

# **O ambiente de trabalho do agente administrativo**

Quando falamos das rotinas administrativas pertinentes especificamente ao agente administrativo, falamos sobre flexibilidade. Isso porque o profissional pode atuar em vários departamentos diferenciados, de acordo com a necessidade de cada empresa. Apesar de ser possível cada setor contar com um agente administrativo exclusivo, o mais comum é um profissional apenas atender às demandas de toda a empresa. Lembramos que as funções são de suporte e, por isso, ele pode caminhar com facilidade por todos os departamentos. Para se tornar um agente administrativo de sucesso, é preciso entender como executar suas atividades de forma produtiva e eficiente, sempre levando em conta as características e urgência de cada atividade. Um ambiente de trabalho mais produtivo exige formações e habilidades específicas do colaborador, que podem ser aprimoradas.

No trabalho do agente administrativo é preciso aprimorar e desenvolver habilidades para o controle de arquivos e documentos, digitação de comunicados, atas e memorandos, controle de estoque através de softwares e planilhas do Excel, atendimento ao cliente via telefone, e-mail e pessoalmente, controle de contas a pagar e receber, emissão de notas fiscais e boletos bancários.

## **Notas fiscais: modelos e tipos mais comuns**

Toda relação de compra e venda, seja de bens ou prestação de serviços, deve ser respaldada por uma nota fiscal. O documento, além de prever o cálculo de impostos que serão direcionados à união, estado ou município,

também compreende outras funções relevantes como: comprovação de entrega de produtos ou prestação de serviços; controle de prazos de garantia; comprovação de pagamento; controle interno do vendedor; troca; devolução e controle contábil (esse, também para fins de fiscalização pelos órgãos competentes).

Dependendo do tipo de relação e finalidade, há um tipo de nota fiscal específico para tal. É imprescindível que o profissional da área administrativa – desde que seja um dos responsáveis pela emissão do documento – conheça todos os modelos de documentos fiscais, tornando-se capaz de optar pelo ideal para cada transação.

Quanto ao respaldo legal: você sabia que existe a Lei da Nota Fiscal? A legislação determina a obrigatoriedade de discriminar, em cada nota, o valor referido aos tributos. Desde 2012, todas as empresas precisam informar aos consumidores finais, seja pessoa física ou jurídica, o valor exato de impostos como Cofins, ICMS, ISS, IPI, Cide e IOF.

Existem aproximadamente 30 tipos de notas fiscais. Abaixo descrevemos alguns, bem como suas principais finalidades.

**Nota Fiscal de Venda a Consumidor:** conhecida popularmente como "nota de balcão" ou de "Série D", é emitida exclusivamente para o consumidor final, pessoa física ou jurídica. Ou seja, só pode ser direcionada a quem utilizará o produto para consumo próprio, em transações de venda à vista.

**Nota Fiscal Eletrônica (NF-e):** a nota fiscal eletrônica é uma das mais utilizadas no Brasil. Cabe às empresas que comercializam produtos com incidência de ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços). Para ser emitido, o documento precisa passar pela validação da Secretaria da Fazenda do Estado + assinatura digital do emitente.

**Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e):** enquanto a NF-e é focada na venda de produtos, a NFS-e relaciona-se à prestação de serviços. Sua

emissão fica condicionada à incidência de ISS (Imposto Sobre Serviços), cuja alíquota é fixada por cada município. Para cada serviço prestado pela empresa, uma nota deve ser emitida.

## **Correspondências: você conhece todos os tipos?**

Mas não são somente as notas fiscais que merecem atenção quando o assunto são documentos empresariais. O agente administrativo também é responsável pela organização das correspondências, separando-as e redirecionando-as aos setores de destino.

Para executar tal tarefa com eficiência, nada mais interessante do que conhecer os modelos e tipos de correspondências, certo? Também trouxemos um panorama geral sobre isso, que certamente lhe será útil. Veja só:

**Correspondência particular:** correspondências trocadas entre o núcleo familiar.

**Correspondência bancária:** documentos enviados pelas instituições bancárias aos seus correntistas ou à outra instituição. Exemplos: talões de cheque, extratos mensais, cartas registradas de cobrança, comunicados acerca de reajustes de tarifas, envio de cartões de crédito.

**Correspondência oficial:** como o próprio nome já diz, relaciona-se à comunicação entre os órgãos públicos ou autárquicos. Aqui a linguagem é formal, não sendo permitida a impessoalidade.

Correspondência comercial: são utilizadas como forma de comunicação entre empresas ou, até mesmo, entre empresas e pessoas físicas. Dentro de uma organização, são exemplos: atas, memorandos, circulares, declarações, atestados, ofícios e requerimentos.

Uma vez por dentro de todos os modelos de correspondência, é recomendado que o profissional da área obtenha conhecimentos sólidos sobre organização destes documentos.

## **Saúde financeira: contas a pagar e a receber**

Não há como falar em carreira administrativa sem citar os populares departamentos de contas a pagar e receber. Por concentrarem todas as entradas e saídas de recursos, os profissionais que neles trabalham precisam de conhecimentos sólidos quanto aos processos. Afinal, uma empresa financeiramente saudável é uma empresa de sucesso.

As contas a pagar envolvem todos os compromissos que foram assumidos em determinado momento pela empresa. Entram neste meio compra de materiais, insumos para produção, maquinários, salários dos colaboradores, dentre outros. Já as contas a receber relacionam, usualmente, os ativos provenientes de vendas a prazo.

É interessante que seja mantido total controle sobre estes montantes, para que sejam tomadas as decisões mais acertadas. Imagine uma empresa programar um investimento contando com um ativo "x" mas, no momento do acerto, a empresa recebe "y". Tal confusão pode comprometer totalmente os projetos da companhia.

Além de softwares especializados, a gestão de contas a pagar e receber pode ser realizada com o auxílio de planilhas do Excel. Com inúmeras funções, elas permitem que os dados sejam inseridos nas tabelas de forma manual ou automatizada – utilizando a função "Macros" - e, de quebra, possibilitam o controle automático dos valores que entram e saem, através das fórmulas.

## **Alinhando a empresa com fluxogramas e cronogramas**

Assim como as contas a pagar, a receber e os fluxos de caixa devem seguir essencialmente organizados em prol do sucesso financeiro da empresa, os fluxogramas e cronogramas também precisam estar bem alinhados. Neste caso, os resultados são uma maior clareza na hierarquia da organização, melhor gestão da produtividade e otimização dos processos. Todos estes aspectos positivos elevam os resultados gerais da empresa.

Um agente administrativo que entende como criar estes esquemas, destaca-se nas entrevistas de emprego e testes de processos seletivos.

## **Fluxogramas**

Em termos simples, o fluxograma é uma representação gráfica do "passo a passo" do projeto. Oferece aos envolvidos dicas claras sobre o fluxo de informações e sequência operacional de cada uma das atividades. Por ser representado através de símbolos gráficos, torna-se uma ferramenta bem descomplicada e acessível.

Os fluxogramas são divididos em dois tipos: o linear e o funcional.

Enquanto o fluxograma linear traça realmente o passo do projeto – sendo possível detectar atrasos ou processos desnecessários, o fluxograma funcional demonstra os responsáveis por cada etapa, enfatizando também o fluxo atual. Analisando especificamente este esquema, é possível entender como cada indivíduo se relaciona com o restante do grupo funcional, sendo possível adotar novas estratégias de execução.

## **Cronogramas**

Os cronogramas nada mais são do que esquemas visuais de gerenciamento de tempo. De forma gráfica e simples, permitem que todos os envolvidos no processo saibam exatamente o tempo utilizado em cada etapa do projeto. Um bom cronograma permite ampla visualização do andamento das tarefas, possibilitando reanálises de formatos e métodos - quando pertinente.

## **Cadastro de clientes e fornecedores: aproxime-se de sua carteira**

Além de conhecer bem os status dos projetos, cabe ao profissional da área dominar todos os pormenores de sua carteira de clientes e fornecedores. O ideal, na verdade, é manter uma relação estreita com todos os públicos, a fim de manter uma atividade frequente de transações. Mesmo que você não seja efetivamente responsável por lidar com os clientes e fornecedores, deverá ao menos cuidar da atualização de contatos. Lembre-se que esses dados são muito voláteis e alteram-se com facilidade.

Uma boa ferramenta para os agentes administrativos manterem os cadastros de clientes e fornecedores em dia é o Access. Apesar de muitas empresas apostarem em sistemas informatizados e modernos, o bom e

velho banco de dados ainda pode ser muito útil, principalmente para quem não possui muito prática online.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que agrupa as profissões seguindo suas características, o cargo de Agente Administrativo pertence ao grupo 4110-10. Este grupo é o mesmo que traz outros cargos com nomenclaturas e funções semelhantes, como os assistentes administrativos, auxiliares administrativos, assistentes de escritório, de faturamento, dentre outros. Só pela quantidade de nomeações, dá para imaginar o número de vagas que são abertas diariamente nesta área, não é mesmo? Profissionais qualificados através de um bom curso de agente administrativo podem pleitear uma posição em empresas de pequeno, médio e grande porte, ONGs, órgãos públicos e outras tantas opções.

É preciso ter em mente que o agente administrativo é um daqueles colaboradores multifuncionais. Isso porque ele oferece um suporte qualificado aos vários departamentos de uma organização, do atendimento ao cliente à presidência.