APRENDIZ
COM.POTÊNCIA

CARTILHA

# QUAL O MEU PAPEL?

um guia de **orientação pedagógica**
sobre deveres e direitos do **Jovem Aprendiz**

#educação
#trabalho
#direitos

IDEP SOCIAL

CURSO

# AUXILIAR ADMINISTRATIVO

## QUAL O PAPEL DO APRENDIZ?

### Atendimento ao Público
Recepção de clientes, atendimento telefônico, e direcionamento de chamadas.

### Organização de Documentos:
Arquivamento de documentos físicos e digitais, e manutenção de registros organizados.

### Auxílio na Gestão de Estoque
Controle de materiais de escritório, verificação de inventário, e solicitação de reposições quando necessário.

### Apoio nas Rotinas Administrativas
Auxílio em atividades como emissão de notas fiscais, controle de contas a pagar e a receber, e elaboração de relatórios simples.

### Correspondência e Comunicação Interna
Envio e recebimento de e-mails, correspondências, e memorandos, além de comunicação entre diferentes departamentos.

### Digitação e Preenchimento de Formulários
Inserção de dados em sistemas, preenchimento de planilhas, e atualização de cadastros.

### Apoio em Eventos e Reuniões
Organização de salas de reunião, preparação de materiais, e suporte durante eventos internos.

# O QUE O APRENDIZ NÃO DEVE FAZER:

**Tomar Decisões Críticas**
Não deve ser responsável por decisões administrativas ou financeiras importantes, como autorizar pagamentos ou firmar contratos.

**Manusear Informações Sensíveis**
Não deve lidar diretamente com informações confidenciais, como dados financeiros da empresa, informações pessoais de clientes, ou segredos comerciais.

**Assumir Tarefas Complexas sem Supervisão**
Não deve realizar atividades como contabilidade, auditoria, ou elaboração de documentos jurídicos sem orientação.

**Gerenciar Equipes**
Não deve ser colocado em posição de supervisão de outros funcionários.

**Na dúvida, nos pergunte :)**

Seja em qual área atuar, o jovem aprendiz deve sempre trabalhar sob a supervisão de profissionais mais experientes, respeitando os limites de suas atribuições e as normas de segurança e regulamentação específicas da empresa e do setor.

# O QUE TÁ NO CONTRATO?

O jovem aprendiz do curso Auxiliar Administrativo executa serviços de apoio às áreas administrativas, auxiliando na execução de rotinas de escritório, controlando e organizando documentação, prestando apoio na elaboração e no encaminhamento de documentos, acompanhando processos administrativos e atendendo clientes e fornecedores. Cumpre normas regulamentadoras de saúde e segurança no trabalho e de preservação ambiental.

CURSO

# AUXILIAR DE PRODUÇÃO

## QUAL O PAPEL DO APRENDIZ?

### Apoio nas Etapas de Produção

Auxiliar na montagem, embalagem, ou controle de qualidade dos produtos, seguindo as orientações dos supervisores.

### Organização do Ambiente de Trabalho

Manter a área de trabalho limpa e organizada, garantindo que as ferramentas e materiais estejam acessíveis e em bom estado.

### Movimentação de Materiais

Auxiliar no transporte de matérias-primas e produtos acabados dentro da fábrica, usando carrinhos ou outros equipamentos manuais.

### Controle de Estoque

Apoiar na contagem e verificação de materiais em estoque, assim como na reposição de itens necessários para a linha de produção.

### Monitoramento de Equipamentos

Observar o funcionamento das máquinas e sinalizar qualquer irregularidade ou necessidade de manutenção aos operadores ou supervisores.

### Registro de Produção

Auxiliar no preenchimento de formulários e registros relacionados à produção, como quantidades produzidas, tempo de produção, e eventuais paradas.

### Colaboração em Processos Simples

Participar de atividades mais simples da linha de produção, como colagem de etiquetas, montagem de componentes, ou inspeção visual de produtos.

# O QUE O APRENDIZ NÃO DEVE FAZER:

**Operar Máquinas Pesadas**
Não deve manusear ou operar máquinas pesadas ou perigosas sem treinamento adequado e supervisão constante.

**Trabalhar em Alturas ou em Espaços Confinados**
Não deve ser designado para trabalhar em situações de risco, como em altura ou em locais de difícil acesso.

**Executar Manutenção Técnica**
Não deve realizar reparos ou manutenções em máquinas, especialmente se envolverem riscos elétricos ou mecânicos.

**Manipular Substâncias Perigosas**
Não deve lidar com produtos químicos tóxicos, inflamáveis, ou materiais perigosos.

# O QUE TÁ NO CONTRATO?

O jovem aprendiz desse curso planeja serviços de manutenção e instalação eletroeletrônica e realiza manutenções preventiva, preditiva e corretiva. Ele instala sistemas e componentes eletroeletrônicos e realiza medições e testes. Elabora documentação técnica e trabalha em conformidade com normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, higiene, saúde e preservação ambiental. Realiza manutenção em componentes, equipamentos e máquinas industriais; planeja atividades de manutenção; avalia condições de funcionamento e desempenho de componentes de máquinas e equipamentos; lubrifica máquinas, componentes e ferramentas. Documenta informações técnicas; realiza ações de qualidade e preservação ambiental e trabalha segundo normas de segurança. Planeja, controla e programa a produção; controla suprimentos (matéria-prima e outros insumos). Planeja a manutenção de máquinas e equipamentos. Trata informações em registros de cadastros e relatórios e na redação de instruções de trabalho. Prepara materiais para alimentação de linhas de produção; organiza a área de serviço; abastece linhas de produção; alimenta máquinas e separa materiais para reaproveitamento.

CURSO

# SERVIÇOS NO COMÉRCIO VAREJISTA

## QUAL O PAPEL DO APRENDIZ?

### Atendimento ao Cliente
Recepcionar clientes, responder a perguntas sobre produtos e serviços, e oferecer suporte nas vendas, ajudando os clientes a encontrarem o que precisam.

### Reposição de Mercadorias
Manter as prateleiras e displays organizados e abastecidos, reposicionando produtos e garantindo que estejam corretamente etiquetados.

### Organização de Estoque
Auxiliar no recebimento de mercadorias, organizar o estoque, e realizar inventários periódicos para controle de produtos.

### Auxílio no Caixa
Apoiar os operadores de caixa em tarefas como empacotamento de produtos, contagem de troco, e atendimento de clientes.

### Etiquetagem e Precificação
Colocar etiquetas de preço em produtos, atualizar preços conforme necessário, e garantir que as informações estejam visíveis e corretas.

### Suporte em Vendas
Participar de promoções e campanhas de vendas, ajudando na montagem de vitrines e displays promocionais, além de oferecer informações adicionais sobre ofertas.

### Organização do Ambiente de Trabalho
Manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, incluindo áreas comuns e setores de atendimento ao cliente.

### Comunicação Interna
Auxiliar na comunicação entre diferentes setores da loja, como passando recados e coordenando atividades entre o estoque e o salão de vendas.

# O QUE O APRENDIZ NÃO DEVE FAZER:



**Operar o Caixa Sozinho**
Não deve ser responsável por operar o caixa sem supervisão, especialmente envolvendo manuseio de grandes quantias de dinheiro.

**Lidar com Conflitos Complexos de Clientes**
Não deve ser responsável por resolver problemas complexos com clientes, como lidar com reclamações graves ou devoluções complicadas.

**Tomar Decisões de Vendas**
Não deve negociar preços ou oferecer descontos sem autorização.

**Movimentar Cargas Pesadas**
Não deve carregar ou transportar mercadorias pesadas, especialmente sem o equipamento adequado.

**Gerenciar a Loja**
Não deve assumir funções de liderança, como fechamento da loja, abertura do caixa, ou supervisionar outros funcionários.

# O QUE TÁ NO CONTRATO?

O jovem aprendiz desse curso recebe valores de vendas de produtos e serviços; controla numerários e valores; atende o público em agência postal na recepção e entrega objetos postais; recebe contas e tributos e processa remessa e pagamento de numerários por meio postal; vende bilhetes e ingressos em locais de diversão; vende mercadorias em estabelecimentos do comércio varejista ou atacadista, auxiliando os clientes na escolha. Controla entrada e saída de mercadorias. Promove a venda de mercadorias, demonstrando seu funcionamento, oferecendo-as para degustação ou distribuindo amostras das mesmas. Informa sobre suas qualidades e vantagens de aquisição. Expõe mercadorias de forma atrativa, em pontos estratégicos de vendas, com etiquetas de preço. Abastece pontos de venda, gôndolas e balcões e atende clientes em lojas e mercados. Faz inventário de mercadorias para reposição. Elabora relatórios de vendas, de promoções, de demonstrações e de pesquisa de preços. Prepara máquinas e local de trabalho para empacotar e envasar; embala produtos e acessórios; enfarda produtos, separando, conferindo, pesando e prensando produtos; realiza pequenos reparos em máquinas, identificando falhas, regulando-as, substituindo pequenas peças e testando seu funcionamento.

# IDEP SOCIAL

**CARTILHA QUAL O MEU PAPEL? - UM GUIA DE ORIENTAÇÃO PEDAGÓGICA SOBRE DEVERES E DIREITOS DO JOVEM APRENDIZ**


**INSTITUTO SOCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO DE POTENCIALIDADES – IDEP Social**

**Gestão 2024-2027**

**Diretor-presidente**
Alex Ferreira

**Diretor financeiro**
Lucas Casemiro

**Diretora de programas**
Jhersyka Viana

**Gerente acadêmica**
Edna Morais

**Gerente de articulação institucional**
Gilvando Silveira


APRENDIZ
COM.POTÊNCIA

#educação
#trabalho
#direitos

**Aprendiz Com.Potência** é o projeto de aprendizagem do IDEP Social. Ele capacita jovens para o mercado de trabalho e os conecta com empresas parceiras. A iniciativa oferece às empresas colaboradores comprometidos por até um ano e meio, enquanto promove o primeiro emprego e o desenvolvimento dos jovens.


www.**idepsocial**.org.br

Av. I, nº 57, **sala 414** - Torre 1, **Business Place** - Jereissati I (**Feira Center de Maracanaú**)