



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL SR/PF/RS

ANEXO II – REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO, FORMAÇÃO E

DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL PARA O CARGO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO

1. Para o início do serviço como Auxiliar Administrativo, é necessária a comprovação do atendimento aos requisitos de formação e capacitação mínima, a qual será realizada por meio de uma ou mais das seguintes formas relacionadas abaixo:
 - 1.2. Todos os integrantes, ao assumirem os postos de Auxiliar Administrativo, devem ter concluído o ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
 - 1.3. Todos os integrantes, ao assumirem os postos de Auxiliar Administrativo, devem ter Diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por empresa de treinamento especializado, para comprovação da capacitação nas seguintes competências:
 - 1.3.1 conhecimentos de informática em nível básico, incluindo utilização de editor de texto, planilhas eletrônicas, sistemas informatizados, internet e correio eletrônico, de modo a possibilitar o registro de informações, alimentação de controles, apoio em sistemas, utilização de correio eletrônico institucional, organização de dados e suporte às rotinas administrativas das unidades.
 - 1.3.2. Competências de leitura, interpretação de textos, conhecimentos básicos de organização documental, técnicas de atendimento ao público e execução de rotinas administrativas básicas.
 - 1.4. Declaração própria que detém o conhecimento nas competências descritas em 1.3.1 e 1.3.2.
 - 1.5. As declarações apresentadas em 1.4, estão sujeitas a verificação de sua veracidade a qualquer tempo, sendo a CONTRATADA penalizada administrativamente e apurada a responsabilidade penal para o emissor da declaração.
 - 1.6. Caso o funcionário não tenha todas as capacitações certificadas descritas nos itens 1.3.1 e 1.3.2, no momento da contratação, a CONTRATADA terá o prazo de 60 (sessenta) dias, após o início do CONTRATO, a fim de capacitar o profissional para atendimento do requisito de formação. Sugestão de Cursos para aquisição das competências exigidas estão descritos no item 2 ao final deste Anexo.
 - 1.7. Além de possuir conhecimentos básicos de informática compatíveis com as atividades administrativas desempenhadas, os profissionais deverão concluir capacitação, sem custo para a contratada, referente ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI, após o início da execução contratual ou da efetiva alocação do empregado no posto de trabalho, devendo a presente capacitação ser concluída no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o início do trabalho.
 - 1.8. A capacitação inicial em rotinas internas, sistemas administrativos e procedimentos específicos da unidade, como a citada em 1.6, será orientada pela



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL SR/PF/RS

Administração, cabendo à Contratada assegurar a participação dos empregados convocados, sem custo adicional para a Administração e sem prejuízo da continuidade dos serviços.

- 1.9. A depender da unidade de lotação e das atividades desenvolvidas, poderão ser exigidos treinamentos complementares relacionados aos sistemas corporativos, procedimentos administrativos, protocolos internos, segurança institucional, proteção de dados e demais rotinas operacionais pertinentes, cujos prazos para realização destes treinamentos serão definidos em consonância com o calendário anual de cursos oferecidos pela ACADEMIA NACIONAL DE POLÍCIA, devendo ser concluídos pelo funcionário pelo menos até o final de 12 meses de trabalho no posto. Os treinamentos complementares poderão ser ministrados, orientados ou supervisionados pela Polícia Federal, por intermédio da Superintendência Regional no Estado do Rio Grande do Sul, cabendo à contratada assegurar a participação dos profissionais designados e o pleno cumprimento das orientações repassadas pela Administração.
2. Sugestões de Cursos, todos gratuitos, para Capacitação dos Auxiliares Administrativos:
 - 2.1. Como a rotina exige a manipulação constante de computadores e a inserção de dados, o domínio de ferramentas de escritório e a agilidade digital são competências fundamentais.
 - a) Excel / Planilhas Eletrônicas (Básico ao Intermediário) o Objetivo: Essencial para registrar informações, acompanhar listas de atendimentos e organizar dados simples. o Curso: Excel na Prática (Fundação Bradesco) o Carga Horária: 16 horas
 - b) Pacote Office e Ferramentas de Colaboração (MS Teams e Outlook) o Objetivo: Cursos rápidos focados na operação do Word (redação de emails e documentos), Outlook (comunicação corporativa) e Teams (reuniões e chat interno). o Curso 1: Microsoft Teams (EVG) | Carga Horária: 05 horas o Curso 2: Principais Recursos do Microsoft Teams (EVG) | Carga Horária: 05 horas
 - c) Conceitos Básicos de Informática o Objetivo: Identificar e compreender os conceitos essenciais de hardware e software para melhor utilização das máquinas e resolução de dúvidas básicas do dia a dia. o Curso: Fundamentos de TI: Hardware e Software (Fundação Bradesco) o Carga Horária: 07 horas
 - 2.2 Atendimento ao Cliente, Postura Profissional e Suporte Desenvolvimento de habilidades interpessoais (soft skills) essenciais para abordar o público com empatia, organização, boa apresentação e eficiência na resolução de conflitos.
 - a) Atendimento ao Público e Excelência no Serviço o Objetivo: Ensinar técnicas de escuta ativa, linguagem corporal adequada, tom de voz profissional e estratégias para contornar situações de conflito. o Curso: Atendimento ao Público (Fundação Bradesco) o Carga Horária: 10 horas
 - 2.3. Postura Profissional e Imagem Corporativa o Objetivo: Orientar sobre o comportamento ideal em ambientes de trabalho, com foco na construção de uma imagem profissional sólida.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO SUL SR/PF/RS

- a) Curso: Postura e Imagem Profissional (Fundação Bradesco) o Carga Horária: 08 horas
- b) Organização Pessoal o Objetivo: Desenvolver métodos de organização no ambiente de trabalho para otimizar as entregas e a apresentação das tarefas cotidianas. o Curso: Organização Pessoal (Fundação Bradesco) o Carga Horária: 10 horas

2.3. Comunicação Assertiva no Trabalho

- a) Objetivo: Capacitar o colaborador para transmitir informações de forma clara, objetiva e sem ruídos, tanto na comunicação verbal quanto por escrito (chats, e-mails e relatórios). o Curso: Comunicação Assertiva no Trabalho (EVG) o Carga Horária: 50 horas

2.4. Rotinas Administrativas e Organização Capacitação voltada para a compreensão da lógica dos fluxos de trabalho internos, processos organizacionais e a importância do preenchimento correto de sistemas.

- a) Rotinas Administrativas (Assistente / Auxiliar) o Objetivo: Oferecer uma visão geral do funcionamento dos fluxos de trabalho em escritórios e recepções, abordando organização de arquivos, triagem e protocolos de atendimento. o Curso: Curso de Extensão em Rotinas Administrativas (IFMG) o Carga Horária: 20 horas
- b) Gestão de Tempo e Produtividade o Objetivo: Auxiliar na priorização de tarefas diárias e na manutenção da eficiência operacional, especialmente em momentos de alta demanda ou sobrecarga dos sistemas. o Curso: Gestão de Tempo e Produtividade (EVG) o Carga Horária: 40 horas