Período:

Dias: _____, _____

Horário: das _____ às _____

Aprendizagem prática na empresa:

Período:

Dias: _____, _____, _____, _____, _____

Horário: das _____ às _____

"Art. 432 da CLT. A duração do trabalho do aprendiz não excederá de 6 horas diárias, sendo vedadas a prorrogação e a compensação de jornada.

§ 1º O limite previsto neste artigo poderá ser de até 8 horas diárias para os aprendizes que já tiverem completado o ensino fundamental, se nelas forem computadas as horas destinadas à aprendizagem teórica."

Orientações Gerais:

1. As 1.333 horas do programa são divididas em 400 horas teóricas e 933 práticas. Devendo o jovem cumprir 30 horas semanais (9 teóricas e 21 práticas).
2. O Senac São Paulo somente emitirá Declaração de Matrícula se todos os itens deste Anexo I estiverem no Contrato de Aprendizagem entre a Empresa e o Aprendiz.
3. Quando o jovem aprendiz for menor de 18 anos, a Declaração de Matrícula será liberada somente após assinatura do Requerimento de Matrícula pelo responsável legal.
4. O jovem poderá realizar 8 horas desde que no mesmo dia haja carga horária teórica e prática definidas em Contrato.
5. No contrato deverá constar o Título do programa com uma das ocupações descritas na página 4, item 1.1, deste Manual.

Lembramos que igualmente na CPTS deverá, também, constar o nome de uma ocupação corresponde ao curso com o número da CBO, conforme determina a Portaria 723 no seu artigo 9º §2º da CLT:

Art. 9º - A formação profissional em cursos de nível inicial e técnico constantes do CONAP relaciona-se à ocupação codificada na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO.

§ 1º O código da CBO a que se refere o caput deste artigo deve constar do contrato de trabalho do aprendiz e ser anotado em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

§2º Quando o curso for classificado no CONAP como desenvolvido na metodologia dos Arcos Ocupacionais, na CTPS do aprendiz deve constar o código da CBO com a melhor condição salarial e especificação, nas Anotações Gerais, do nome do referido Arco.

ANEXO II - Cronograma para o Rodízio de Funções

A empresa encaminhará ao Senac o documento em papel timbrado, que deverá ser preenchido, assinado, carimbado e entregue no ato da matrícula.

Nom da empresa: _____

Nome do Tutor: _____

Assinatura do Tutor: _____ **Data** ____ / ____ / ____

Exemplo:

Cronograma para o Rodízio de Funções				Turma		
	Nome do Jovem Aprendiz:					
Função/Atividade	Período			Telefone	E-mail	Realizado
	Início	Término	Tutor			
Auxiliar Administrativo	10/07/2010	20/10/2010	Antonio Santos			

Nome da Empresa: _____

Nome do Tutor: _____ **Data** __/__/__

Nome do responsável pelo RH: _____ **Data** __/__/__