



FUNDAÇÃO
SÉRGIO
CONTENTE
I · D · E · P · A · C

TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

**SEMIEXTENSIVO
AVULSO**

MÓDULO LÍNGUA PORTUGUESA

1	REDAÇÃO EMPRESARIAL	5
2	CORRESPONDÊNCIAS	8
3	COMUNICAÇÃO ASSERTIVA	22
4	ASPECTOS GRAMATICAIS	25
5	PONTUAÇÃO	29
6	NOVA ORTOGRAFIA DA LÍNGUA PORTUGUESA	33

MÓDULO ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

7	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	42
8	CONCEITOS E TERMINOLOGIA.....	43
9	BASE DE CÁLCULOS	45
10	JUROS SIMPLES E COMPOSTOS.....	46
11	CÁLCULOS FINANCEIROS.....	50

MÓDULO SAÚDE

12	HIGIENE PESSOAL.....	52
13	SAÚDE	54
14	DST'S.....	54
15	AIDS	56
16	PLANEJANDO A GRAVIDEZ.....	57

MÓDULO TORNANDO-SE EMPREGÁVEL

17	EMPREGABILIDADE.....	63
18	CURRÍCULOS.....	68
19	APRESENTAÇÃO PESSOAL.....	74
20	RELAÇÕES HUMANAS.....	79
21	DINÂMICA EM GRUPOS.....	80
22	ÉTICA E CIDADANIA.....	81
23	ATENDIMENTO.....	83

MÓDULO ORGANIZAÇÃO DE EMPRESAS

24	O QUE É EMPRESA?.....	90
25	ELEMENTOS OU RECURSOS DE UMA EMPRESA.....	90
26	PESSOA FÍSICA.....	90
27	PESSOA JURÍDICA.....	90
28	MISSÃO DA EMPRESA.....	90
29	RAZÃO SOCIAL.....	91
30	RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	94
31	PLANEJAMENTO.....	96
32	QUALIDADE TOTAL.....	96

<u>PROJETO “EMPRESA DOS SONHOS”</u>	105
---	-----

Independentemente da área de atuação, escrever corretamente constitui-se num requisito imprescindível a qualquer pessoa que deseje alcançar o sucesso profissional.

Neste módulo, abordaremos itens necessários ao desenvolvimento do aluno apresentando-lhe as modernas técnicas de redação e comunicação empresarial, bem como a Nova Ortografia da Língua Portuguesa que entrou em vigor no início de 2009.

Redação Empresarial

Correspondências

Comunicação Assertiva

Aspectos gramaticais

Pontuação

Nova Ortografia da Língua Portuguesa

Qualidades de um texto empresarial moderno

Encontramo-nos mergulhados em um mar de informações, num contínuo e rápido avanço tecnológico o que provoca intensas mudanças na organização e hábitos do cotidiano social e empresarial.

Uma dessas mudanças foi a valorização da palavra escrita, através da informatização e da comunicação via Internet, exigindo dos profissionais um aprimoramento na capacidade de expressão tanto oral como escrita.

No linear desse processo a Redação Empresarial sofreu alterações, sem perder as qualidades essenciais de um bom texto: coesão, clareza e concisão.

O texto empresarial moderno prioriza a objetividade, para tanto, a escolha do vocabulário deve ser simples e formal, frases curtas e a gramática correta.

Vejamos alguns exemplos:

ANTIGAMENTE	MODERNAMENTE
Vimos por meio desta comunicar-lhe	Comunicamos-lhe
Diante do exposto, encaminhamos a V.Sa.	Encaminhamos-lhe
Acusamos o recebimento	Recebemos
Levamos ao conhecimento de V.Sa.	Informamos-lhe
Vimos com a presente, solicitar-lhe	Solicitamos-lhe
Rogamos	Solicitamos

Subscrevemo-nos, mui respeitosamente	Respeitosamente
Outrossim	Também
Tem essa por finalidade	Apresentamos
Temos imenso prazer em sugerir-lhe	Sugerimos-lhe
Chegamos à conclusão	Concluimos

Atenção! As duas formas estão de acordo com a norma gramatical brasileira, ocorre que a comunicação empresarial tornou-se mais dinâmica e direta.

Como melhorar a produção textual

Primeiramente “querer” aprimorar os conhecimentos, reconhecer as limitações e buscar dirimir as dúvidas consultando livros de gramática moderna e dicionários onde os verbetes são ricos em informações e dados gramaticais. Ler sempre, através da leitura ampliamos o domínio do léxico e o poder de persuadir, também, refletir sobre o que se lê e quando possível discutir são exercícios que propiciam a interpretação e compreensão dos textos o que facilita o uso correto da norma culta.

Só se aprende escrever “escrevendo”!

Narrar, Descrever e Dissertar.

Estruturamos nossa comunicação tanto oral como escrita nas três modalidades redacionais: Narração, Descrição e Dissertação.

Em síntese podemos dizer que:

- Narrar é contar uma história real ou fictícia, apresentando uma sucessão de fatos e de acontecimentos,
- Descrever é um texto literário ou não que utilizamos para caracterizar seres, coisas, paisagens, sentimentos, modelos, produtos, método de pesquisa etc.,

- Dissertar é expor idéias a respeito de determinado assunto, discutir, persuadir, questionar, analisar e apresentar provas que justifiquem e convençam.

Elementos da Comunicação

Em um processo de comunicação temos os seguintes elementos: contexto, emissor, mensagem, receptor, canal e código que se dispõem no seguinte esquema:



Para que a comunicação se estabeleça é necessário que todos estes elementos se relacionem reciprocamente. Se houver falha em um deles a compreensão ficará prejudicada ou não se completará.

Correspondência e Documento

Existe uma visão equivocada que tudo que escrevemos no âmbito empresarial é correspondência. Não é bem assim! Devemos separar e distinguir o que é correspondência e documento, embora, os dois possam ser classificados como redação empresarial.

A correspondência é um meio de comunicação e insere todos os seus elementos, com algumas peculiaridades: O emissor torna-se remetente, o receptor destinatário e pressupõe o ato ou efeito de corresponder-se (retorno) e requer acompanhamento, principalmente, no âmbito empresarial.

De acordo com o Aurélio Buarque de Holanda Ferreira no Novo Dicionário da Língua Portuguesa documento é “ substantivo masculino que pode significar 1. qualquer base de conhecimento, fixada materialmente e disposta de maneira que possa utilizar para consulta, estudo, prova etc. 2. qualquer registro gráfico. 3. recomendação, preceito.”

Os documentos administrativos podem ser: ata, edital, estatuto, declaração e atestado, procuração, comunicado ou avisos, convocação, recibos etc.

Quando redigimos um documento administrativo, não necessariamente, haverá um retorno ou acompanhamento.

PARTE II - Correspondências

Correspondência é a comunicação por escrito entre as pessoas. Realiza-se através de vários instrumentos: bilhetes, cartas, ofícios, requerimentos, telegramas, e-mail, memorandos, fac-símile etc.

O que determinará o tipo de correspondência é a análise da relação entre receptor e destinatário.

Há três tipos de correspondência:

1. Familiar ou social - trata de assuntos variados, desde felicitações, convites e avisos até solicitações e pêsames.
A linguagem utilizada pode ser informal e dependendo do contexto formal.
2. Comercial - trata de assuntos ligados à vida do comércio, da indústria, dos bancos, escritórios e empresas. Tem por objetivo estabelecer um relacionamento entre as empresas, ou entre as pessoas e as empresas.
A linguagem utilizada nesse tipo de correspondência deve ser formal, objetiva, simples, elegante e correta.
3. Oficial - correspondência dirigida a autoridades ou órgãos públicos, eclesiásticos ou militares.

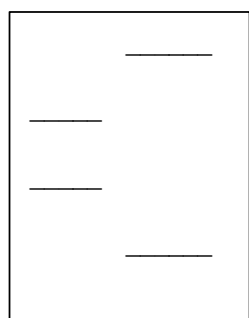
Utiliza-se o mesmo tipo de linguagem empregada na correspondência comercial, sendo que a forma de tratamento depende da pessoa a quem se envia a mensagem, exemplos:

- Vossa Senhoria (V.Sa.) - para pequenas autoridades;
- Vossa Excelência (V. Exa.) - para altas autoridades;
- Vossa Reverendíssima (V. Revma.) - para sacerdotes.

A seguir serão apresentados os principais instrumentos utilizados na correspondência e comunicação escrita comercial e/ou oficial.

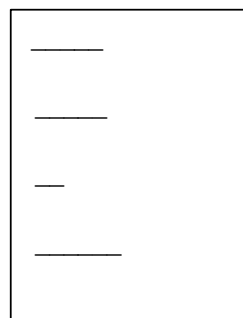
1. Carta de caráter empresarial exige um esforço de adaptação ao destinatário. Quando for endereçada de um superior a um subordinado, ou vice-versa, ou de uma sociedade comercial a um cliente etc., certamente tem como finalidade fornecer informações, mas procura também exercer pressão ou causar boa impressão. Devemos atentar aos seguintes aspectos: a clareza da expressão, bem como certas formas de apresentação e polidez, definidas a partir da respectiva posição hierárquica entre remetente e destinatário.

Quanto à estética sofremos influência dos modelos americanos, os quais foram sendo adaptados e hoje copiados pela maioria das empresas é o chamado estilo em bloco, anteriormente, o mais usado era o estilo denteado por causa das aberturas dos parágrafos, vejam os exemplos:



Denteado

Em bloco



Podemos optar por qualquer um dos estilos, dependerá da padronização adotada, em cada empresa, quanto à comunicação escrita.

ABCW CORRETORA DE SEGUROS GERAIS LTDA. (papel timbrado)

(3 espaços)

010/0X (número de expedição pode parecer isolado, ou com a abreviatura da espécie do documento ou setor)

São Paulo, 6 de janeiro de 2XXX.

(Na data o dia é sem zero, alinhado à esquerda ou à direita, conforme a opção estética. O

nome do mês em minúscula, inclusive a letra inicial.

No ano não há ponto nem espaço depois do milhar e termina-se com ponto final).

(3 espaços)

À (No destinatário uso de: à, a, ao ou para é facultativo.)

Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais

Departamento de Fiança Locatícia

At.: Sr. Celso Fagundes (At. é a única abreviatura possível junto ao destinatário dentro da carta)

(Na carta moderna o endereço do destinatário e colocado no envelope, salvo os casos em que o envelope é recortado.)

(3 espaços)

Prezado Senhor, (O vocativo é um termo sintático que serve para nomear um interlocutor a quem se dirige a palavra e deve concordar em gênero e número com este. O uso da vírgula depois do vocativo foi instituído conforme o Manual de Redação da Presidência da República, embora o uso dos dois-pontos está correto de acordo com a gramática)

Assunto: PAC 22/2164688-9

(É facultativo, mas quanto houver necessidade o certo é indicar com a palavra “assunto” seguida de dois pontos)

(2 espaços)

Fomos informados que o comprometimento de renda apurado considerando os documentos enviados está fora dos padrões de aceitação do produto Porto Aluguel.

Solicitamos nova análise do pedido, para tanto, anexamos, outros extratos bancários para composição de renda.

Aguardamos breve retorno.

(A redação empresarial além de coesão, clareza e concisão deve ser redigida em primeira pessoa do plural - nós - Recomenda-se justificar o texto. A separação dos parágrafos, conforme opção estética, pode ser um espaço maior entre uma linha e outra ou a utilização do comando formatar parágrafo, disponível no “Microsoft Word” no item espaçamento.)

(3 espaços)

Atenciosamente,

(Ao concluirmos cartas, podemos usar atenciosamente ou atentamente já que as

duas palavras significam respeitosamente, são formas polidas de fechamento e a pontuação correta é vírgula)

Álvares de Azevedo

Diretor Comercial

(Modernamente não se coloca mais o traço na assinatura, deve registrar o nome de quem assina e abaixo identificar o cargo ou setor)

Rua Tuiuti nº. ____ - Tatuapé - SP/SP - www.____.seguros.net

As indicações, no exemplo, dos espaços entre as partes da carta são meramente ilustrativas, de acordo com a quantidade de texto estes espaçamentos podem aumentar ou diminuir, vale lembrar que a carta não pode ser um aglomerado de texto e informações, o visual deve ser limpo.

2. Memorando é uma comunicação interna das empresas, utilizada entre os vários setores para encaminhar, solicitar, pedir, distribuir ora informações ou documentos, ora material ou relatórios etc.

Geralmente as empresas têm formulário próprio que deve conter as seguintes informações dos departamentos remetente e destinatário:

- Número de expedição com sigla do setor emitente;
- Nome por extenso dos responsáveis e respectivos cargos;
- Nome por extenso dos setores,
- Síntese do assunto.

É importante ressaltar que em muitas empresas essa correspondência interna já foi totalmente substituída pelo e-mail.

TIMBRE DA EMPRESA - CABEÇALHO -
Memorando nº. 23/ DPE
São Paulo, 1º de junho de 2XXXX.
Sra. Maria do Carmo - Gerente DTE - Departamento de Tesouraria
Assunto: liberação de verba para compra de emergência
Prezada Gerente,
Dado o atraso no fornecimento de formulário contínuo, solicitamos a liberação de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para a compra desse material que será usado na impressão das folhas de pagamento.
Após a compra, imediatamente, efetuaremos a prestação de contas.
Agradecemos sua colaboração.
Atenciosamente,
Reginaldo Mello Departamento Pessoal
- RODAPÉ-

3. E-mail: Com o advento da Internet a comunicação por e-mail tornou-se essencial nas relações comerciais (interna e externa).

Veja como redigir um e-mail.

Regras de Ouro:

- Na hora de responder, seja ágil. Redija textos curtos, de fácil e rápida assimilação.
- Quando a quantidade de informações for muito grande, prefira transformá-las em arquivos anexados. Os textos de corpo de mensagem devem ser sempre curtos.
- Letras maiúsculas ou em negrito são como um “grito” eletrônico. Evite-as.

- Nos e-mails de negócio, evite usar abreviaturas e ícones de emoção.
- Cuidado com as respostas
- Se alguém quer saber sua opinião sobre determinado assunto, evite as respostas pomposas e longas. Evite também as curtas demais.
- Leia sempre o que escreveu
- Não há nada mais desagradável do que receber um texto repleto de erros de ortografia ou concordância, escrito de maneira rápida.
- Não use linhas compridas

O padrão dos textos para Internet é de cerca de 60 caracteres por linha. Programe seu computador para isso. Desta forma, o destinatário consegue ler seu texto na tela cheia, sem ter de usar a barra de comandos para encontrar o final de uma frase.

Nos e-mails devemos usar de diplomacia. Por isso, manter sempre uma atitude positiva, tentar incluir na resposta trechos do e-mail do cliente, o que fará sentir-se respeitado. Em vez de “Em resposta a seu pedido, informamos que...”, escrever: “Em resposta a sua solicitação das cotações, informamos que...”.

Além disso, foco no receptor, clareza, concisão, precisão vocabular e expressividade são outros ingredientes fundamentais para uma boa comunicação eletrônica.

De: xxxx@xxx.com.br
Para: yyyy_yy@yyyy.com.br
Cc: (com cópia) www@www.com.br
Enviada em: terça-feira, 3 de junho de 200X 21:04
Assunto: orçamentos seguro automóvel
Anexar: orçamento-Strada Adventure.doc

Senhora Mariana:

Recebemos seu e-mail de 02/06/2008 solicitando as cotações para o seguro do veículo Fiat Strada Adventure 1.6 Flex-Power , 2008/2008.

Portanto, anexamos, para conhecimento e análise, arquivo contendo os quatro melhores orçamentos.

Aguardamos retorno e qualquer dúvida consulte-nos.

Atenciosamente,

Rosangela Silva
Atendimento Auto

No vírus found in this incoming message..
Checkeb by AVG Free Ediion
Version 7.5.516/Vírus Database: 269.21.3/1308 - Realese date 3/3/aaa

Use o tom correto: A instantaneidade do e-mail dispensa alguns formalismos da carta, mas cuidado com os exageros na informalidade, principalmente, quando o e-mail é utilizado como memorando ou para substituir contatos telefônicos internos.

Nos casos em que o e-mail substitui o envio de informações através da carta externa tradicional, por ser um meio mais moderno e rápido de comunicação, a redação mantém a formalidade exigida pela situação e a estética segue a padronização da empresa.

4. Ofício é um tipo de correspondência muito utilizada nos órgãos públicos, originalmente é uma correspondência oficial, podendo ser usado também por empresas, clubes e associações, e, ainda atualmente, como correspondência protocolar entre as entidades públicas ou particulares.

Consta no Manual de Redação da Presidência da República que a linguagem utilizada deve ser formal sem ser rebuscada, e devemos seguir a padronização conforme disposição federal.

Timbre da empresa (cabeçalho)

Ofício nº. 1 (sigla do setor)

(não há mais o ano junto à numeração do ofício)

São Paulo, 16 de janeiro de 2XXX.
(há ponto final após a data)

Senhor Secretário de Educação,

(o vocativo segue a formalização: Senhor mais o cargo do destinatário, em maiúscula.)

Temos o prazer de anunciar-lhe que, no próximo dia 20 de março, às 10 horas, inauguraremos nossa sede estadual, anexo, convite com mapa de localização.

2. Será para nós uma grande honra se Vossa Senhoria puder prestigiar o evento com sua presença.

3. Aproveitamos o ensejo para apresentar nossos protestos de consideração e apreço.

(o primeiro parágrafo e o último que é o fecho não são numerados, a numeração dos outros parágrafos é feita a 2,5 cm da margem esquerda da folha, é seguida de ponto, e deve-se alinhar o começo do parágrafo pelo primeiro)

Atenciosamente,

(o fecho deve ser centralizado na folha, a pontuação correta é a vírgula)

José de Alencar

Diretor

(o nome e o cargo do remetente também devem ser centralizados)

Ao Senhor

Raul Pompéia

Secretaria Municipal de Educação

Rua do Empenho, 71

São Paulo - SP

03100-000

(o destinatário e o endereçamento ficam sempre na primeira página)

Observações:

- Quando o ofício tiver mais de uma página, o fecho e a assinatura se darão na página seguinte, mas o destinatário e endereçamento ficam sempre na primeira página;
- O estilo utilizado e denteado;
- Quanto ao endereçamento no envelope, se os ofícios forem dirigidos às autoridades tratadas por Vossa Excelência, terá a seguinte forma:
Excelentíssimo Senhor
Fulano de Tal
Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil
Rua da Constituição, nº.100
01000 - Brasília /DF
- Quando se empregar Vossa Senhoria no corpo do ofício, o endereçamento apresentará esta forma:
Senhor
Fulano de Tal
Secretário Municipal de Saúde
Rua da Paz, nº. 30
04140-000 - São Paulo/SP
- Os fechos foram simplificados, conforme Portaria nº. 4, de 6 de março de 1992, da Secretaria da Administração Federal, há apenas dois tipos:

Respeitosamente

Para o presidente da República e todas as autoridades do primeiro escalão inclusive dos Estados.

Atenciosamente

Para as demais autoridades, sendo da mesma hierarquia ou hierarquia inferior.

5. Relatório é um tipo de redação técnica usado para expor o modo como foi realizado um trabalho, ou as circunstâncias em que se deu determinado fato ou ocorrência. Dependendo do assunto, o relatório poderá conter descrições de objetos, processos, experiências e narrativas detalhadas de fatos ou acontecimentos, inclusive com anexos específicos. Tem utilização freqüente na vida profissional: relatório de estagiário, relatório de um funcionário a seu superior, de um executivo ao conselho administrativo, de uma comissão de estudo a um ministério, etc. Muitas vezes, um ofício acompanha o relatório. Embora tenha extensão variável, deve ser cuidadosamente elaborado e apresentado com nitidez e clareza.

Partes de um relatório

- a. folha de rosto (título, Autor, destinatário);
- b. sumário (relação dos assuntos);
- c. introdução;
- d. desenvolvimento;
- e. conclusão.

Constam da introdução:

- indicação do assunto ou fato investigado;
- objetivos que levaram à escolha do assunto ou o propósito da investigação;
- tratamento dado a pesquisa ou a investigação;
- identificação das pessoas que realizaram o trabalho, especificando a tarefa de cada uma;

No desenvolvimento, os fatos são relatados minuciosamente. Ele contém:

- período da pesquisa ou investigação;
- local de realização;
- métodos utilizados;
- discussão dos assuntos ou dos fatos.

A conclusão deve ser redigida cuidadosamente, a fim de que a idéia principal do relatório fique clara para o destinatário.

6. Telegrama é um tipo de comunicação escrita expedida por meio de telegrafia, telex etc., atualmente seu uso é restrito, primeiro pelo seu custo elevado, além da substituição pela comunicação eletrônica. Em alguns casos o uso do telegrama é indispensável, inclusive solicitando confirmação de recebimento e cópia , serviços oferecidos pela ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Na redação dessa correspondência deve predominar a concisão, tanto no âmbito social quanto no empresarial, os dados dos remetente e destinatário (nome e endereço) completos e a mensagem sucinta.

Exemplo:

<<Entrar em contato urgente na HEPTA Corretora.
Tel: 6671-2398 ou 6671-8342.

Rosangela.>>

Cópia do telegrama no. MF145108447 postado em 28/03/2008 às 8:58, destinado a <<Janaina A. M.
Cruvinel>>
Rua Dionísio de Souza 130
Parque Casa de Pedra 02354-010 - São Paulo/SP

CÓPIA DE TELEGRAMA

Dra.
Rosimeire S. S. Matheus
Rua Tuiuti 2862
Tatuapé
03307-000 - São Paulo/SP

MA229271929BR 97362



TL4H

7. Fac-símile ou Fax (forma abreviada), a princípio é menos oneroso que o telegrama, deve ser utilizado para transmissão de mensagens urgentes e para o envio de documentos, necessita de um formulário próprio que contenha os seguintes dados:

- Nome, cargo, setor do destinatário, número do fax,
- Nome, cargo, setor do remetente, número do fax,
- Data, (local, dia, mês e ano)
- Assunto,
- Quantidade de folhas que serão transmitidas incluindo a capa, importante constar a seguinte informação: Caso falte alguma página, por favor, chame o remetente.
- Pode-se, no próprio formulário, indicar algumas ações a serem tomadas direcionando um breve encaminhamento, como por exemplo:
() urgente () retornar () encaminhar () conhecimento

8.1 Declaração é um instrumento de comunicação, usado quando se quer afirmar a veracidade de um fato, pode ser feita de dois modos: verbalmente ou por escrito.

A declaração também é definida como um depoimento.

Exemplo pessoa jurídica:

Timbre da empresa (cabeçalho) CNPJ xxxx.xxxx.xxxx/0001-xx DECLARAÇÃO (7 a 8 espaços)	
Declaramos, para os devidos fins, que José da Silva foi empregado desta Empresa durante oito anos. Por motivos alheios à nossa vontade, o mesmo foi dispensado de suas funções, mas nada há que venha em desabono de sua idoneidade moral.	
(3 espaços)	São Paulo, 16 de janeiro 2XXX.
(3 espaços)	Manoel Pires Departamento Pessoal
rodapé	

Exemplo pessoa física:

Declaração	
Declaro para os devidos fins, que fui vítima de furto em..... / ... / ... , ocorrência registrada no XX DP, B.O. nº. XXXXX, no mesmo dia, levaram os seguintes documentos pessoais: RG, CPF, CNH, também, os cartões de crédito; América Express, Visa, Cartão 24 horas, talão de cheques do Banco XXXX e Agência XXX.	
A partir desta data não me responsabilizo por cheques emitidos, bem como pelo mau uso dos documentos.	
	São Paulo, XX de XXXXX de 2XXXX.
	Nome completo e Assinatura.

8.2 Atestado é uma declaração, um documento firmado por uma autoridade em favor de alguém, que certifica, afirma, assegura, demonstra alguma coisa que interessa a outrem. A declaração e o atestado são semelhantes.

TIMBRE (cabeçalho)	
ATESTADO DE COMPARECIMENTO	
Atestamos para os devidos fins que a Sra. Flor da Silva, compareceu ao curso de Redação Empresarial, no dia 10/06/200X, das 09h às 17h30, coordenado pela Agility Marketing e ministrado pela Profa. Rosangela Silva.	
Por ser expressão de verdade, firmamos o presente.	
	São Paulo, de de 200X.
	(assinatura e cargo)
Rodapé	

9. Procuração é um documento por meio do qual uma pessoa transfere a outra poderes para praticar atos em seu nome.

PROCURAÇÃO

OSMAR PEREIRA DE MELO, brasileiro, casado, comerciante, inscrito no CPF sob o nº. 123.456.789-00 portador da Carteira de Identidade nº. 33.777.222-9, residente na Rua Amora, nº. 10, município de São Paulo - SP, pelo presente instrumento nomeia e constitui seu bastante procurador o Sr. BELTRANO SANTOS, brasileiro, casado, inscrito no CPF sob o nº. 789.112.345-76, ao qual confere os mais amplos poderes, para representá-lo perante o foro em geral, com os poderes da cláusula "ad judicium" extra, podendo, para tanto, promover, contestar, intervir e acompanhar todas as medidas judiciais perante qualquer Juízo ou Tribunal, podendo ainda transigir, firmar compromissos, desistir, concordar, confessar, dar e receber quitação, nomear prepostos para que o represente em repartições públicas ou em Juízo, receber citação, notificação ou intimação judicial ou extrajudicial, receber escrituras públicas de confissão de dívida e hipoteca, constituir devedores em mora, enfim, praticar todos os demais atos necessários ao bom e fiel desempenho do presente mandato, inclusive substabelecer, especialmente para propor contra o Sr. DEVEDÓRIO MARTINS, inscrito no CPF sob o n.º 001.002.003.00, a competente AÇÃO DE DESPEJO.

São Paulo, 16 de janeiro de 2008.

OSMAR PEREIRA DE MELO

Com base nesse exemplo, podemos destacar as características principais da procuração:

- a. Apresentação dos dados pessoais do outorgante (aquele que passa a procuração) e do outorgado (aquele que recebe a procuração). Esses dados são: nome, nacionalidade, estado civil, profissão, residência e identidade.
- b. Explicação da finalidade da procuração.
- c. Indicação do local e data, seguida da assinatura do outorgante.

A procuração pode ser pública ou particular. A pública é registrada em cartório; a particular é geralmente conservada sem registro. Mas as assinaturas devem ser sempre reconhecidas em cartório.

10. Sempre que ocorre uma transação comercial, faz-se necessário o recibo.

O recibo pode o comprovar o recebimento de uma mercadoria, de um pagamento efetuado ou, ainda, de entrega de documentos.

ABCW Corretora de Seguros Gerais Ltda. CPNJ 55.555.555/0001-25,
Rua Tuiuti, ____ - Tatuapé - SP/SP - CEP 03307-000- tel. (011) XXXX-8342

RECIBO
(2 espaços)

Nº. 00/000

R\$2.500,00

(3 a 8 espaços)

Recebemos do Sr. Ernesto da Silva, residente na Rua das Flores, nº. 150, CPF número 11 8348314-2, a quantia de dois mil e quinhentos reais, referente à proposta de renovação do seguro do automóvel Palio EDX - Placa CHO 0583, ano 2000, efetivado junto à seguradora Marítima Seguros.

Para maior clareza, firmamos o presente.

(3 espaços)

São Paulo, 16 de janeiro de 2xxxx.

(2 espaços)

Carlos de Assis
Corretor Responsável

www.wwww.seguros.net

ABCWa Corretora de Seguros Gerais Ltda. CPNJ :324587349825,
Rua Tuiuti, ____ - Tatuapé - SP/SP - CEP 03307-000- tel. (011) 5555-5555

Nº XX/XX

RECIBO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

RECEBI OS DOCUMENTOS ABAIXO RELACIONADOS:

E POR SER EXPRESSÃO DA VERDADE FIRMO O PRESENTE.

São Paulo, de de 2XXXX.

Assinatura: _____

Nome Completo: _____

Documento nº _____ Tipo _____

11. Requerimento é um meio de comunicação escrita usado para fazer um pedido a uma autoridade pública. Será sempre redigido na terceira pessoa.

É a sua estrutura:

- invocação - pronome de tratamento adequado e título da pessoa a quem se dirige;
- preâmbulo - identificação do requerente (nome, número do documento de identidade,

- nacionalidade, estado civil, endereço, profissão);
- c. texto - exposição do que o requerente solicita, e justificativa;
- d. fecho - onde aparecem fórmulas como: Nestes termos pede deferimento.
Termos em que pede deferimento.
- e. data e assinatura do requerente.

Sr. Diretor da Administração da Rede de Vendas da
Caixa Econômica Federal

(7 espaços destinado ao despacho da autoridade)

Luís de Oliveira, brasileiro, casado, engenheiro, CREA nº 001.004-SP vem,
solicitar a V.Sa. inscrição no convênio de prestação de serviços “Conectividade e
Certificação Eletrônica” para a empresa BIG Embalagens, CNPJ 01.002.002/0001-03,
juntando para este fim o contrato de convênio, devidamente assinado e reconhecido firma.
(3 espaços)

Nestes termos, pede deferimento.

(2 espaços)

São Paulo, 16 de janeiro de
200X.

Luís de Oliveira

12. ATAS são formas de registros, em que se relata o ocorrido numa sessão, convenção, congresso, reunião, assembleias. Documento, geralmente, de caráter confidencial e de circulação restrita. O cuidado de quem lavra ou redige uma ata é não deixar espaço onde se possa, mais tarde, alterar o texto original. Caso haja algum erro, o redator deve escrever “digo” e fazer, logo em seguida, a devida correção. Se o erro só for percebido no final, o redator deve escrever “ Em tempo: onde se lê leia-se..... ”, na ata não se usam abreviaturas e os números devem ser escritos por extenso. Após a leitura e a aprovação do texto final, todas as pessoas que participaram a reunião devem assinar o documento.

Veja um exemplo:

ATA DE REUNIÃO DE DIRETORIA

Às vinte horas do dia doze de janeiro de dois mil e oito, realizou-se a primeira reunião de diretoria deste ano do Clube de Xadrez, digo, do Xadrez, em sua sede social, localizado na Rua Chess, número quinze, na Cidade de São Paulo. A reunião foi presidida pelo Diretor do Departamento Recreativo, senhor Roberto Silva, que sugeriu aos presentes a realização de jantar dançante e um bingo cujos lucros seriam revertidos para a organização de um torneio de xadrez para os jovens carentes da Comunidade Vila Velha. Propôs , também, que cada sócio se comprometesse a vender pelo menos vinte convites e que se formasse uma comissão para angariar, junto aos empresários da região, prendas que seriam sorteadas no bingo por ocasião da realização do evento. Todos os presentes aceitaram as sugestões e o senhor Roberto Silva ficou de entregar os convites na próxima reunião, que ficou marcada para o dia vinte e seis de fevereiro de dois mil e oito, às vinte horas, no mesmo local. Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada. E, eu, João Souza, secretário, lavrei a presente ata, a qual será devidamente assinada por todos os participantes. São Paulo, doze de janeiro de dois mil e oito.

Roberto Silva

João Souza

Nicolau Bezerra Patrício Duarte

Wilton Chaves

Carlos Mateus Julio Pereira

Dante Castro

13. Comunicado ou Aviso

É uma comunicação formal tem como características básicas um texto breve e linguagem clara, e serve para noticiar, convidar, ordenar, cientificar e prevenir.

AVISO

A Comissão Interna de Prevenção a Acidentes convida os funcionários a participarem da eleição dos novos representantes, no dia 03/06 - terça-feira - no auditório Verde, localizado no 10º andar bloco B, das 09h às 13h.

14. Convocação é um convite no âmbito administrativo.

CONVOCAÇÃO

Convocamos os senhores acionistas a participarem da ASSEMBLÉIA GERAL EXTRAORDINÁRIA que será realizada no dia 17 de junho de 200X, às 15 horas, na sede social da Empresa, localizada na Av. Beira Mar nº 222, 1º andar, nesta cidade, a fim de deliberarem sobre os seguintes assuntos:

- 1) alteração da razão social;
- 2) reestruturação da diretoria administrativa.

Santos, 17 de junho de 200X.

Gustavo Moura

Presidente do Conselho de Administração

Exercícios:

- 1) Qual a finalidade do requerimento?
 - a) Encaminhar documentos.
 - b) Pedir empréstimos.
 - c) Efetuar solicitação a um órgão público.
 - d) Firmar contrato de prestação de serviços

- 2) Assinale a alternativa que corresponde corretamente às regras de como redigir um e-mail:
 - a) Escrever tudo em negrito, redigir textos curtos.
 - b) Redigir textos curtos, evitar negrito e exagerar nas abreviações.
 - c) Evitar negrito e letras maiúsculas, nunca anexar arquivos.
 - d) Evitar usar abreviaturas que não estejam de acordo com a norma gramatical brasileira.

- 3) No caso de uma procuração o outorgante representa a pessoa que:
 - a) passa a procuração.
 - b) que recebe a procuração.
 - c) que reconhece a firma.
 - d) que pratica atos em nome de outros.

- 4) Indique a alternativa na qual os três instrumentos são considerados correspondência comercial:
 - a) Ofício, requerimento, telegrama.
 - b) Carta, memorando, e-mail de negócio.
 - c) Recibo, ofício, cartão postal.
 - d) E-mail, procuração, convite para bodas de ouro.

Comunicação Assertiva

A assertividade é definida como auto-expressão por meio da qual a pessoa manifesta o que sente e pensa, defendendo seus direitos sem desrespeitar os direitos básicos dos outros.

Para podermos desenvolver a comunicação assertiva, precisamos identificar os comportamentos não-assertivos que são: passividade, agressividade e de manipulação.

- A pessoa submissa e passiva, freqüentemente, não manifesta suas idéias e opiniões por achar que não é importante ou que trará conseqüências negativas.
- A pessoa agressiva, geralmente, perde negócios, clientes, amigos porque a comunicação causa desafetos e hostilidade.
- A pessoa manipuladora comunica-se, na maioria das vezes, com ironia, falsidade; pensando nos seus próprios direitos.

A pessoa assertiva é franca, honesta e direta, sem ofender, humilhar, constranger. Deixa clara suas idéias, de modo construtivo.

Como ser assertivo na comunicação escrita?

- seja objetivo; seguro, elegante;
- não use argumentos excessivos;
- nunca inicie uma redação acusando seu interlocutor;
- evite usar expressões agressivas, como por exemplo: “Novamente, encaminhamos” “Pela quarta vez consecutiva, solicitamos” “Ainda não recebemos retorno da carta”;
- evite começar com palavras negativas: “Não entendemos”, “Nunca recebemos”, “Nenhum processo foi enviado”.

Veja:

Venho por meio deste, agradecer a empresa e você, por ter me dado a oportunidade, de participar da seleção da vaga

Porém não fui selecionado, para a mesma, sendo assim gostaria de dizer que tenho total disponibilidade e interesse, em participar de futuras seleções.

Agradeço, por ter avaliado meu histórico profissional, e meu perfil.

Infelizmente não fui selecionado, mas acredito que para outras vagas, posso estar participando.

Desde já me coloco, a disposição para outras oportunidades e dizer que, assim que houver e desejarem entrar em contato, agradeço muito.

Pois acredito que esta empresa, me dará grandes oportunidades para o meu crescimento profissional e pessoal.

Tenha uma ótima semana.

Obrigado...

"Agradeço a oportunidade em participar do processo seletivo dessa conceituada empresa. Infelizmente não fui selecionado, no entanto, coloco-me desde já à disposição para próximas seleções.

Imensamente grato, despeço-me, aguardando nova oportunidade e na assertiva de que fazer parte do quadro de colaboradores da (nome da empresa) enriquecerá meu desenvolvimento profissional.

Atenciosamente,

Fulano de Tal "

Principais vícios: rebuscamento, chavões, coloquialismo e jargão técnico.

O rebuscamento pode ser entendido como “arrogância” e prejudica, principalmente, a objetividade do texto.

Evite:

“ Tendo em vista o assunto em epígrafe, encarecemos a Vossa Senhoria, no intuito de dirimir a precípua dúvida

Prefira:

“ Tendo em vista o assunto citado, solicitamos para esclarecimento das principais dúvidas...”

Chavões são vícios de estilo incorporados como linguagem no texto empresarial, são frases prontas que tiram a autenticidade do texto e considerados antiquados.

Exemplos:

“Outrossim” é considerado um chavão, por isso na redação empresarial moderna seu uso tornou-se inadequado.

“Vimos através desta...” a palavra através significa atravessar, fazer travessia.

“Acusamos o recebimento ” o verbo acusar não é mais usado nos textos empresariais.

“Reiteramos os protestos de elevada estima e consideração.” Clássico chavão das correspondências públicas.

“Sem mais para o momento.” Ou “Sem mais.” Forma não muito polida de encerrar uma comunicação empresarial que dizer que não há mais nada para acrescentar.

Coloquialismo é o excesso de informalidade na redação empresarial. Devemos tomar muito cuidado com a comunicação eletrônica, que nas relações comerciais deve seguir o padrão da norma culta.

----- Original Message -----

From: Benê

To: [Rosangela Hepta Corretora](#) ; [Nadielle Hepta Seguros e Advocacia](#)

Sent: Friday, May 11, 2007 11:49 AM

Subject: Ref. locação do Sr.....

SP. 11/05/07

Rô / Nadi

Seguem valores p/ locação do imóvel sito á Rua - apto. 12.

Aluguel...R\$ 1.150,00

Condominio...R\$ 706,89

IPTU..... R\$ 181,46

Luz R\$ 100,00

Gás ...R\$ 100,00

QQ duvida me ligue, bjs ☺

O jargão é a linguagem de um determinado grupo. O uso de jargões pode prejudicar as relações profissionais, quando não sofrer as devidas alterações em relação ao grupo destinatário.

Exemplo:

“A sinistralidade do risco influi no valor do prêmio do seguro.”

“ O preço do seguro pode variar conforme a avaliação do bem segurado.”

CRASE

É a fusão de duas vogais iguais. O sinal grave usado sobre o a nesses casos indica que houve crase, isto é, a contração de duas vogais idênticas: a + a = à.

CASOS EM QUE NÃO OCORRE CRASE

A) Diante de substantivo masculino.

Ex.: Não vendemos a prazo.

B) Diante de verbos.

Ex.: Convido-os a participarem do lançamento de nosso mais novo produto.

C) Diante de artigo indefinido e pronome indefinido.

Ex.: Seu relatório não conseguiu direcionar a nenhuma conclusão.

D) Diante de pronomes pessoais do caso reto e do caso oblíquo e de alguns pronomes de tratamento que repelem o artigo.

Ex.: Solicite a ela que se apresente com 30 minutos de antecedência.

Encaminhamos a Vossa Senhoria o pedido de reclassificação salarial dos funcionários do setor fiscal.

E) Quando um a no singular encontra-se diante de palavra no plural, fornecendo à expressão um sentido genérico.

Ex.: Gostava de assistir a óperas.

F) Nas expressões formadas por palavras repetidas.

Ex.: Acumulamos dia-a-dia papéis em nossas mesas.

CASOS EM QUE SEMPRE OCORRE CRASE

O acento indicativo de crase é obrigatório:

A) Nas locuções adverbiais, prepositivas e conjuntivas femininas em que aparece a ou as.

Ex.: Retomaremos nossa rotina à medida que os processos pendentes sejam analisados.

Eis algumas locuções:

Adverbiais:

à parte

às pressas

à disposição

às vezes

à distância

às escondidas

à custa

às claras

Prepositivas:

à procura de

em frente à

à espera de

à beira de

à roda de

Conjuntivas:

à medida que

à proporção que

B) Nas expressões à moda de e à maneira de, ainda que subentendidas.

Ex.: Serviu arroz à grega no jantar. (= à maneira dos gregos)

Eles estão vestidos à italiana. (= à moda dos italianos)
Sempre ocorrerá crase com a expressão à moda de, mesmo diante de palavra masculina
Ex.: A sala de visitas foi decorada com móveis à Luís XV.

C) Na indicação de horas.
Ex.: A reunião começará às quinze horas.

CASOS DE CRASE FACULTATIVA

Pode ou não ocorrer crase:

A) Diante de nomes próprios femininos.
Ex.: Comunicamos à (a) Lúcia a liberação do pagamento.

B) Diante de pronomes possessivos femininos.
Ex.: O Diretor autorizou à (a) minha seção realizar o almoço de confraternização.

C) Depois da preposição até.
Ex.: O julgamento durará até a (à) última testemunha pronunciar-se.

POR QUE / POR QUÊ / PORQUE / PORQUÊ

É usado por que (separado e sem acento):

a) em interrogações diretas e indiretas, quando o por que equivale a qual motivo ou qual razão.

Exemplos: 1- Desconhecemos por que ele partiu.
2- Por que o computador travou?

b) como um equivalente pelo qual, pela qual, pelos quais e pelas quais.
Exemplo: Ignoro o motivo por que ele se demitiu.

Emprega-se por quê (separado e com acento):

a) como pronome interrogativo, quando colocado no fim de frase.
Exemplo: Ele foi transferido. Você sabe por quê?

b) quando empregado isolado em frases interrogativas.
Exemplo: Quero que você entregue o documento agora. Por quê?

Escreve-se porque (uma só palavra, sem acento gráfico):

a) quando conjunção coordenativa explicativa, equivalente a pois, porquanto, uma vez que, precedida de pausa na escrita (vírgula, ponto-e-vírgula ou ponto ou ponto final).
Exemplo: Compre agora, porque há poucas peças.

b) quando conjunção subordinativa causal, substituível por pela causa, razão de que ou pelo fato, motivo de que.
Exemplo: Não fui a inauguração porque estive muito ocupado.

c) quando conjunção subordinativa final, em orações com verbo no subjuntivo, equivalente a para que.
Exemplo: O diretor virá em breve, porque acompanhará, pessoalmente, os fiscais.

Emprega-se porquê (uma só palavra, com acento gráfico):

a) quando substantivo, com o sentido de causa, razão ou motivo. Admite pluralização (porquês) e é acentuado por ser um oxítono terminado em e.

Exemplo: Os clientes desejam saber o porquê da demora.

ANEXO

Anexo (substantivo)

Anexo (adjetivo)

Anexo (verbo 'anexar' conjugado na primeira pessoa do singular, presente do indicativo)

Todos são classes gramaticais variáveis, isso que dizer que devem concordar em gênero, número (substantivo) pessoa, tempo e modo (verbo) com seus complementos.

Exemplos:

- Anexos, os orçamentos solicitados. (substantivo do gênero masculino e plural)
- Anexa, a cotação solicitada. (substantivo do gênero feminino e singular)
- Anexamos, os orçamentos solicitados. (verbo, presente do indicativo, 1ª pessoa do plural)
- Solicitamos a devolução do documento V anexo ao processo nº 1987/07 encaminhado no dia 10/06/07. (adjetivo do gênero masculino e singular)

É redundante dizer ou escrever: "anexar junto". No entanto, "segue, anexo" ou "seguem, anexos" e suas variações são possíveis.

Observação: a expressão em anexo não varia, mas deve ser evitada, pois muitos gramáticos não a consideram adequada.

*Apenso é adjetivo sinônimo de anexo e tem igual uso.

Exemplos: As fotos vão apensas. (= anexas)

Os documentos seguem apensos (= anexos)

Apenso, remeto a nota fiscal. (= anexa)

*Advogados usam na redação de suas petições a palavra juntada com o fim de fazer menção a algum documento do processo.

Exemplo: As alegações estão bem claras, em especial aquela que diz respeito à união do casal, conforme faz prova certidão de casamento juntada.

Também no meio jurídico se faz uso da palavra "juntada" ao final da petição.

Exemplo: Termos em que

juntada esta aos autos com documentos inclusos,

pede e espera deferimento.

São Paulo, de de 2008.

GERÚNDIO ASSASSINO

- Boa tarde!Telepizza, às ordens.
- Boa tarde! Queria três grandes de mussarela. Demora muito?
- Vamos estar entregando daqui a 40 ou 50 minutos.
- Ótimo! Quanto custam?
- A senhora vai estar pagando R\$ 58,00 reais.
- Está bem.
- Mais alguma coisa?

- Não, obrigada.
- Por nada. Ligue sempre.

Telefonistas, secretárias e profissionais de telemarketing parecem ter recebido o mesmo treinamento e assimilado o mesmo vício. Trata-se do gerundismo. Fruto de traduções malfeitas do inglês, o intruso quer roubar o lugar do futuro da nossa língua. “ Vou estar entregando”, “vai estar pagando”, “vai estar tendo”?

Por que não usar nossos simpáticos futuros? São dois. Um deles é o simples. Tem as terminações ei, ás, á, emos, eis, ão (irei, irás, irá, iremos, ireis, irão). Com ele, a telefonista teria feito bonito:

- Entregaremos a pizza daqui a 40 ou 50 minutos.
- A senhora pagará R\$ 58,00 reais.

O outro é o composto. Ele recorre ao auxiliar ir, mas sem gerúndio:

- Vamos entregar a pizza daqui a 40 ou 50 minutos.
- A senhora vai pagar R\$ 58,00 reais.

O gerundismo avança é flagrado nas conversas da meninada, pior, até nos bate-papos de gerentes, diretores. Devemos nos preocupar com este atentado gramatical o gerúndio assassino que mata prestígio, promoções e vendas.

Vírgula indica:

1- adição de informações

- Nossos produtos são exportados para países como: França, Itália, Portugal e Canadá.
- 2- intercalação de informações
- O Parlamento português aprovou na sexta-feira, 16/5, o novo acordo ortográfico da Língua Portuguesa.

3- alteração na ordem natural das orações

- Daqui a dois anos, poderemos avaliar os efeitos das medidas.

4- isola acréscimos (apostos, vocativos, expressões exemplificativas e retificadoras: aliás, isto é, por exemplo, ou seja, ou melhor etc.)

- Arafat, o líder palestino, foi um homem polêmico.
- Gostaria de saber o que está acontecendo, menino.
- O Brasil, por exemplo, é o mais forte candidato para liderar os países da América do Sul.

5- a vírgula antecede a conjunção (e) quando:

Separa orações com sujeitos diferentes.

- O diretor administrativo ficou na filial do Rio de Janeiro, e o gerente geral voltou para São Paulo.
- “e” substituir “mas”.
- O cliente afirmou que assinaria o contrato, e não assinou.

6- ocorre vírgula após o “que” se houver uma inserção.

- Constatamos que, apesar de cumpridas todas as exigências, o cliente não assinou o contrato.

Não ocorre vírgula:

1- entre o sujeito e o predicado.

- O diretor administrativo da Olivantel Telecomunicações afirmou que as novas regras para os contratos de TV por assinatura aquecerão o mercado.

2- entre o verbo e seus complementos.

- A Olivantel Telecomunicações investirá pesado no mercado brasileiro.

Ponto-e-vírgula

1- separa idéias diferentes dentro do mesmo período.

- “Milagres feitos devagar são obras da natureza; obras da natureza feitas depressa são milagres.” (Vieira)

2- pode substituir praticamente todas as conjunções.

- Lutou com dificuldades; conseguiu vencê-las.

3- pode substituir a vírgula antes de uma conjunção para dar mais ênfase.

- Lutou com dificuldades; mas conseguiu vencê-las.

4- separa itens em enumerações.

- Admitimos secretárias executivas. Requisitos para o cargo:
Ensino Superior completo;

Inglês fluente;

Disponibilidade para viagens.

Ponto-final

Sinaliza do fim de uma frase declarativa.

- Prevenir é melhor do que remediar.

Dois-pontos

Indicam o início de uma citação ou de uma fala.

- Cristo disse: “Bem-aventurados os que têm sede de justiça.”
Ou o início de uma seqüência que discrimina, desenvolve ou explica uma idéia anterior.

- Itens em falta no almoxarifado: papel, pastas para arquivo A-Z, caneta e lápis.
Introduzir discurso direto.

- Emocionado o deputado exclamou:
Não aceitarei mais a corrupção!

Aspas

Usadas para transcrição de citações.

- “A maldade é sempre miséria ou ignorância.” (Jorge Amado)
Caracteriza ironia ou ênfase.

- Todos conhecem bem a “honestidade” dos políticos brasileiros.
Para assinalar termos estrangeiros, neologismos, gírias.

- Ele é especialista em “hardware”.
- Vamos deixar o processo em “stand by”.

Reticências

Marcam interrupção intencional do discurso (continuidade, ironia, hesitação, suspense etc.)

- Joaquina tinha um belo perfil: o que faltava em queixo, tinha em nariz
- Mais um dia..... um dia sem você ...

Indicam citações não completas.

- “... E o sol da liberdade em raios fúlgidos”

Exercícios:

1) Coloque o acento indicador de crase quando for necessário.

- a) Não vou a festas, não assisto a novelas e não aspiro a grandes posses.
- b) Não tenho nada a declarar.
- c) Vamos a Bahia ou a Santa Catarina?
- d) Não posso mais comprar a crédito.
- e) Diga as pessoas que me procurarem que tive de sair.
- f) Entreguei a Vossa Excelência.
- g) Vamos a sua casa ou a minha?
- h) Envie dinheiro a estas instituições beneficentes.
- i) O presidente afirmou que nada pode fazer a curto prazo.

2) Escolha a alternativa e preencha corretamente os espaços abaixo.

_____ você não resolveu todas as questões da prova? Creio que é _____ você não sabe o _____ das regras. Talvez seja essa a causa _____ você não conseguiu sucesso.

- a) Porque, porque, por quê, porque.
- b) Por que, por que, porquê, por que.
- c) Por que, porque, porquê, por que.
- d) Porque, por quê, por que, porque.
- e) Por que, por que, porque, por que.

3) Identifique qual regra foi aplicada para o uso da vírgula nas sentenças a seguir:

- a) Chefe, posso dar uma sugestão?
- b) Beto, goleiro do nosso time, machucou a mão.
- c) Os alunos entraram na sala, e dali a instantes começou a prova.
- d) Esforçou-se bastante, não conseguiu passar o teste.

4) Indique a frase que não há nenhum erro quanto ao uso da palavra “anexo”:

- a) Segue, em anexo, as notas fiscais solicitadas por V.Sa.
- b) Encaminho anexo citados.
- c) Encaminhamos, anexo, mapa de localização do evento.
- d) Em anexo, juntamos, cópias dos documentos pessoais do pretendente.

Bibliografia:

Beltrão, Odacir e Mariúsa. Correspondência Linguagem & Comunicação. 19ª ed. Atlas.
Bolognesi, João. Língua Portuguesa. Curso Preparatório aos Concursos de Ingresso nas Carreiras Jurídicas. 3ª ed.
Cabral, Beatriz. Ensino do Teatro Experiência Interculturais. 1ª ed. Capes.
Castro, Maria da Conceição. Redação Básica. 4ª ed. São Paulo, Saraiva.
Chinellato, Thaís Montenegro. Massaranduba, Elizabeth de M. Coleção Objetivo - Sistema de Métodos de Aprendizagem. São Paulo, Sol.
Faraco, Carlos. Trabalhando a Narrativa. 2ª ed. São Paulo, Ática.
Fiorin, José Luiz. Savioli, Francisco Platão. Para entender o texto. 16ª ed. São Paulo, Ática.
Lima, A. Oliveira. Manual de Redação oficial - Teorias, modelos e exercícios. 2ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2005. O Estado de São Paulo. Manual de redação e estilo / organizado e editado por Eduardo Martins. São Paulo.
Sacconi, Luiz Antonio. Não Erre Mais!. 16ª ed. São Paulo, Atual.
Souza, Jésus Barbosa de. Campedelli, Samira Youssef. Minigramática. 2ª ed. Saraiva.
Terra, Ernani, Nicola José de. Guia prático de emprego e conjugação verbos. 3ª ed. Scipione. São Paulo.
Tufano, Douglas. Estudos de Redação. 4ª ed. São Paulo, Moderna.
Vanoye, Francis. Usos da Linguagem. 11ª ed. São Paulo, Martins Fontes
Yozo, Ronaldo Yudi K. 100 Jogos para Grupos. 2ª ed. Ágora.

Trema

Não se usa mais o trema (¨), sinal colocado sobre a letra u para indicar que ela deve ser pronunciada nos grupos gue, gui, que, qui.

Como era	Como fica
agüentar	aguentar
argüir	arguir
bilíngüe	bilíngue
cinqüenta	cinquenta
delinqüente	delinquente
eloqüente	eloquente
ensangüentado	ensanguentado
sagüi	sagui
tranqüilo	tranquilo

Atenção: o trema permanece apenas nas palavras estrangeiras e em suas derivadas. Exemplos: Müller, mülleriano.

Mudanças nas regras de acentuação

1. Não se usa mais o acento dos ditongos abertos éi e ói das palavras paroxítonas (palavras que têm acento tônico na penúltima sílaba).

Como era	Como fica
alcalóide	alcaloide
alcatéia	alcateia
andróide	androide
apóia (verbo apoiar)	apoia

apóio (verbo apoiar)	apoio
asteróide	asteroide
bóia	boia
celulóide	celuloide
clarabóia	claraboia
colméia	colmeia

Atenção: essa regra é válida somente para palavras paroxítonas. Assim, continuam a ser acentuadas as palavras oxítonas terminadas em éis, éu, éus, ói, óis. Exemplos: papéis, herói, heróis, troféu, troféus.

2. Nas palavras paroxítonas, não se usa mais o acento no i e no u tônicos quando vierem depois de um ditongo.

Como era	Como fica
baiúca	baiuca
bocaiúva	bocaiuva
cauíla	cauila
feiúra	feiura

Atenção: se a palavra for oxítona e o i ou o u estiverem em posição final (ou seguidos de s), o acento permanece. Exemplos: tuiuiú, tuiuiús, Piauí.

3. Não se usa mais o acento das palavras terminadas em êem e ôo(s).

Como era	Como fica
abenção	abençoo
crêem (verbo crer)	creem
dêem (verbo dar)	deem
dôo (verbo doar)	doo
enjôo	enjoo

lêem (verbo ler)	leem
magôo (verbo magoar)	magoo
perdôo (verbo perdoar)	perdoo
povôo (verbo povoar)	povoo
vêem (verbo ver)	veem
vôos	voos
zôo	zoo

4. Não se usa mais o acento que diferenciava os pares pára/para, péla(s)/pela(s), pêlo(s)/pelo(s), pólo(s)/polo(s) e pêra/pera.

Como era

Ele pára o carro.

Ele foi ao pólo Norte.

Ele gosta de jogar pólo.

Esse gato tem pêlos brancos.

Comi uma pêra.

Atenção:

- Permanece o acento Diferencial em pôde/pode. Pôde é a forma do passado do verbo poder (pretérito perfeito do indicativo), na 3ª pessoa do singular. Pode é a forma do presente do indicativo, na 3ª pessoa do singular.

Como fica

Exemplo: Ontem, ele não pôde sair mais cedo, mas hoje ele pode.

Ele para o carro.

Ele foi ao polo Norte.

- Permanece o acento diferencial em pôr/por. Pôr é verbo. Por é preposição.

Ele gosta de jogar polo.

Exemplo: Vou pôr o livro na estante que foi feita por mim. Esse gato tem pelos brancos.

Comi uma pera.

- Permanecem os acentos que diferenciam o singular do plural dos verbos ter e vir, assim como de seus derivados (manter, deter, reter,

conter, convir, intervir, advir etc.). Exemplos:

Ele tem dois carros. / Eles têm dois carros.

Ele vem de Sorocaba. / Eles vêm de Sorocaba.

Ele mantém a palavra. / Eles mantêm a palavra.

Ele convém aos estudantes. / Eles convêm aos estudantes.

Ele detém o poder. / Eles detêm o poder.

Ele intervém em todas as aulas. / Eles intervêm em todas as aulas.

5. Não se usa mais o acento agudo no u tônico das formas (tu) arguis, (ele) argui, (eles) arguem, do presente do indicativo dos verbos arguir e redarguir.

• É facultativo o uso do acento circunflexo para diferenciar as palavras forma/fôrma. Em alguns casos, o uso do acento deixa a frase mais clara. Veja este exemplo: Qual é a forma da fôrma do bolo?

6. Há uma variação na pronúncia dos verbos terminados em guar, quar e quir, como aguar, averiguar, apaziguar, desaguar, enxaguar, obliquar, delinquir etc. Esses verbos admitem duas pronúncias em algumas formas do presente do indicativo, do presente do subjuntivo e também do imperativo. Veja:

a) se forem pronunciadas com a ou i tônicos, essas formas devem ser acentuadas. Exemplos:

- verbo enxaguar: enxáguo, enxáguas, enxágua, enxáguam; enxágue, enxágues, enxáguem.
- verbo delinquir: delínquo, delínques, delínque, delínquem; delínqua, delínquas, delínquam.

b) se forem pronunciadas com u tônico, essas formas deixam de ser acentuadas. Exemplos (a vogal sublinhada é tônica, isto é, deve ser pronunciada mais fortemente que as outras):

- verbo enxaguar: enxaguo, enxaguas, enxagua, enxaguam; enxague, enxagues, enxaguem.
- verbo delinquir: delinquo, delinques, delinque, delinquem; delinqua, delinquas, delinquam.

Atenção: no Brasil, a pronúncia mais corrente é a primeira, aquela com a e i tônicos.

USO DO HÍFEN

Algumas regras do uso do hífen foram alteradas pelo novo Acordo. Mas, como se trata ainda de matéria controvertida em muitos aspectos, para facilitar a compreensão dos leitores, apresentamos um resumo das regras que orientam o uso do hífen com os prefixos mais comuns, assim como as novas orientações estabelecidas pelo Acordo.

As observações a seguir referem-se ao uso do hífen em palavras formadas por prefixos ou por elementos que podem funcionar como prefixos, como: aero, agro, além, ante, anti, aquém, arqui, auto, circum, co, contra, eletro, entre, ex, extra, geo, hidro, hiper, infra, inter, intra, macro, micro, mini, multi, neo, pan, pluri, proto, pós, pré, pró, pseudo, retro, semi, sobre, sub, super, supra, tele, ultra, vice etc.

1. Com prefixos, usa-se sempre o hífen diante de palavra iniciada por h. Exemplos: antihigiênico, anti-histórico, co-herdeiro, macro-história, mini-hotel, proto-história, sobre-humano, super-homem, ultra-humano.

Exceção: subumano (nesse caso, a palavra humano perde o h).

2. Não se usa o hífen quando o prefixo termina em vogal diferente da vogal com que se inicia o segundo elemento. Exemplos: aeroespacial, agroindustrial, anteontem, antiaéreo, antieducativo, autoaprendizagem, autoescola, autoestrada, autoinstrução, coautor, coedição, extraescolar, infraestrutura, plurianual, semiaberto, semianalfabeto, semiesférico, semiopaco.

Exceção: o prefixo co aglutina-se em geral com o segundo elemento, mesmo quando este se inicia por o: coobrigar, coobrigação, coordenar, cooperar, cooperação, cooptar, coocupante etc.

3. Não se usa o hífen quando o prefixo termina em vogal e o segundo elemento começa por consoante diferente de r ou s. Exemplos: anteprojeto, antipedagógico, autopeça, autoproteção, coprodução, geopolítica, microcomputador, pseudoprofessor, semicírculo, semideus, seminovo, ultramoderno.

Atenção: com o prefixo vice, usa-se sempre o hífen. Exemplos: vice-rei, vice-almirante etc.

4. Não se usa o hífen quando o prefixo termina em vogal e o segundo elemento começa por r ou s. Nesse caso, duplicam-se essas letras. Exemplos: antirrábico, antirracismo, antirreligioso, antirrugas, antissocial, biorritmo, contrarregra, contrassenso, cosseno, infrassom, microsistema, minissaia, multissecular, neorrealismo, neossimbolista, semirreta, ultrarresistente, ultrassom.

5. Quando o prefixo termina por vogal, usa-se o hífen se o segundo elemento começar pela mesma vogal. Exemplos: anti-ibérico, anti-imperialista, anti-inflacionário, anti-inflamatório, auto-observação, contra-almirante, contra-atacar, contra-ataque, micro-ondas, micro-ônibus, semi-internato.

6. Quando o prefixo termina por consoante, usa-se o hífen se o segundo elemento começar pela mesma consoante. Exemplos: hiper-requintado, inter-racial, inter-regional, subbibliotecário, super-racista, super-reacionário, super-resistente, super-romântico.

Atenção:

- Nos demais casos não se usa o hífen. Exemplos: hipermercado, intermunicipal, superinteressante, superproteção.

- Com o prefixo sub, usa-se o hífen também diante de palavra iniciada por r : sub-região, subraça etc.

- Com os prefixos circum e pan, usa-se o hífen diante de palavra iniciada por m, n e vogal: circum-navegação, pan-americano etc.

7. Quando o prefixo termina por consoante, não se usa o hífen se o segundo elemento começar por vogal. Exemplos: hiperacidez, hiperativo, interescolar, interestadual, interestelar, interestudantil, superamigo, superquecimento, supereconômico, superexigente, superinteressante, superotimismo.

8. Com os prefixos ex, sem, além, aquém, recém, pós, pré, pró, usa-se sempre o hífen. Exemplos: além-mar, além-túmulo, aquém-mar, ex-aluno, ex-diretor, ex-hospedeiro, exprefeito, ex-presidente, pós-graduação, pré-história, pré-vestibular, pró-europeu, recémcasado, recém-nascido, sem-terra.

9. Deve-se usar o hífen com os sufixos de origem tupi-guarani: açu, guaçu e mirim. Exemplos: amoré-guaçu, anajá-mirim, capim-açu.

10. Deve-se usar o hífen para ligar duas ou mais palavras que ocasionalmente se combinam, formando não propriamente vocábulos, mas encadeamentos vocabulares. Exemplos: ponte Rio-Niterói, eixo Rio-São Paulo.

11. Não se deve usar o hífen em certas palavras que perderam a noção de composição. Exemplos: girassol, madressilva, mandachuva, paraquedas, paraquedista, pontapé.

12. Para clareza gráfica, se no final da linha a partição de uma palavra ou combinação de palavras coincidir com o hífen, ele deve ser repetido na linha seguinte. Exemplos:

Na cidade conta-se que ele foi viajar.

O diretor recebeu os ex-alunos.

Resumo - Emprego do hífen com prefixos

Regra básica

Sempre se usa o hífen diante de h: anti-higiênico, super-homem.

Outros casos

1. Prefixo terminado em vogal:

- Sem hífen diante de vogal diferente: autoescola, antiaéreo.
- Sem hífen diante de consoante diferente de r e s: anteprojeto, semicírculo.
- Sem hífen diante de r e s. Dobram-se essas letras: antirracismo, antissocial, ultrassom.
- Com hífen diante de mesma vogal: contra-ataque, micro-ondas.

2. Prefixo terminado em consoante:

- Com hífen diante de mesma consoante: inter-regional, sub-bibliotecário.
- Sem hífen diante de consoante diferente: intermunicipal, supersônico.
- Sem hífen diante de vogal: interestadual, superinteressante.

Observações

1. Com o prefixo sub, usa-se o hífen também diante de palavra iniciada por r sub-região, subraça etc. Palavras iniciadas por h perdem essa letra e juntam-se sem hífen: subumano, subumanidade.

2. Com os prefixos circum e pan, usa-se o hífen diante de palavra iniciada por m, n e vogal: circum-navegação, pan-americano etc.

3. O prefixo co aglutina-se em geral com o segundo elemento, mesmo quando este se inicia por o: coobrigação, coordenar, cooperar, cooperação, cooptar, coocupante etc.

4. Com o prefixo vice, usa-se sempre o hífen: vice-rei, vice-almirante etc.

5. Não se deve usar o hífen em certas palavras que perderam a noção de composição, como girassol, madressilva, mandachuva, pontapé, paraquedas, paraquedista etc.

6. Com os prefixos ex, sem, além, aquém, recém, pós, pré, pró, usa-se sempre o hífen:

ex-aluno, sem-terra, além-mar, aquém-mar, recém-casado, pós-graduação, pré-vestibular, próeuropeu.

Fonte: Guia Prático da Nova Ortografia - Douglas Tufano - Ed. Melhoramentos - 2008

O módulo de Administração Financeira fornecerá ao aluno uma visão do mundo dos negócios tanto da parte teórica do Sistema Financeiro Nacional como do lado prático, incluindo cálculos financeiros, imprescindíveis à atuação em departamentos contábeis, financeiros ou mesmo administrativos.

Sistema Financeiro
Nacional

Conceitos e terminologia

Juros simples e compostos

Base de Cálculos

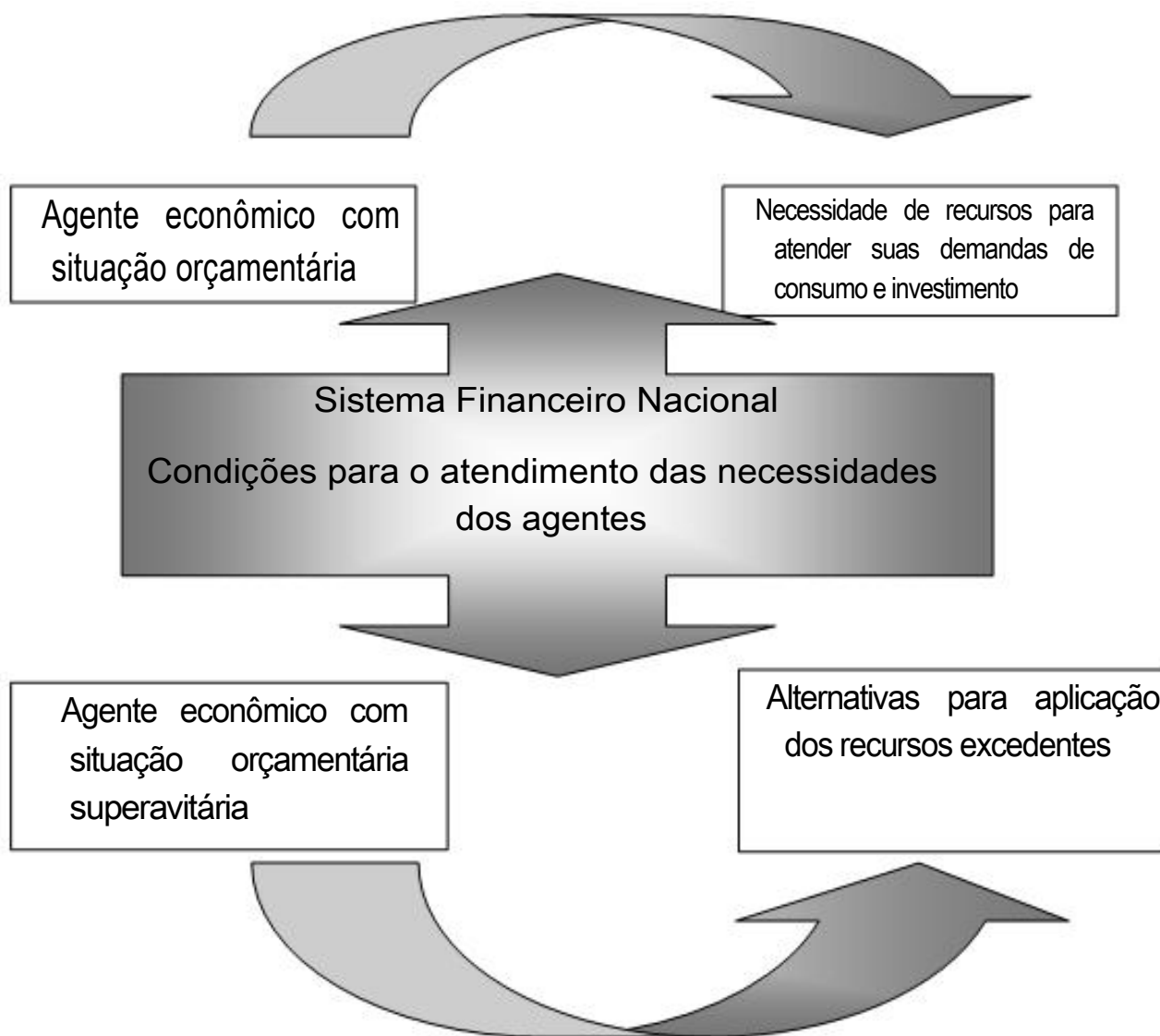
Cálculos financeiros

Capitalização

Administração Financeira

PARTE VII - Sistema Financeiro Nacional

Trata-se de um conjunto de instituições financeiras e instrumentos responsáveis por toda a intermediação financeira do mercado. É o responsável pela junção dos agentes econômicos, com situação orçamentária superavitária e deficitária.



Está dividido em dois subsistemas:

Subsistema normativo

Responsável pelo controle e normatização das instituições que operam no mercado. É composto por:

- Conselho Monetário Nacional
- Banco Central do Brasil
- Banco do Brasil
- BNDES
- Comissão de Valores Mobiliários

Subsistema operativo ou operacional

Trata-se das instituições que operam diretamente com a ação de intermediação financeira. É composto por:

- Bancos comerciais
- Caixa econômica
- Bancos de investimento
- Bancos de desenvolvimento
- Sociedades de crédito, financiamento e investimento (financeiras) →

Sociedades corretoras e distribuidoras

- Sociedades de arrendamento mercantil e de crédito imobiliário →

Bancos múltiplos

PARTE VIII - Conceitos e Terminologia

Conselho Monetário Nacional

É o principal órgão do Sistema Financeiro Nacional, criado pela Lei n°. 4.595 de 1964. Determinada a sua competência quanto a ser órgão disciplinador do Mercado de Capitais pela Lei n°. 4.728 de 14 de julho de 1965, o Conselho Monetário Nacional também substituiu o Conselho da Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC), e tem como finalidade formular a política da moeda e do crédito.

Banco Central do Brasil

É uma autarquia federal criada com a finalidade de fiscalizar as instituições financeiras. Dentre as muitas atribuições importantes do BACEN está o de regulador das políticas monetárias e creditícia do governo, administrar as reservas internacionais e fiscalizar o Sistema Financeiro Nacional.

Entidades privadas

Entidades financeiras são entidades públicas ou privadas cuja atividade principal ou acessória é a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira e custódia de valor de propriedade de terceiros, de acordo com a Lei nº. 4.595 de 31 de dezembro de 1964.

Títulos de Crédito

Denominam-se título de crédito os papéis representativos de uma obrigação e emitidos de conformidade com a legislação específica de cada tipo ou espécie.

Duplicata

A duplicata mercantil é título de crédito que constitui o instrumento de prova de contrato de compra e venda. É obrigatória nas vendas mercantis a prazo e pode ser protestada por falta de pagamento, quando vencida.

Nota promissória

A nota promissória é um título de crédito emitido pelo devedor, sob a forma de promessa de pagamento, a determinada pessoa, de certa quantia em data especificada. A nota promissória, portanto, é uma promessa direta e unilateral de pagamento, à vista ou a prazo, efetuada, em caráter solene, pelo promitente-devedor ao promissário-credor.

Letra de câmbio

Ordem de pagamento - à vista e a prazo. Título de crédito formal, consistente numa ordem escrita de pagamento, de um emitente ou sacador, a outrem, chamado aceitante ou sacado, para que a um terceiro, denominado tomador, determinada importância em local e data determinados.

Conceitos e terminologia

A administração financeira é a parte da organização que cuida das finanças da empresa ou, mais especificamente, da sua saúde financeira. Isso quer dizer que toda e qualquer movimentação ou planejamento que envolva valores é contemplado ou está inserido no conceito de administração financeira. Podemos sucintamente dizer que a administração financeira estuda a circulação do dinheiro.

Financiamento de curto e longo prazos

Valores liberados pelo credor para serem aplicados pelo devedor na aquisição de bens móveis (veículos, máquinas, equipamentos) e imóveis (unidades habitacionais, plantas industriais, etc.). Ou seja, sabe-se exatamente o destino do recurso. Existem os financiamentos de curto prazo (até 360 dias) e os de longo prazo (acima de 360 dias).

Taxa de retorno

A taxa interna de retorno é o percentual de retorno obtido sobre o saldo investido e ainda não recuperado em um projeto de investimento. Matematicamente, é a taxa de juros que torna o valor presente das entradas de caixa igual ao valor presente das saídas de caixa do projeto de investimento.

Empréstimo e investimento

- EMPRÉSTIMOS: Valores liberados pela instituição financeira (credor) para seu cliente (devedor), sem que haja um controle efetivo do credor sobre a utilização dos recursos.
- INVESTIMENTOS: Aplicações de recursos (dinheiro ou títulos) em empreendimentos que renderão juros ou lucros, em geral em longo prazo. Aplica-se tanto a compra de máquinas, equipamentos e imóveis para a instalação de unidades produtivas, como a compra de títulos financeiros (ações, etc.).
-

PARTE IX - Base de cálculos

Toda vez que formos efetuar um cálculo é preciso ter uma base, isto é, o que calcularemos sobre o que. Por exemplo, se aplicarmos um determinado capital, vamos precisar de uma base para calcular esse capital são: a taxa de juros e o prazo em que esse capital ficará aplicado.

Taxas

É o percentual utilizado para o cálculo de juros, descontos e outras operações financeiras sempre utilizado por cem unidades, por isso chamamos de porcentagem.

Prazos

É o tempo em que determinado capital aplicado a uma determinada taxa de juros fica disponível. Lembramos que tanto capital quanto taxas ou prazos são utilizados em todo tipo de operação financeira, ou seja, operações de aplicação, investimento. Em todos os cálculos utilizamos sempre essas bases.

Capital

É o valor principal de uma operação financeira, sobre o qual incidem outros aplicativos como juros.

Juros

É o produto obtido por meio da aplicação de uma determinada taxa percentual sobre um capital conhecido. Temos duas formas ou dois pontos de vista a considerar sobre o juro : o primeiro é sob o prisma do investidor para o qual significa a remuneração do capital investido ou aplicado. A segunda forma de considerarmos os juros é sob o ponto de vista do tomador, que representa o custo do dinheiro tomado a empréstimo.

Montante

É o produto final de um capital somado ou adicionado aos juros produzidos ao final de um período ou prazo determinado, ou seja, é o capital mais os juros.

Valor atual

É o valor em determinada data de um montante a ser produzido em um tempo ou prazo futuro.

PARTE X - Juros simples e compostos

Juros simples

Também chamados de linear é o rendimento do capital em um tempo a uma taxa fixa aplicada.

Por exemplo: Um empréstimo de R\$ 5.000,00 pelo qual incorrem 3% de juros simples por mês a serem pagos ao final de um mês. Devemos calcular:

$$3\% \text{ de R\$}5.000,00 = 5.000 \times 0,03 = \text{R\$ } 150,00$$

Os juros podem ser calculados a partir da seguinte fórmula:

$$J = C \cdot i \cdot n$$

Abreviaturas:

→ J = juros

→ i = taxa de juros (a.m.= ao mês, a.a.= ao ano) →

C = capital

→ M = montante

→ n = prazo

Exemplo:

- Qual é o juro simples produzido por um capital de R\$7.000,00 aplicado durante 4 meses a uma taxa de 2,5 % a. m.?

Resposta Obs.: 2,5% = 2,5/100 = 0,025

$$J = Cin \rightarrow J = 7.000 \times 0,025 \times 4 \rightarrow J = R\$ 700,00$$

No exemplo teremos o montante (M) igual a R\$ 7.700,00 que é a soma do capital de R\$ 7.000,00 mais os juros produzidos de R\$ 700,00. Desta forma teremos:

$$M = C + J$$

Atividades:

- 1) Calcular os juros simples de R\$ 1.200,00 a 13 % a.t. por 5 trimestres.
- 2) Calcular os juros simples de R\$ 2.100,00 a 10 % a.m. por 6 meses.
- 3) Calcular os juros simples de R\$ 18.500,00 a 15 % a.a. por 3 anos.
- 4) Calcular os juros simples de R\$ 45.000 a 16 % a.b. por 7 bimestres.
- 5) Calcular os juros simples de R\$ 12.800,00 a 8 % a.s. por 10 semestres.
- 6) Calcular os juros simples de R\$ 8.000,00 a 19 % a.a. por 2,5 anos.
- 7) Calcular os juros simples de R\$ 24.500,00 a 16 % a.t. por 8 trimestres.
- 8) Calcular o montante a juros simples produzidos por R\$40.000,00, aplicados à taxa de 36% a.a., durante 2 anos.
- 9) Calcular o montante a juros simples produzidos por R\$60.000,00, aplicados à taxa de 6% a.a., durante 5 anos.
- 10) Calcular o montante a juros simples produzidos por R\$400.000,00, aplicados à taxa de 26% a.a., durante 6 anos.
- 11) Calcular o montante a juros simples produzidos por R\$50.000,00, aplicados à taxa de 16% a.a., durante 8 anos.

Um capital de R\$ 100.000,00 é aplicado a juros simples e à taxa de 1,5% a. m. Obter o montante para os seguintes prazos:

- a-) 2 meses b-) 3 meses c-) 5 meses d-) 10 meses

Um capital de R\$ 700,00 é aplicado a juros simples e à taxa de 20% a. a. Calcule o montante para os seguintes prazos:

- a-) 1 ano b-) 2 anos c-) 5 anos d-) 10 anos

Juros compostos

Também chamados de capitalizados, consistem na formação de novo capital a cada período a que a taxa se referir até o final do tempo desejado.

Nesse caso o produto final será o montante. Para conhecer os juros, basta subtrair deste o capital empregado.

No juro composto, diferentemente do que ocorre no juros simples, os juros gerados pelo capital são acrescentados ao capital inicial, aumentando-o. A cada período o juro é calculado sobre o capital inicial agregado dos juros correspondentes aos períodos anteriores.

Este tipo de capitalização é o que mais se verifica no mercado financeiro. Ex. poupança, investimentos a longo prazo. Lembremos a fórmula de cálculo do Montante (juros simples)

$$\begin{array}{l} M = C + J \quad \text{onde} \quad M = C + C \times i \\ J = C \cdot i \quad \quad \quad M = C (1 + i) \end{array}$$

Chamamos de capitalização o momento em que os juros são incorporados ao principal. Após três meses de capitalização, temos:

$$1^\circ \text{ mês: } M = C \cdot (1 + i)$$

$$2^\circ \text{ mês: o principal é igual ao montante do mês anterior: } M = C \times (1 + i) \times (1 + i)$$

$$3^\circ \text{ mês: o principal é igual ao montante do mês anterior: } M = C \times (1 + i) \times (1 + i) \times (1 + i)$$

Simplificando, obtemos a fórmula:

$$M = C \cdot (1 + i)^n$$

Onde M = montante C = capital
 i = taxa de juros n = tempo de aplicação

O Fator $(1 + i)^n$, chamamos de Fator de acumulação de capital

Importante: a taxa i tem que ser expressa na mesma medida de tempo de n , ou seja, taxa de juros ao mês para n meses.

Para calcularmos apenas os juros basta diminuir o principal do montante ao final do período:

$$J = M - C$$

Exemplo: suponhamos um capital de R\$ 5.000,00 tomado emprestado a juros de 5% a.m. por um prazo de 5 meses capitalizados.

A fórmula utilizada seria a seguinte: $M = C \cdot (1 + i)^n$

No exemplo teríamos então:

$$M = 5.000 \cdot (1 + 0,05)^5 \rightarrow M = 5.000 \cdot (1,05)^5 \rightarrow M = 5.000 \cdot 1,27628 \rightarrow M = \text{R\$ } 6.381,40$$

Onde o Fator $(1 + i)^n$, chamamos de Fator de acumulação de capital. Demonstrando período a período, teremos:

período	capital R\$	juros R\$ composto	montante
1	R\$ 5.000,00	R\$ 250,00	R\$ 5.250,00
2	R\$ 5.250,00	R\$ 262,50	R\$ 5.512,50
3	R\$ 5.512,50	R\$ 275,62	R\$ 5.788,12
4	R\$ 5.788,12	R\$ 289,40	R\$ 6.077,52
5	R\$ 6.077,52	R\$ 303,88	R\$ 6.381,40

Assim sendo, teremos o montante de R\$ 6.381,40 para um capital inicial de R\$5.000,00, o que significa R\$ 1.381,40 de juros produzidos no período pelo sistema capitalizado. A isso chamamos capitalização.

JUROS SIMPLES: o juro de cada intervalo de tempo sempre é calculado sobre o capital inicial emprestado ou aplicado.

JUROS COMPOSTOS: o juro de cada intervalo de tempo é calculado a partir do saldo no início de correspondente intervalo. Ou seja: o juro de cada intervalo de tempo é incorporado ao capital inicial e passa a render juros também.

Se compararmos o exemplo anterior, calculado sob a forma de juros simples, teremos:

período	capital R\$	juros R\$ simples	montante
1	R\$ 5.000,00	R\$ 250,00	R\$ 5.250,00
2	R\$ 5.000,00	R\$ 250,00	R\$ 5.500,00
3	R\$ 5.000,00	R\$ 250,00	R\$ 5.750,00
4	R\$ 5.000,00	R\$ 250,00	R\$ 6.000,00
5	R\$ 5.000,00	R\$ 250,00	R\$ 6.250,00

Desta forma fica clara a diferença entre juros simples e compostos pelo exemplo.

PARTE XI - Cálculos Financeiros

Atividades:

1) Um capital de R\$ 1.000,00 é aplicado a juros compostos e à taxa de 10% a . a . Calcule o montante e os juros para os seguintes prazos :

a-) 1 ano b-) 2 anos c-) 3 anos d-) 4 anos e-) 5 anos

2) Um capital de R\$ 10.000,00 é aplicado a juros compostos e à taxa de 25% a . a . Calcule o montante e os juros para os seguintes prazos :

a-) 1 ano b-) 2 anos c-) 3 anos d-) 4 anos e-) 5 anos

3) Um capital de R\$ 20.000,00 é aplicado a juros compostos e à taxa de 20% a . a . . Obtenha o montante e os juros para os seguintes prazos :

a-) 1 ano b 2-) anos c-) 3 anos 4-) anos e-) 5 anos

4) Um capital A de R\$ 1.000,00 é aplicado a juros simples e à taxa de 10% a . a . Um outro capital B de R\$ 900,00 é aplicado a juros compostos e à taxa de 12% a . a . A partir de quantos anos de aplicação, o montante produzido por B será superior ao produzido por A.

5) Um Capital A de R\$ 1.000,00 é aplicado a juros simples e a taxa de 12% a a , ao passo que o Capital B , também de R\$ 1.000,00, é aplicado a juros compostos e a taxa de 10% a a . A partir de quantos anos de aplicação, o montante produzido por B será superior ao produzido por A?

6) Calcule o montante de uma aplicação de R\$ 50.000,00 a taxa de 2% a m , considerando o regime de capitalização composta e o prazo da aplicação de 6 meses.

7) Um capital de R\$ 700,00 é aplicado a juros compostos, durante 1 ano e meio, a taxa de 2,5% a m . Calcule os juros auferidos no período

8) Qual o capital que , aplicado a juros compostos durante nove anos, a taxa de 10 % a a , produz um montante de R\$ 175.000,00 ?

9) Um banco remunera aplicações a juros compostos, cuja taxa é de 3% a m . Se uma pessoa aplica hoje R\$ 85.000,00 e R\$ 100.000,00 daqui a 3 meses qual será o montante daqui a 6 meses ?

10) Um capital de R\$ 700,00 é aplicado a juros compostos, durante 1 ano e meio, a taxa de 2,5% a S . Calcule os juros auferidos no período?

11) Qual o capital que, aplicado a juros compostos durante nove anos, a taxa de 10% a . a , produz um montante de R\$ 175.000,00 ?

12) Um banco remunera aplicações a juros compostos, cuja taxa é de 3% a m. Se uma pessoa aplica hoje R\$ 85.000,00 e R\$ 100.000,00 daqui a 3 meses qual será o montante daqui a 6 meses ?

Este módulo visa conscientizar que ter boa saúde é fundamental para o desenvolvimento do trabalho, dos estudos e da socialização, ressaltando a importância da higiene corporal, de vestuário, higiene bucal e higiene sexual, além dos cuidados preventivos quanto às DST's, gravidez indesejada, alertando ainda sobre as conseqüências advindas do uso de drogas.

Higiene pessoal

Saúde

DST's

AIDS

Planejando a gravidez

O nosso corpo serve de moradia a inúmeros micróbios. Muitos desses pequeninos seres que não conseguimos enxergar são importantes barreiras e defesas naturais contra possíveis germes causadores de doenças. Por que, então não ficamos doentes o tempo todo? Primeiro, porque temos defesas especiais que nos protegem. Segundo, porque as medidas de higiene mantém esses microorganismos sob controle.

A higiene pessoal impede o aumento excessivo dos micróbios. Atos simples como tomar banho todos os dias, lavar as mãos antes das refeições e escovar os dentes já nos livram de muitos problemas. Esses hábitos de higiene conservam e protegem a nossa saúde.

Cuidando de sua higiene pessoal

Tome banho de chuveiro com água morna e sabonete neutro. O banho provoca um relaxamento muscular, ativa a circulação, faz você se sentir muito melhor e ainda remove as impurezas e o suor da pele.

Mantenha os cabelos limpos para eliminar a oleosidade e a poeira, que facilitam a infestação de parasitas. Prefira pentes e escovas de madeira, que evitam que o cabelo se eletrize.

Não empreste suas roupas, principalmente as íntimas, bem como o pente e o batom. Assim você evita a contaminação por parasitas.

Use toalha de banho individual, limpa, felpuda e macia, que absorva bem a umidade. Depois, estenda a toalha para que fique seca.

Após o banho, seque as orelhas até onde seu dedo alcança com a toalha. Lembre-se; jamais introduza cotonete na orelha nem tente limpá-la com grampos ou palitos, pois as conseqüências podem ser sérias.

Seque bem os pés, principalmente entre os dedos.

Lave bem as mãos antes das refeições e ao chegar da rua.

Mantenha as unhas sempre limpas e cortadas. Assim, você previne que os ovos de vermes e impurezas se instalem sob elas, podendo penetrar no organismo pela boca. Portanto, roer as unhas, nem pensar!

Escove corretamente os dentes pelo menos quatro vezes ao dia: ao levantar, após as refeições e antes de se deitar. Com um dentifrício e fio dental, você poderá evitar as cáries.

Assoe suavemente o nariz para eliminar o muco e as impurezas. Utilize lenço de papel.

Use roupas bem limpas, passadas e folgadas. Também não se esqueça de lavar seus

tênis de vez em quando.

Cuidando de sua higiene pessoal

As roupas íntimas devem ser de preferência de algodão, ou com forro de algodão, a fim de evitar germes. Calças apertadas não são boas para meninas e nem para meninos. Para as meninas, calças apertadas não permitem ventilação, deixando a vagina úmida e quente, o que facilita a multiplicação de germes e leva ao aparecimento de infecções. Nos meninos, o uso constante de calças muito apertadas pode comprometer o crescimento dos testículos.

Lembrete: Jamais vista uma roupa íntima usando calçados. A sola dos calçados tem inúmeros tipos de germes que podem transmitir doenças às regiões íntimas de seu corpo.

Duas dicas de higiene

- Evite sentar-se em vasos sanitários de banheiros públicos. O uso freqüente do sanitário por várias pessoas facilita o surgimento de germes que transmitem doenças e infecções à região íntima. Se o uso de um sanitário público for necessário, é importante que você forre o assento do vaso com papel higiênico. Lave bem as mãos depois de usar o banheiro, público ou não.
- Após evacuar, faça a higiene de seu corpo com papel higiênico., limpando-se da frente para trás. Nas meninas, a limpeza em sentido contrário facilita o aparecimento de infecções, porque os germes que estão nas fezes são carregados para a vagina. E mais uma vez: lave as mãos!

Fonte: Bertoldi ET Vasconcellos, Ciência ET Sociedade, Editora Scipione, São Paulo, 2000

Atividades:

Dinâmica do Olfato.

Abertura de discussão sobre: (i) a importância do saneamento básico os problemas que a sua falta podem causar; (ii) higiene ambiental.

Orientar os participantes sobre as doenças que podem aparecer em razão da falta de higiene: verminoses, piolhos, micoses, etc

Exibição de filmes relacionados ao tema

O corpo é um aparelho bem complexo. Muitas vezes desconhecemos de que forma ele trabalha porque nos primeiros anos de nossa vida escolar, este assunto não era abordado e, mesmo os nossos pais, não percebiam a importância de nos conscientizar. Hoje, as empresas têm investido muito não só na conscientização dos funcionários como na manutenção da saúde promovendo palestras, sessões de ginástica e ações esportivas corporativas.

E sexo é assunto de saúde. Não apenas porque proporciona o bem estar, sensação de relaxamento, eleva a autoestima e outros fatores emocionais, mas também, porque o sexo está diretamente ligado ao funcionamento fisiológico. Imagine uma pessoa doente, que é acometida de pressão alta, diabetes. Será que essa pessoa tem condições de ter relações sexuais satisfatórias? Agora imagine uma pessoa que tem qualquer doença sexualmente transmissível, as famosas DST's. O quanto isso pode afetá-la na sua vida social e profissional?

Quando falamos em DST, as pessoas logo associam a doenças que são mais faladas como a AIDS ou o HPV. Por um descuido de nossas autoridades na educação sexual da população, muitas doenças que estavam erradicadas, como a sífilis e a gonorréia, voltaram a contaminar a população e especialmente os adolescentes. Isso sem mencionar as outras doenças que não dependem exclusivamente do que chamam de "relação sexual completa" para que se contaminem os parceiros.

Outro fator que atrapalha na hora de nos educarmos sexualmente, é que o sexo ainda é assunto proibido entre as famílias. O fator religioso pesa bastante, porque a maioria das religiões tem como premissa a abstinência. Mas há de se entender que sexo é um assunto biológico e que para conhecê-lo não implica que você o pratique! Alguns imaginam que por exemplo, sexo oral, não é sexo. Mas na verdade, é sim!

Conhecer o sexo na teoria é "meio caminho andado" para que você na hora que for praticá-lo, seja com seu esposo(a) ou namorado(a) ou ainda com um parceiro eventual, sendo você heterossexual ou homossexual; tenha relações sexuais de qualidade, satisfatórias.

PARTE XIV - Conhecendo as DST's

As doenças sexualmente transmissíveis são doenças provocadas por microorganismos como bactérias, vírus e fungos. Se são doenças, têm sintomas, certo? Pois aí é que está o perigo das DST's: alguns desses sintomas não são visíveis. Nem sentidos. São o que chamamos de assintomáticos (sem sintomas). Vamos aos sintomas gerais que todas as DST's provocam no nosso corpo:

- Corrimento. Tanto em homens como em mulheres, o corrimento varia de cor e cheiro

dependendo da doença;

- Ardência ao urinar e/ou ao durante o ato sexual. Vale lembrar que se durante a relação houver dor, possivelmente você tem uma infecção;
- Coceira nos órgãos genitais (incluindo ânus);
- Dor no "pé da barriga". É um desconforto na região da pélvis que indica uma infecção;
-

Esses são os sintomas mais comuns. Mas há os sintomas visíveis:

- Verrugas. Ou seja, qualquer carocinho na região genital, tenha ele aparência lisa ou não;
- Feridas. Algumas dessas feridas não doem;
- Qualquer que seja o sintoma descrito acima, mais desconfortável ou menos, não pode "bobear": tem que ir com urgência ao médico! Porque se você demorar para saber qual doença você tem e tratá-la com eficácia, em um futuro breve você:
- Poderá não ter mais filhos;
- Os homens podem ficar impotentes (Sem ereção);
- Aumenta a chance de ter câncer;
- Os filhos podem nascer com defeitos no corpo ou provocar a morte dos bebês durante a gestação ou ainda logo após o nascimento deles;
- Inflamações graves no útero e ovários que complicando o quadro infeccioso, provoca a morte da mulher.

Em geral, as doenças sexualmente transmissíveis são facilmente tratadas usando remédios e se prevenindo de re-infecções até acabar o ciclo da doença. Por isso é muito importante não ter vergonha de ir ao médico: mesmo que ele fale para você que você está bem, sem doença nenhuma. E isso vale para os homens e as mulheres. Vamos a um exemplo: a candidíase. A candidíase é uma DST provocada por um fungo. Vamos imaginar que uma mulher esteja com candidíase. O sintoma desta DST é composta por alguns dos itens que citamos acima: geralmente a mulher é acometida de ardência ao urinar, tem dores na relação sexual e fica com um corrimento esbranquiçado constantemente. O homem com a qual esta mulher transa, fica automaticamente contaminado porém, não sente nenhum desses sintomas. Se ela se trata e ele não se tratar junto, após a mulher fazer o tratamento recomendado pelo médico, na primeira relação sexual que eles tiverem, o homem automaticamente re-infecta a mulher. Por isso é importante que aquelas pessoas que sabem que estão com qualquer DST ou infecção nos órgãos sexuais, avisem os parceiros para que estes possam se cuidar também. É uma questão de responsabilidade.

Prevenindo as DST's

As doenças que antigamente mais causavam a morte, eram justamente as DST's . Hoje, se prevenir delas é muito fácil: usar a camisinha. Não tem jeito, por mais que você conheça seu namorado(a), como saber que ele não está com nenhum fungo, vírus? Imagina o desconforto de pegar uma doença sexualmente transmissível. Não é muito melhor prevenir?

Talvez você imagine que como no seu namoro não ocorra o ato sexual, você pode estar imune a doenças, porém, nas demonstrações de carinho como beijos, abraços, "amassos mais íntimos" pode ocorrer um contato mais íntimo. Você sabia que apenas neste "amasso" você pode ter se contaminado com a candidíase ou o herpes? Ou mesmo o HPV?

Então vamos às dicas que evitarão que você se contamine:

- Evite ter muitos parceiros;
- Mantenha boa higiene;
- Vá sempre ao médico;
- Use sempre camisinha, mesmo que você não faça penetração.

PARTE XV - AIDS, um capítulo à parte

A AIDS foi uma doença que promoveu grandes mudanças na sociedade. Antigamente, as pessoas diziam que as doenças sexualmente transmissíveis apenas eram transmitidas a pessoas promíscuas e aí a AIDS veio provar que até as pessoas "de boa família", religiosas e de bom caráter, podem ser contaminadas. A AIDS ainda está contaminando muitas pessoas sem distinção de idade, cor e sexo.

Nos anos 90 a prevenção da AIDS foi exaustivamente feita através dos professores, dos pais e da mídia. O governo lançou algumas campanhas e distribuiu preservativos na intenção de barrar esta doença que levou à morte muitas pessoas. Era um caso de saúde pública classificado como "epidemia".

Com o avanço da indústria farmacêutica, o Coquetel da AIDS foi aprimorado e gratuitamente distribuído em toda a rede pública. E o que aconteceu? Todos "relaxaram". Os pais acham que a escola ensinará seus filhos a se prevenirem da AIDS. A escola acha que essa responsabilidade é da família e o governo mudou o foco de suas campanhas. Com isso, agora na primeira década dos anos 2000, a maioria da população que está se infectando com a AIDS é de jovens na faixa dos 13 aos 21 anos.

Há ainda aqueles que imaginam que por já existir um coquetel de remédios, infectar-se com AIDS "não é um problemão". Mas há que se lembrar que o coquetel da AIDS apenas é para

que a pessoa sobreviva, amenize os sintomas da doença e não que ela se cure. Portanto, o coquetel não é garantia de qualidade de vida.

Para a prevenção da AIDS, tudo o que foi citado anteriormente sobre as DST's, valem também. Mas para que fique bem esclarecido e que a nossa cabeça não se esqueça, vamos à prevenção:

- Não entrar em contato com sangue. Cuidado com as feridas abertas. Se você, por exemplo, socorrer uma pessoa que está sangrando, tome cuidado com as feridas que você tiver perto das unhas usando luvas descartáveis. (Seja a pessoa conhecida ou não);
- Não entrar em contato com esperma: seja no sexo oral, vaginal ou anal.
- Não entrar em contato com a lubrificação da vagina;
- Cuidar do leite materno. (Aqui, gostaríamos de ressaltar a importância de fazer o exame de AIDS, porque no momento da amamentação, o filho se infecta caso a mãe seja portadora do HIV.

É bom lembrar que todo o cuidado é pouco na hora de fazer tatuagens e piercings, brincos. Como os equipamentos destas práticas ficam em contato direto com sangue, a chance de você se infectar é muito grande. Cuidado também com o instrumental da manicure, do médico e do dentista, pelo mesmo motivo dos tatuadores.

Dicas:

Informe-se melhor lendo todo o material que "cair" em sua mão. Hoje, há vários sites sobre sexualidade e que falam de uma forma muito simples sobre as doenças sexualmente transmissíveis. Exemplos:

<http://teensexo.uol.com.br/>

<http://www.aids.gov.br/>

PARTE XVI - Planejando a Gravidez

Como administradores profissionais e gestores de negócios, aprendemos que tudo deve ser cuidadosamente planejado, incluindo os incidentes que podem acontecer no caminho. Sabemos também que todo o tempo disponível para cursos, formação e workshops, é indispensável para nosso aprendizado. Quanto mais conhecimento, mais qualificado será o profissional. Com cargos melhores, melhores salários. Ganhando melhores salários, podemos mais tranquilamente usufruir de nossos objetivos como uma casa própria, uma viagem ou qualquer bem material.

É por este motivo que falaremos aqui sobre o planejamento da gravidez. Não somos contra

nenhum nascimento de criança, porém acreditamos que escolher "quando" ter esta criança é mais do que importante: é pensar no tipo de futuro que queremos para nós mesmos e para os filhos que desejamos ter.

Como já dissemos anteriormente, muitos não têm acesso à informação sobre a concepção, porque é um assunto ligado à sexualidade e muitos ainda têm dificuldade em discutí-lo por vergonha, por falta de conhecimento ou ainda: acreditam que falar de sexo com seus filhos, é incentivá-los a terem relações sexuais prematuramente.

O que acontece então? O jovem que foi pouco informado pelo assunto acaba sendo surpreendido por uma gravidez não desejada, uma gravidez precoce.

Embora se diga que ninguém tem mais desculpa de engravidar "sem querer" uma vez que os métodos são largamente difundidos socialmente, acreditamos que ainda faltam alguns elementos mais esclarecedores a respeito do assunto.

A camisinha é mais do que indicada na prevenção das doenças sexualmente transmissíveis, é a principal aliada quando se quer evitar engravidar. A pílula anticoncepcional é indicada como "parceira" da camisinha. A pílula anticoncepcional, assim como tudo o que é químico, gera alguns efeitos colaterais no corpo feminino. Para que uma pílula "funcione" é necessário que a paciente esteja bem "entrosada" com seu médico até que ele "acerte" a melhor pílula para o organismo dela. E como esses "acertos" levam um tempo, a camisinha continua sendo indispensável. Você sabia, por exemplo, que se a mulher tomou a pílula anticoncepcional de manhã e na hora do almoço teve uma indigestão estomacal que lhe fez vomitar, ela terá que repetir a dose da pílula? Agora vamos supôr que esta mulher esqueceu de tomar novamente a pílula e à noite ela transou. Poderia ela engravidar? Mesmo que nos outros dias ele tomou a pílula direitinho? Infelizmente, sim! Por isso, mesmo a mulher tomando pílula, a camisinha não deve ser esquecida nunca. Não podemos descuidar com esquecimentos, com "eu conheço meu parceiro", ou o famoso "só desta vez"...

E Tabela? Funciona? Bom, gostaríamos que alguém indicasse que mulher menstrua todos os meses no mesmo dia, certinho, sem adiantamento e sem atraso. Para que a Tabela funcione, seria necessário um ciclo menstrual funcionando com pontualidade. Lembramos que a Tabela não protege nem o homem nem a mulher da AIDS, da Sífilis, da Candidíase, etc.

Professor: Sugestão de site para falar sobre os métodos anticoncepcionais:

<http://teensex.uol.com.br/sexocabeca/sexosemgravidez/4.jhtm>

Perguntas e Respostas:

1- O que fazer se a camisinha estourar?

Interromper a transa e, caso não tenha havido a ejaculação, se seguir adiante com o ato, colocar outra camisinha. Caso tenha ocorrido a ejaculação, é bom procurar um médico para

saber se existe recomendação de algum método de urgência (como por exemplo, a pílula do dia seguinte). Camisinha dentro do prazo de validade, conservada de forma adequada e bem colocada tem uma chance muito menor de arrebentar.

2- Sexo oral pode transmitir AIDS?

Sim, apesar do risco ser menor que no sexo vaginal ou anal, essa possibilidade existe. Esse risco é maior para quem pratica do que pra quem recebe sexo oral. Além disso, o sexo oral também pode estar relacionado à transmissão de uma série de DST's. Pense na proteção também no sexo oral.

3- Quantas vezes posso tomar pílula do dia seguinte sem que ela perca o efeito?

O ideal é que a pílula do dia seguinte seja usada apenas em casos de emergência, quando os outros recursos falham, por exemplo, nas situações em que a camisinha estoura ou em que a garota esqueceu de tomar pílula da sua cartela. O uso repetido pode provocar falhas, já que nem sempre esse tipo de método é 100% eficaz.

4- Conto para a minha mãe que já transei?

Essa é uma decisão muito pessoal. Ninguém melhor do que você conhece sua mãe e sua família, para saber qual é o momento mais adequado para dividir essa novidade com ela. Desde que você se cuide e se responsabilize pelo o que está fazendo, essa é uma decisão sua.

Fonte: Perguntas respondidas por Jairo Bauer, médico psiquiatra e colunista de sexo no Folhateen da Folha De São Paulo.

Última Orientações:

Se você um dia pensar:

* "Eu estou com coceira/corrimento mas tenho vergonha de falar com a minha mãe sobre isso." *

"Queria começar a transar mas não tenho dinheiro para comprar camisinha."

* "Ontem eu fiz sexo oral com uma menina, será que eu peguei AIDS?"

* "Sei que é importante ir ao médico mas tenho vergonha de pedir para meus pais."

Use o seguinte telefone: [Disque-Saúde: 0800-611 997](tel:0800-611997) que funciona todos os dias da semana, das 8 às 18 horas. É uma equipe treinada para tirar todas as suas dúvidas e você nem precisa se identificar. Por este telefone, você pode saber onde são distribuídos preservativos gratuitamente, pílula do dia seguinte, consultas ginecológicas e etc; tudo gratuitamente e mais perto de você.

Atividades:

1- Qual das frases abaixo é verdadeira?

- a) Toda a menina sangra na primeira relação sexual.
- b) A mulher não engravida na primeira transa.
- c) O quadris da menina ficam mais largos depois da primeira vez.
- d) Uma garota pode se contaminar com DST já na primeira transa.

2- Por que as DST's devem ser tratadas rapidamente?

- a) Porque a pessoa pode contaminar outras pessoas.
- b) Porque as DST's aumentam o risco de contaminação pelo HIV, vírus causador da AIDS.
- c) Porque as DST's trazem riscos à saúde.
- d) Todas as anteriores.

3- O que a mulher pode fazer para evitar o HPV, uma das DST's mais frequentes hoje no Brasil?

- a) Usar camisinha em todas as transas.
- b) Visitar o ginecologista, pelo menos, uma vez ao ano.
- c) Tomar vacina contra o HPV, de preferência antes de fazer sexo pela primeira vez.
- d) Todas as anteriores.

4- Dos métodos para prevenir a gravidez, qual tem maior risco de falhar:

- a) Pílula.
- b) Injeções
- c) DIU
- d) Tabela.

5- O que é o espermicida que vem em algumas camisinhas?

- a) Substância que destrói os espermatozoides se a caminha estourar.
- b) Produto que usado junto com a caminha, diminui o risco de gravidez.
- c) No Brasil é a substância nonoxynol-9.
- d) Todas as anteriores.

6-Se 100 mulheres não tomarem cuidado para evitar gravidez e mantiverem relações frequentes durante um ano, quantas, em média, vão engravidar?

- a) 10
- b) 50
- c) 85
- d) 100

Gabarito : 1-d/ 2-d/ 3-d/ 4-d/ 5-d/ 6-c (Questionário orientado pelo Dr. Jairo Bauer)

Elaboração de trabalho: Quanto custa ao ano, para os pais, manter uma criança de 0 a 7 anos de idade.

Exibição do filme “Patch Adams, o amor é contagioso” e após o término, traçar com os alunos um paralelo entre a situação mostrada no filme e a situação atual da saúde, bem como propostas de melhoria.

Neste módulo o aluno terá contato com temas atuais e imprescindíveis à obtenção e manutenção de seu emprego. Verificará o conceito de empregabilidade (tornando-se empregável e mantendo-se em sintonia com as exigências do mercado de trabalho). Aprenderá a elaborar um currículo, bem como a cuidar de sua apresentação e marketing pessoal.

Em ética e cidadania o aluno será orientado quanto a conduta desejada a ser mantida na organização e nos relacionamentos interpessoais

Por fim, em Relações humanas abordaremos sobre o relacionamento sadio que deve imperar dentro da organização.

Empregabilidade

Currículos

Apresentação pessoal

Relações humanas

Dinâmica em grupo

Ética e cidadania

Atendimento

PARTE XVII - Empregabilidade

O termo empregabilidade surgiu na década de 90 e pode ser definido como a qualidade que possui a pessoa que está sincronizada com as exigências do mercado.

O profissional, com bom nível de empregabilidade, deve apresentar um conjunto de características:

- Sempre estudar e afinar seu instrumento técnico;
- Ter um nível de maturidade elevado
- Ser equilibrado, cuidando de suas dimensões físicas, mentais, espirituais e emocionais;
- Estar preocupado em perceber o outro e o ambiente, de forma a interpretá-los adequadamente;
- Comunicar-se de forma objetiva, sintética e vibrante;
- Adotar estratégias direcionadas de visibilidade;
- Possuir um plano de carreira e de vida bem elaborado;
- Ter uma visão energética do futuro.

Como alicerce, também deve registrar conduta ética e auto-estima elevada.

Uma pesquisa mostra as expectativas de uma empresa para um bom funcionário:

- Aquele que está comprometido com o seu trabalho e faz um esforço sincero na empresa;
- Trabalha na empresa porque quer, e não por ser difícil encontrar outro emprego;
- É leal com as pessoas e com as metas da empresa;
- Sente-se responsável tanto pelo sucesso quanto pelo fracasso da empresa;
- Toma iniciativa para desenvolver-se pessoalmente e para desenvolver o departamento e a empresa
- Não espera que a comunidade ou o gerente resolva todos os problemas; É pontual e mantém os acordos;
- É flexível e disposto a mudar;
- É solícito e cooperativo em toda a organização;
- Não espalha boatos;
- Demonstra interesse, respeito e consideração pelos outros;
- Tem consciência dos custos e não desperdiça os recursos da empresa; É profissionalmente competente;
- É aberto e honesto;
- Aprende com os erros, e não os repete;
- É orientado para metas (resultados) e para eficiência (progresso);
- Tem autodisciplina e energia;
- É autoconfiante;
- Trabalha conscientemente para manter e desenvolver a qualidade em tudo que faz;
- Não se vangloria às custas dos outros;
- É organizado em seu trabalho e mantém uma boa apresentação;
- Considera e trata seus colegas como clientes importantes;
- Vê desafios em seu trabalho;
- Orgulha-se de fazer parte da empresa.

Não estamos aqui fazendo apologia à perfeição. Sabemos que um profissional 100% perfeito

não existe, mas o que vale é assemelhar-se ao máximo ao que o mercado chama de profissional empregável, assim você garantirá, com maior probabilidade, sua vaga na empresa.

As Bases da Empregabilidade

Conquistar e manter o território profissional requer muito jogo de cintura. Abaixo estão alguns malabarismos profissionais que ajudam a não deixar a peteca cair.

As bases da empregabilidade repousam sobre competências que as empresas requerem de seus executivos em diferentes graus, como:

1. Agregar valor e contribuir para a empresa:

O primeiro dos malabarismos: é não mais perguntar o que a empresa pode fazer por você, mas sim o que você pode fazer por ela e que seja relevante para o seu negócio e para o seu sucesso. A sua contribuição pessoal à empresa deve ser valiosa e relevante. E diretamente relacionada com o sucesso empresarial. O seu desempenho profissional será medido por isso. É dando que se recebe, mas é, sobretudo dando aquilo que é relevante e básico para a empresa. É essa sua contribuição pessoal que irá determinar o seu sucesso na empresa. É preciso agregar valor ao negócio e ao cliente. As pessoas que não o souberem fazer ou não o conseguirem certamente ficarão de lado na corrida para o sucesso.

2. Ser responsável:

O segundo dos malabarismos: é ser responsável, assumir compromissos com a empresa e responder por eles, mesmo não tendo suficientes recursos pessoais para poder chegar lá. O bom funcionário não é mais aquele que cumpre ordens e faz a sua rotina quotidiana exatamente da maneira como aprendeu na época em que ingressou na empresa. Hoje, o bom funcionário não é o que localiza e aponta o problema, mas aquele que traz a solução. Não é mais o que executa perfeitamente a rotina burocrática, mas o que satisfaz a necessidade do cliente.

3. Ser leal:

O terceiro malabarismo é ser leal à empresa. Isto significa não somente vestir a camisa da empresa, mas aportar valor ao negócio, trazer contribuições efetivas para a empresa e torná-la mais criativa e valiosa a cada momento que passa. Lealdade não é sinônimo de obediência cega, mas é saber dizer um não inequívoco nos casos em que um sim implicaria comprometer uma parcela grande demais de tempo e de recursos em algo que não traria proveito a ninguém. Lealdade é confiabilidade. A empresa precisa confiar em você para continuar a mantê-lo ativamente em seus quadros.

4. Ter iniciativa pessoal e senso de empreendedor:

Isto significa estar orientado para a ação, para fazer as coisas acontecerem, e se possível de acordo com as expectativas da empresa e com os requisitos do cliente. Trocar o comportamento passivo e rotineiro pelo desempenho ativo e empreendedor. Botar a mão na massa. Assumir riscos. Apresentar soluções e não apenas os problemas. Estar sempre no lugar onde acontecem as coisas. De que maneira? Um jornalista perguntou a um famoso jogador de futebol qual era o segredo do seu sucesso. A resposta foi simplória e eficaz: estar sempre onde a bola vai chegar. Antever o campo em toda a sua amplitude e estar exatamente no local dos acontecimentos no tempo certo para fazer as coisas acontecerem.

Fonte: Talento e Empregabilidade - Instituto Chiavenato - Texto por Idalberto Chiavenato

"Havia um jovem lenhador, cheio de vitalidade e motivação. Em seu primeiro dia de trabalho, entusiasmou-se muito, pois havia derrubado 104 árvores - vinte a mais do que a média de outros lenhadores. No dia seguinte, fez 101 árvores tombarem, e no outro, 97. Assim, dia após dia, seu esforço foi aumentando e a produtividade, caindo cada vez mais. Ao décimo dia, contou, muito cansado, 79 árvores no chão. Parou e foi pedir ajuda ao mais experiente dos lenhadores. E ele ensinou: - Sua dedicação é maravilhosa e surpreendente, mas quantas vezes você parou para afiar o machado?" (Autor desconhecido)

Para aumentar sua produtividade e alavancar a sua carreira é preciso estar constantemente "afiando o seu machado" como nos diz a parábola. Ou seja, é preciso estar sempre revendo conceitos, adaptando-se ao novo, procurando novas possibilidades de melhorias...

Apesar da simplicidade destas posturas, podemos notar que, a cada momento em que nos lançamos a este tipo de reflexão, mergulhamos em teorias e sistemas complexos, procurando sempre o caminho mais difícil. Vivemos boa parte de nosso tempo se retorcendo com o passado, preocupados com o futuro e vivenciando muito pouco o presente. Confessemos: quanto tempo faz que não nos preocupamos quase que exclusivamente com o presente, com o agora, com o já? É no presente que nos acertamos com o passado, que preparamos um futuro melhor. É no presente onde tudo acontece. Somente o presente nos pertence.

Fique atento às dicas comportamentais listadas a seguir, que trazem informações para ajudar você a alavancar a sua carreira. São extremamente simples e talvez por isso muito eficazes. É lógico que não se restringem a dez somente, porém são algumas que destaco como fundamentais. Procure torná-las um hábito em sua vida, no seu cotidiano, e aguarde os resultados. Com certeza eles virão...

1 - Foque o positivo. Tudo na vida tem dois lados: o positivo e o negativo. Óbvio? Nem tanto assim. Os pensamentos levam à ação, e pensamentos positivos levam a atos positivos. A grande maioria das pessoas estão sempre procurando "pêlos em ovos". Dizem que 90% de nossos problemas são imaginários, coisas que fantasiamos. E, por consequência acabamos antecipando o fracasso por medo de tentar. Pense em sua vida. Você é daqueles que valorizam suas conquistas, sejam elas pequenas ou grandes, ou fica sempre olhando para a "grama do vizinho", acreditando firmemente que é um ser injustiçado? É cômodo reclamar. Portanto, tome iniciativas. Procure transformar em novas oportunidades fatos que a princípio lhe parecem adversos. Lembre-se: os vencedores são otimistas por natureza.

2 - Aja com entusiasmo. "Ter um Deus dentro de si." Era assim que os Gregos, na Grécia Antiga, definiam as pessoas que agiam entusiasticamente em seu dia-a-dia e, por consequência, obtinham grandes resultados. O entusiasmo é contagiante. Felicidade atrai felicidade, e sucesso atrai mais sucesso. Pense: as pessoas que acreditam em si mesmas, que estão sempre sorrindo, têm mais amigos, são mais felizes e realizadas. Para se destacar, ser um verdadeiro talento, o profissional deve ter duas características imprescindíveis: competência técnica e paixão por aquilo que faz.

3 - Não julgue precipitadamente. Evite rotular pessoas ou situações. Nunca ouça somente uma opinião ou tire conclusões precipitadas. Você poderá estar cometendo uma grande injustiça, criando um ambiente negativo em sua casa ou no trabalho. Ninguém, eu disse, ninguém é dono da verdade. O que é certo para um é errado para outro. Conflitos fazem parte de nossa vida. Enfrente-os de frente, encare a situação com maturidade, transparência e honestidade. A melhor forma de resolver um conflito é indo direto à sua fonte. É difícil... Às vezes, constrangedor... Mas fique certo de que é o melhor caminho.

4 - Seja empático. Empatia significa colocar-se emocionalmente e psicologicamente no lugar do outro. Procure ampliar sua visão. Veja a situação com os "olhos do outro". Faça esta experiência. Antes de tomar uma decisão, procure ver como ela afetará o restante de sua equipe, as relações com o mercado, fornecedores e parceiros. Que tal aprender a ouvir? Já reparou que ouvir é diferente de escutar. Ouça com atenção, olhe para quem está lhe falando, faça com que seu interlocutor se sinta importante. Um erro muito comum é ter uma postura com seus subordinados e outra completamente diferente com seus superiores. Ouça os argumentos de seus colegas, pondere honestamente sobre suas sugestões, não cometa o erro de acreditar na frase: "Só existem dois tipos de pessoas para mim: as erradas e as que concordam comigo."

5 - Fale menos e faça mais. Os verdadeiros campeões são homens ou mulheres de poucas palavras e de muita ação. Um exemplo vale mais do que mil palavras. Seja o exemplo, independente do que os outros pensem ou digam. Ao invés de repetir o sermão da globalização (competição, atualização, inovação e criatividade), aja. Faça mais, crie mais, estude mais, leia mais, e inove mais.

6 - Pergunte sempre: isso agrega valor? Acredite, você pode aumentar a qualidade e a produtividade de seu trabalho com esta simples pergunta: Agrega valor? Este determinado processo, relatório, equipamento, produto ou até cliente agregam valor à companhia? É incrível a quantidade de dados e controles que são preenchidos e que para nada servem. Não reduzem custos, não aumentam a qualidade ou a produtividade. Agora é hora de comparar a qualidade produzida versus a qualidade percebida pelo cliente, seja ele externo ou interno.

7 - Aprenda a se automotivar. Especialistas nos ensinam que temos quatro grandes fontes de automotivação. São elas:

- Você mesmo com suas crenças e atitudes;
- Pessoas à sua volta.
- Mentor emocional.
- Ambiente e instalações (fatores como o ar, iluminação, cores e decoração fazem parte dos "detalhes" que nos levam a uma maior produtividade).

Sendo assim, busque apoio e incentivo em amigos e parentes; tenha em mente um personagem real ou fictício, alguém que realmente lhe inspire; transforme o seu local de trabalho em algo alegre e agradável... Enfim, procure e disponibilize a sua fonte de motivação.

8 - Prepare sucessores. Quer crescer? Então contribua para o crescimento de outras pessoas. Esta é a melhor forma de crescer pessoalmente e profissionalmente. Isso motiva as pessoas à sua volta e atrai bons talentos para sua equipe. E, além disso, você não perderá boas oportunidades simplesmente por não ter a quem lhe substituir.

9 - Compartilhe o sucesso. Sempre deixe claro que a razão de seu sucesso deve-se ao trabalho e apoio de muitas pessoas. Não existe nada pior do que fazer com que os outros não se sintam reconhecidos. E, infelizmente, nos dias de hoje, este é um dos aspectos mais falhos que existem no ambiente organizacional. Lembre-se sempre do exemplo do nosso querido Guga, quando ganhou a final do torneio de Masters, em Lisboa. Recordo-me de que, em seu discurso, o atleta agradeceu, entre outros companheiros de trabalho, aos catadores de bolinhas e às cozinheiras do torneio. Conscientize-se, portanto, de que reconhecimento, é tão bom quanto uma boa remuneração. E não se esqueça: não é preciso ser dono, diretor ou gerente para fazer um elogio, sorrir ou simplesmente dizer "muito obrigado".

10 - Valorize a ética e a cidadania. A lealdade às empresas, hoje, é rara. Poucos pensam em passar a vida inteira dentro da mesma organização. Portanto, ajude a criar um novo diferencial para a sua empresa. Ajude a sua companhia a preparar profissionais para o país e não somente para o mercado, incentivando-a a colocar em prática algum programa social, que envolva inclusive os funcionários. Existem várias formas de doação: além de dinheiro a organização pode doar um pouco de tempo, conhecimento e habilidades dos seus colaboradores. Os melhores profissionais valorizam o trinômio empresa-colaboradores-comunidade de maneira respeitosa e engrandecedora e sentem orgulho em trabalhar numa organização que possui estes mesmos valores.

Agindo de acordo com princípios como estes, fique certo de que você irá "afiar o seu machado". Sua carreira agradece.

Atividades:

- 1) Defina empregabilidade
- 2) Quais são as características do profissional empregável?
- 3) Quais são as características esperadas dos empregados quando da contratação de um novo funcionário?

Questionário sobre empregabilidade

Procure responder sinceramente às perguntas abaixo. Dê notas de 1 (resposta negativa) a 10 (resposta positiva) para cada resposta:

1. Você acha que vai dar certo no mercado de trabalho?
2. Você conhece bem o mercado de trabalho e como ele funciona?
3. Qual é o tipo de empresa onde você gostaria de trabalhar? Você já fez alguma pesquisa a respeito? Qual o seu conhecimento a respeito?
4. Você sabe quantos candidatos disputarão as mesmas oportunidades de trabalho que você deseja conquistar? Como se sente em relação a eles?
5. Quais são as suas armas para disputar um emprego e fazer carreira em uma empresa? Você já está suficientemente armado para a caçada?
6. Você já passou por um processo seletivo em alguma empresa? Você está realmente preparado para enfrentar a seleção de pessoal ou apenas pretende ir na base da improvisação?
7. Você já elaborou o seu curriculum vitae? Você já montou o seu portfólio profissional? Qual a sua impressão a respeito deles?
8. Você já construiu o seu networking? Como vai sua rede de relações pessoais e profissionais?
9. Você fez algum planejamento de carreira? Você já pensou no que pretende ser no futuro e aonde quer chegar na sua profissão?
10. Você faz investimentos pessoais (como leituras de livros e revistas especializadas, seminários, palestras, reuniões profissionais, discussões em grupo, estudo de línguas, como inglês ou espanhol) em sua educação profissional além do curso universitário?

Faça a contagem final. Se você teve menos de 50 pontos você precisa de ajuda, pois corre o sério risco de comer poeira atrás dos outros candidatos e aquecer os assentos nas salas de espera. Se conseguiu algo entre 50 a 75 pontos, é caso de recuperação: você precisa se reciclar urgentemente para melhorar sua candidatura. Se você obteve mais de 75 pontos, você será um páreo duro: sua empregabilidade está em alta.

PARTE XVIII - Currículos

Para nos candidatar a uma vaga de emprego, nos é solicitada a apresentação de um documento chamado currículo. Mas afinal, o que é e para que serve este documento tão importante para a contratação de um novo funcionário?

O currículo demonstra toda a sua vida profissional, é o registro de sua história profissional.

Trata-se de um documento que terá a responsabilidade de convencer o empregador a, pelo menos, te chamar para entrevista.

É um documento que deve transparecer suas qualidades, deve fazer sua “propaganda”, pois chega ao potencial empregador antes de você, para tanto, não pode ser um simples pedaço frio de papel, deve ser apresentado causando uma boa impressão àquele que o lê. Deve soar como tambores e clarins anunciando quem você é, de forma qualificada e agradável.

Este documento deve constituir uma mensagem breve, motivo esse que algumas pessoas usam a palavra francesa *resume*, que significa resumo, para identificar o currículo.

Iniciando a produção de um currículo

Falamos no tópico anterior que o currículo é o documento responsável por sua apresentação ao empregador, uma vez que chega a ele antes que você, logo, ele deve encantar o empregador de forma que ele sinta a necessidade de lhe chamar para a entrevista.

Com isso, sabemos que o currículo é um documento único e personalizado, pois é feito sob medida para cada pessoa. Sendo um documento “sob medida” e, considerando um mercado dinâmico e cada vez mais seletivo, ele deve conter as informações relevantes sobre a sua vida profissional. E quando digo relevante me baseio no fato que o empregador não quer saber quais são seus hobbies ou se você coordenou a festa de final de ano na empresa que trabalhou, o empregador precisa de informações concisas sobre a sua atuação profissional.

Cada linha de seu currículo deve ser um convite para a leitura da linha seguinte. Lembre-se que a primeira impressão que seu currículo deve causar é a de que ele merece ir para a listagem daqueles que tem chances de ser selecionados.

O que deve ser enfatizado

Somente deve constar em seu currículo às informações que realmente farão diferença e poderão contar pontos no processo de seleção.

Se falamos para um jovem recém formado nos preparar seu currículo, ele com certeza terá problemas, pois não há, muitas vezes, nenhuma experiência profissional anterior que ele possa mencionar e enriquecer seu currículo tornando-o parte da listagem dos passíveis de aprovação.

Logo, esse profissional deve enfatizar o valor do trabalho realizado em relevantes atividades estudantis, aumentar sua experiência através de posições não remuneradas como estágios, projetos especiais, trabalhos voluntários.

Lembre-se que as atividades que serão mencionadas devem ser relevantes perante seu objetivo na empresa.

Muitos empregadores queixam-se de não encontrar implícito nestes currículos comprometimento, objetivos e expectativas reais por parte dos jovens. Dessa forma, analise o que realmente você pretende, analise quais são seus verdadeiros objetivos de vida e profissionais, com isso, busque explicar-se de forma tal, que seja notado que possui estas

características e com isso você mostrará um diferencial ao empregador.

Não esqueça nunca que estamos falando de um “resumo”, logo, você deverá vender seu desempenho de forma objetiva, tornando o seu currículo uma leitura agradável e passível de continuação.

Empregadores levam em média 30 segundos para ler um currículo, não esqueça nunca disso, “seu peixe” deve ser vendido neste curto tempo, caso contrário, seu currículo está fora de seleção.

Tornando seu currículo eficiente

Seu currículo é apenas a isca que irá despertar o interesse do empregador!

Ressalte resultados e promoções obtidas ao longo da carreira.

Seja objetivo e claro em seu texto, os selecionadores não têm tempo para ficar lendo longas histórias.

Seja muito organizado em suas idéias, isso demonstra coesão de idéias.

Mantenha seu currículo em uma página.

Etapas de elaboração do currículo

Elaborar um currículo não é apenas relatar sua trajetória profissional, é encantar quem o lê de forma a vender um produto: VOCÊ! Contudo, de maneira a permitir maiores possibilidades de alcance do objetivo principal que é o de ganhar a vaga, vale seguir o seguinte roteiro para elaboração de seu currículo:

O currículo deve ser elaborado com foco no empregador.

Existem perguntas para as quais os entrevistadores querem respostas que devemos nos perguntar antes de fazer o currículo:

O que você quer?

Para responder essa pergunta seu currículo deve responder claramente quais são seus objetivos.

Ex: Assistente da área Administrativa; Assistente da área administrativa comercial.

Por que você quer o cargo?

Mostre a razão pela qual você considera merecer o cargo. Seu currículo deve demonstrar apenas os itens que justificam seu foco.

Em que você contribuiu?

Destaque as atividades desempenhadas que efetivamente geraram retorno a empresa. O que o empregador deve e quer saber é se você é um funcionário que traz retorno à empresa.

Você se organiza e planeja para alcançar objetivos?

Um currículo bem organizado, com seqüência lógica, demonstra a sua habilidade de organizar habilidades e tarefas, e o fato de saber o que quer, demonstrando isso através da objetividade do currículo, mostra que tem ambição e vontade de atingir os objetivos.

Você se comunica?

Usar frases curtas demonstra objetividade.

Utilize o mínimo de palavras, não utilize advérbios subjetivos como fortemente, extremamente. Inicie frases com verbos de ação como Construí, Resolvi, Aumentei, Implantei, Administrei, Descobri, Planejei, etc.

Evite, apesar dos verbos de ação virem na primeira pessoa, a utilização do pronome pessoal EU, ele passa impressão ofensiva e de falta de modéstia.

Você é positivo?

Seu currículo deve ser embasado na verdade, mas somente falar bem de você. Enfatize seus pontos positivos, ninguém quer ler informações tristes, mostre pontos positivos, criando um bom impacto no início da leitura e os pontos menos relevantes deixe para o final.

Lembre-se: Ao redigir seu currículo tente passar um aspecto moderno, positivo, agressivo e direcionado a realizações. Entrevistadores analisam muitos currículos e precisam compreendê-lo na primeira leitura. Preste bastante atenção ao preparar seu currículo de forma a criar um bom impacto e fazer com que o entrevistador preste atenção ao documento.

Preparação do currículo

Aparência:

O currículo que, dentro os muitos que estão na mesa do empregador, vai chamar a atenção, é o que tiver a melhor apresentação visual, for objetivo e de fácil compreensão.

Objetividade:

Um currículo deve deixar claro seus interesses e destacar as qualificações que te habilitam para tal.

O que não colocar no currículo

Cores

O currículo deve ser agradável à leitura, dessa forma deve ser muito discreto. No máximo utilize um papel em tom pastel ao invés de branco, mas nada além disso.

Não varie fontes, utilize a fonte ARIAL e os recursos negrito e itálico do processador de texto. Evite transformar seu currículo em uma salada gráfica e acabar irritando quem o lê.

RG, CPF e outros números de documentos

Não perca tempo inserindo informações em seu currículo que somente servirão, em primeira instância, para poluir a visualização. Se alguém tiver interesse nestes documentos, será o departamento pessoal e os solicitará em momento oportuno.

Razões por ter deixado seu último emprego

Esta informação é importante para o empregador, mas deve ser discutida em momento oportuno, possivelmente na entrevista.

Lista de referências

Deve ser impressa à parte e você deve, se for o caso, levá-la com você para entrevista. Mas somente a apresente se for solicitada.

Raça, Religião e Filiação Partidária

Ninguém tem interesse em conhecer estas suas convicções. Se você as menciona, pode indicar que o preconceito está com você.

Salário e Pretensão Salarial

Esse é um tema para ser discutido em entrevista. Quando o anúncio pede, apenas para não enviar sem resposta e parecer desleixo, deve-se mencionar algo como : Aceito discutir propostas.

Modelo de currículo

Este currículo foi baseado em um determinado perfil profissional, que não necessariamente o seu. Lembre-se que seu currículo deve estar de acordo com seu perfil profissional, objetivos e cultura da empresa pára qual você o enviará.

(Nome)

Brasileiro - solteiro - 18 anos
Rua _____, nº ____ - _____
cep: _____ - ____ - São Paulo - SP
qualquercoisa@qualquercoisa.com.br
Telefone (res.) / Telefone (cel.)

Atenção: Evite e-mails engraçados, grosseiros ou sugestivos, como: amaisgata@... ; lindinhodazi@... ; timaoprasempre@... Lembre-se que emprego é coisa séria! Caso não tenha, crie um email discreto.

OBJETIVO: Assistente Administrativo

Escolaridade

Ensino Médio

E.E. (nome da escola)

Concluído em dezembro/2005

Qualificações

Jovem à procura da primeira oportunidade de emprego. Dinâmico, comunicativo, sociável e com muita vontade de aprender e ascender profissionalmente na área administrativa de uma empresa ou escritório de prestação de serviços.

Cursos

Capacitação profissional - Assistente Administrativo

ONG IDEPAC - Instituto de Desenvolvimento Profissional Amigos Contabilistas, Empresários, Profissionais Liberais e de Informática.

Disciplinas: Escrita Fiscal, Informática, Contabilidade, Departamento Pessoal e Rotinas Administrativas

Duração: 01 ano

Concluído em ____/____

YYZ Escola de Informática

Windows, Word, Excel, Power Point, Access, Corel Draw, Corel Photo Paint, Publisher, Internet, Visual Basic, FrontPage, Delphi, Flash, Linux, Html, Hardware, Java Script, Redes.

Duração: _____

Concluído em _____/2004

Considerações para recém formados/estagiários

Mesmo em início de carreira, suas preocupações com o currículo devem ser as mesmas de um profissional experiente. Deve procurar enfatizar seu potencial, mencionando os conhecimentos que adquiriu enquanto estudava.

Inicie o documento com seus Dados Pessoais e Dados de Contato (endereço, telefone e e-mail). Em seguida, mencione o seu objetivo profissional, deixando clara a área de atuação de seu interesse, mas não corra o risco de utilizar uma declaração inadequada, como esta:

"Procuro uma posição desafiadora, que permita que eu atualize os meus talentos, com bom potencial para crescimento profissional e salário compatível com as minhas habilidades".

Os próximos itens são Formação Acadêmica e Idiomas. Algumas informações como escola de primeira linha e idiomas fluentes são utilizados como critério de seleção, portanto, são características que merecem destaque no currículo.

O passo seguinte é informar sobre a sua Experiência Profissional. Caso nunca tenha trabalhado, valorize o currículo incluindo atividades não-remuneradas, estágios, projetos especiais, pesquisas e trabalhos voluntários, de forma que desperte o interesse do empregador de alguma forma.

Itens como prêmios, honrarias, citações, bolsas escolares e nomeações pertencem ao item Atividades Extracurriculares ou Destaques. Use a ordem cronológica invertida, da mais recente à mais antiga informação.

Os Cursos Complementares voltados à área de seu interesse devem ser mencionados no final do currículo.

A falta de experiência profissional é o maior obstáculo enfrentado por estudantes e profissionais recém-formados, especialmente aqueles que não estavam empregados antes de concluir seus estudos, pois alguns empregadores são relutantes em contratar novatos, temendo que eles careçam de experiência para se tornarem imediatamente produtivos. Por este motivo, o currículo deve enfatizar a sua dedicação, os seus objetivos, seu comprometimento e suas expectativas, sempre realistas.

Atividades:

- 1) O que é currículo? Para que serve este documento?
- 2) Quais são as principais características do bom currículo?
- 3) O que devemos atentar quando da produção de um currículo?
- 4) Quais as principais etapas para preenchimento do currículo?
- 5) Qual a melhor seqüência de apresentação de um currículo?

PARTE XIX - Apresentação Pessoal

EU, ETIQUETA

Carlos Drummond de Andrade

Em minha calça está grudado um nome que
não é meu de batismo ou de cartório, um
nome... estranho.

Meu blusão traz lembrete de bebida
que jamais pus na boca, nesta vida.

Em minha camiseta, a marca de cigarro
que não fumo, até hoje não fumei.

Minhas meias falam de produto
que nunca experimentei

mas são comunicados a meus pés.

Meu tênis é proclama colorido
de alguma coisa não provada

por este provador de longa idade.
Meu lenço, meu relógio, meu chaveiro,
minha gravata e cinto e escova e pente,
meu copo, minha xícara,
minha toalha de banho e sabonete,
meu isso meu aquilo,
desde a cabeça ao bico dos sapatos,
são mensagens,
letras falantes,
gritos visuais,
ordens de uso, abuso, reincidência,
costume, hábito, premência,
indispensabilidade,
e fazem de mim homem-anúncio intinerante,
escravo da matéria anunciada.
Estou, estou na moda.
É doce estar na moda, ainda que a moda
seja negar a minha identidade,
trocá-la por mil, açambarcando
todas as marcas registradas,
todos os logotipos do mercado.
Com que inocência demito-me de ser
eu que antes era e me sabia
tão diverso de outros, tão mim-mesmo, ser
pensante, sentinte e solidário
com outros seres diversos e conscientes
de sua humana, invencível condição.
Agora sou anúncio,
ora vulgar, ora bizarro,
em língua nacional ou em qualquer língua
(qualquer principalmente).
E nisto me comprazo, tiro glória
da minha anulação.
Não sou - vê lá - anúncio contratado.
Eu é que mimosamente pago
para anunciar, para vender
em bares festas praias pérgulas piscinas, e
bem à vista exibo esta etiqueta
global no corpo que desiste
de ser veste e sandália de uma essência
tão viva, independente,
que moda ou suborno algum a compromete.
Onde terei jogado fora
meu gosto e capacidade de escolher,
minhas idiossincrasias tão pessoais,
tão minhas que no rosto se espelhavam, e
cada gesto, cada olhar,
cada vinco da roupa
resumia uma estética?
Hoje sou costurado, sou tecido,
sou gravado de forma universal,
saio da estamparia, não de casa,
da vitrine me tiram, recolocam,

objeto pulsante, mas objeto
que se oferece como signo de outros
objetos estáticos, tarifados.
Por me ostentar assim, tão orgulhoso de
ser não eu, mas artigo industrial, peço
que meu nome retifiquem.
Já não me convém o título de homem,
meu nome novo é coisa.
Eu sou a coisa, coisamente.

Atividade:

- 1) Qual é o principal assunto abordado pelo autor em seu texto?
- 2) Que relação você pode fazer entre o que diz o texto e a sua vida pessoa/ profissional?
- 3) Qual trecho foi mais significativo para você?

Marketing Pessoal

É a expressão que abriu espaço na busca do desenvolvimento pessoal em direção ao sucesso profissional.

Marketing é uma palavra inglesa que deriva do latim MERCATUS que significa mercado, aonde vendem mercadorias. A criação da expressão Marketing Pessoal foi exatamente de equiparar pessoas a mercadorias que são, em um determinado sentido, oferecidas, vendidas e compradas.

Entenda que Marketing Pessoal não é relacionado somente ao seu visual, é isso também mas **MARKETING PESSOAL** é tudo o que fala o que a pessoa é sem precisar dizer uma só palavra. São os aspectos incorporados à sua imagem que “venderão o seu peixe” com maior eficácia.

Falamos em **MARKETING PESSOAL** de aspectos que falam de nós antes de nossa chegada, como currículo, cartão de visitas, o que falam a nosso respeito, gestos, comportamento, postura, voz, higiene, ética, entre outros. Porém, se um dos aspectos for negligenciado, podemos perder credibilidade, mesmo com conteúdo, podemos ter uma imagem não grata à sociedade.

Vejam as fórmulas:

Embalagem nota dez + conteúdo nota zero = decepção imediata

Embalagem nota dez + conteúdo nota dez = satisfação total

Embalagem nota zero + conteúdo nota dez = risco de nem ser notado

Muita atenção à sua embalagem!

O que podemos considerar nossas “embalagens”:

Cartões de visita

Currículo

Comportamento Social
Aparência pessoal
Gestos e Posturas
Voz

Já estudamos no capítulo anterior a questão do cuidado com a elaboração do currículo, quais são as formas de manter a atenção do leitor e ganhar a entrevista, enfim, como fazer seu **MARKETING PESSOAL** apenas com a apresentação do currículo.

Mas temos mais alguns itens que devemos atentar:

Comportamento Social: Nosso relacionamento com as outras pessoas também conta muitos pontos na criação de nossa imagem.

Vivemos hoje em uma sociedade que acredita ser fora de moda ser amável. Acreditam que liberdade é fazer o que se quer, sem respeito aos outros. Existe um medo intrínseco nas pessoas de que se forem amáveis perderam seu poder.

Comportamentos exteriorizam atitudes e nossas atitudes são compostas por três fatores:

- crenças e conhecimento sobre determinado objeto;
- emoções em relação à ele;
- disposição para agir diante dele.

Com isso, torna-se difícil ter comportamentos positivos quando não se encontra dentro de nós atitudes positivas.

Respeite as pessoas sempre, todos os cargos e formas de trabalho são necessários. Na vida profissional o que prevalece é a hierarquia de cargos.

Adequação aos papéis sociais é palavra chave!

O que se espera de nós é que tenhamos atitudes positivas, porém só alcançaremos isso através de comportamentos positivos, então, busque sempre manter uma postura ética, amável, cordial com chefes, colegas, subordinados, clientes, fornecedores, visitantes. Mantenha uma postura positiva não no sentido de aceitação irrestrita de tudo o que acontece a sua volta, mas colaborando com seu espaço construtivamente.

LEMBRE-SE A IMAGEM DA EMPRESA É A SOMA DAS IMAGENS PESSOAIS DE SEUS FUNCIONÁRIOS, logo, se você não mantiver sua imagem pessoal positiva, poderá perder boas oportunidades.

Aparência pessoal: Mais uma vez - **ADEQUAÇÃO!!** Como se pentear? Que maquiagem?

Homens, com barba ou sem barba? Gravata? Roupas esporte ou terno escuro?

Você deve ter seu estilo, porém adequando-se ao ambiente em que estará inserido.

Funcionários de um escritório de advocacia ou de um banco devem manter padrões discretos de vestimentas, diferentes daqueles que trabalham em uma loja de roupas jovens ou em uma agência de publicidade.

Cabe uma colocação às mulheres - o ambiente profissional não é ambiente para sensualidade, dessa forma evitemos usar roupas coladas, alceias, transparências, decotes, fendas.

Gestos e posturas: Estender braços e apertar as mãos com determinação é o melhor gesto quando falamos de ambientes formais. Nada de beijos, abraços e tapinhas nas costas.

Timidez, insegurança também se traduzem em posturas inadequadas., tanto quanto arrogância e excesso de confiança. Não seja nada demais, não estufe o peito, deixe seus pulmões respirarem naturalmente, mantenha as idéias sob controle, mantenha postura física harmônica, olhe nos olhos, seja franco, saiba sorrir e ouvir.

Mantenha uma postura que inspire confiabilidade, para que quando pensem nessa qualidade, logo remetam-se a você.

Voz: Procure falar articulando bem, sem comer sílabas ou letras finais, fale em um volume audível, projetando o som para frente e não mastigando as palavras.

Escolha bem as palavras pois elas são nossas grandes aliadas, dê colorido a sua falar evitando cair na monotonia de quem fala em um tom só.

Estude bem a gramática de forma a evitar erros. Leia muito jornal, revistas, enriqueça seu vocabulário tomando por base bons autores.

A boa retórica pede que, num primeiro momento, a pessoa abra a sua fala, isso pode ser feito através de sua apresentação, cumprimentos, agradecimentos, dizendo para que veio e fazendo uma síntese do que será feito.

Em um segundo momento deve expor seus argumentos e em terceiro momento fechar seu discurso mostrando pontos positivos do que foi falado, estimulando o ouvinte a agir como sugerido.

Em suma, não sejamos artificiais. Não pretendemos propor a despersonalização de indivíduos através da massificação de conceitos e conseqüente falência de liberdade de pensar e criar, o que pretendemos é mostrar que a palavra chave é ADEQUAÇÃO e esta somada ao respeito pela dignidade humana e direitos de ser.

Busquem sempre a melhoria contínua, superem desafios, alcancem o sucesso.

Por sucesso entendam aceitação de desafios, superação de barreiras, satisfação pelas realizações alcançadas e coragem para recomeçar a cada dificuldade.

Para isso ocorrer de forma harmoniosa, você deverá caminhar em direção a uma integração madura e equilibrada não somente consigo próprio, mas com todas as pessoas que convivemos a nossa volta.

Comportamento social profissional

Por: Rogerio Martins

(texto elaborado a partir do artigo “comportamento social e etiqueta profissional”, extraído do portal: [HTTP://www.rh.com.br](http://www.rh.com.br))

Com o crescente nível de exigências de conhecimento técnico para o preenchimento das ofertas de trabalho, algumas vezes os profissionais de RH e as próprias chefias esquecem-se do fundamental: o ser humano.

Saber como portar-se em uma reunião, em um almoço de negócios, em um coquetel ou mesmo no dia-a-dia da empresa tornou-se fundamental para o futuro da carreira dos profissionais jovens e também dos experientes.

Como manda o figurino

Existem pessoas que marcam sua existência pela elegância, enquanto outras se fazem notar pela total falta de bom senso quanto ao guarda-roupa e ao comportamento. Portanto, quando for trabalhar, deixe em casa as roupas coloridas, transparentes e decotadas, as saias justas, as bijuterias grandes e pesadas, os saltos muito finos e altos, as gravatas de bichinhos, aquele terno Pink, o sapato velho e desgastado.

Lembre-se deste ditado: “A primeira impressão é a que fica”

Refleta sobre a imagem que quer transmitir para as outras pessoas e o que tem feito para conseguir seu objetivo. Peça a seus amigos um feedback sincero sobre sua apresentação pessoal. Mas atenção para uma ressalva: portar-se bem e ter boa apresentação não tem a ver com beleza, raça ou tipo físico. É questão de coerência com a maneira como a pessoa quer ser percebida pelos outros e com o meio no qual transita.

Falar é prata, calar é ouro

Outro fator diretamente relacionado à imagem é a comunicação em todas as suas expressões: oral, escrita e até mesmo a não-verbal. Porque, como sabemos, o corpo fala.

De nada adianta estar muito bem vestido, andar corretamente, cumprimentar as pessoas adequadamente se, na hora de expor suas idéias ou de participar de uma reunião, a pessoa comete erros de concordância verbal, mostra um vocabulário pobre e cheio de gírias, interrompe os outros com piadinhas de mau gosto, fica fazendo caretas enquanto um colaborador está falando etc

Alguns recursos para não cair nesse tiop de ridículo: ouça mais as pessoas e exercite sua comunicação; leia mais, participe de cursos, escreva com freqüência, pratique, pratique, pratique. E, importantíssimo: evite fofocas, conflitos, intrigas e ruídos na comunicação!

O papel principal

Na vida, representamos diversos papéis: filho/filha, pai/mãe, empregado/patrão e assim por diante. Em cada um deles, devemos ter o senso da adequação, isto é, agir conforme as normas e regras existentes para o papel que estivermos encarnando na hora. Tais normas e regras de convivências são ditadas pela sociedade. Há quem diga que elas existem pra ser quebradas. Pode até ser verdade, mas o importante é que elas existem para balisar os limites. Já pensou que confuso seria o mundo se não tivéssemos norma alguma para nos orientar?

Atividade:

Depois de ter lido o texto, faça por escrito uma avaliação de sua postura pessoal/profissional. Não deixe de contemplar os seguintes temas: comunicação oral e escrita, vestimenta, acessórios. Além disso, aponte os equívocos detectados, as conquistas já conseguidas e o que ainda pretende melhorar.

PARTE XX - Relações Humanas

O relacionamento sadio dentro da organização é fator principal nos dias atuais.

O funcionário objetiva ambiente de respeito mútuo, com oportunidades de aprendizado e crescimento.

Alguns princípios são importantes quando falamos em relações humanas:

Entenda que cada pessoa é portadora de uma personalidade específica;
Nosso direito acaba quando começa o do próximo, logo, respeito o próximo se quiser ser respeitado;
Não interrompa quem estiver falando, espere a sua vez. Interromper pode soar indelicadeza;
Sorria sempre, o sorriso quebra barreiras de relacionamentos;
Lembre-se que no ambiente profissional a hierarquia deve ser respeitada;
Esteja sempre pronto a colaborar;
Nunca expresse opiniões quando estiverem julgando alguém - poderá ser visto como fofoqueiro;
Cumpra as normas da empresa;
Seja ético;
Jamais critique alguém em público;
Somente prometa o que realmente pode cumprir, caso contrário, não prometa;
Seja convicto ao afirmar algo;
Não minta, não omita;
Não se abale com críticas abusivas, solucione o problema;
Atente sempre para a solução dos problemas, nunca para os problemas somente;
Avalie periodicamente sua conduta;
Pense, avalie e somente após esse processo fale alguma coisa. Esse processo trará melhores resultados e evitará mensagens distorcidas.

PARTE XXI- Dinâmicas em grupo

A dinâmica é a atividade que leva o grupo a um trabalho em que se percebe, por exemplo, como cada pessoa se comporta em grupo, como é a comunicação, o nível de iniciativa, a liderança, o processo de pensamento, o nível de frustração, se aceita bem o fato de não ter sua idéia levada em conta.

Além disso, os selecionadores usam essa técnica para descobrir e avaliar como o grupo se comporta em relação a cada componente. Segundo especialistas na área de recursos humanos e psicologia, a dinâmica de grupo em seleção sempre tem como objetivo observar o comportamento na situação de grupo e na maneira de ser do indivíduo.

Dinâmica de grupo é um instrumento de aproximação de interesses. Para as organizações, não adianta só buscar o melhor profissional do mercado, mas também aquele que se adapta às suas necessidades.

Dicas para sobreviver a uma dinâmica de grupo

Leia jornais e revistas, mantenha-se informado dos acontecimentos atuais, crie sua própria opinião sobre os fatos;
Evite vícios de linguagem como : Ta? Né?
Evite frases prontas como: Com Certeza, Concordo Plenamente;
Evite braços e pernas cruzados, essa postura passa a impressão que não concorda com o assunto;
Não fale com as mãos sobre a boca, isso denota falta de sinceridade, insegurança;
Não vista roupas muito exuberantes, isso denota exibicionismo;

Evite apoiar suas mãos no bolso, pois como a mão na boca, essa postura denota insegurança;
Tenha um aperto de mão firme, caso contrário passará a impressão de timidez, insegurança;
Seja natural, não busque padrões, seja você mesmo, não se desqualifique e nem se qualifique demais.

Atividades:

- 1) Quais pontos são importantes quando falamos em Marketing Pessoal?
- 2) Por que as relações humanas são importantes?
- 3) O que são dinâmicas de grupo? Qual a finalidade? Como são divididas?
- 4) Quais as principais dicas para participar de uma dinâmica de grupo?

PARTE XXII - Ética e cidadania

O que é Ética?

"A ética é daquelas coisas que todo mundo sabe o que é, mas que não são fáceis de explicar, quando alguém pergunta".(VALLS, Álvaro L.M. O que é ética. 7ª edição Ed.Brasiliense, 1993, p.7)

Segundo o Dicionário, ÉTICA é "o estudo dos juízos de apreciação que se referem à conduta humana susceptível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente à determinada sociedade, seja de modo absoluto".

Alguns diferenciam ética e moral de vários modos:

Ética é princípio, moral são aspectos de condutas específicas;
Ética é permanente, moral é temporal;
Ética é universal, moral é cultural;
Ética é regra, moral é conduta da regra;
Ética é teoria, moral é prática.

Etimologicamente falando, ética vem do grego "ethos", e tem seu correlato no latim "morale", com o mesmo significado: Conduta, ou relativo aos costumes. Podemos concluir que etimologicamente ética e moral são palavras sinônimas.

A ética não se confunde com a moral. A moral é a regulação dos valores e comportamentos considerados legítimos por uma determinada sociedade, um povo, uma religião, uma certa tradição cultural etc. Há morais específicas, também, em grupos sociais mais restritos: uma instituição, um partido político...

A ética existe como uma referência para os seres humanos em sociedade, de modo tal que a sociedade possa se tornar cada vez mais humana. A ética pode e deve ser incorporada pelos indivíduos, sob a forma de uma atitude diante da vida cotidiana, capaz de julgar criticamente os

apelos a críticos da moral vigente. Mas a ética, tanto quanto a moral, não é um conjunto de verdades fixas, imutáveis.

A ética se move, historicamente, se amplia e se adensa. Para entendermos como isso acontece na história da humanidade, basta lembrarmos que, um dia, a escravidão foi considerada "natural". Entre a moral e a ética há uma tensão permanente: a ação moral busca uma compreensão e uma justificação crítica universal, e a ética, por sua vez, exerce uma permanente vigilância crítica sobre a moral, para reforçá-la ou transformá-la.

A ética ilumina a consciência humana, sustenta e dirige as ações do homem, norteadando a conduta individual e social. É um produto histórico-cultural e, como tal, define o que é virtude, o que é bom ou mal, certo ou errado, permitido ou proibido, para cada cultura e sociedade.

Dessa maneira, a ética é universal, enquanto estabelece um código de condutas morais válidos para todos os membros de uma determinada sociedade e, ao mesmo tempo, tal código é relativo ao contexto sócio-político-econômico e cultural onde vivem os sujeitos éticos e onde realizam suas ações morais.

MORAL

A palavra moral diz respeito aos costumes, os hábitos, as regras de comportamento adotadas por seres humanos vivendo em sociedade. Etimologicamente tem a sua origem no Latim "Moraes". Curiosamente tanto "ethos" (caráter) como "mores ou Moraes" (costume) indicam um tipo de comportamento próprio do ser humano que não é natural. Ou seja, o homem não nasce com ele como se fosse um instinto, mas sim o adquire no convívio social, herda através dos ancestrais e pela cultura em que nasceu. Deste modo, ética e moral, pela própria etimologia, diz respeito a uma realidade humana que é construída histórica e socialmente a partir das relações coletivas dos seres humanos nas sociedades onde nascem e vivem.

Embora os termos sejam até usados como sinônimos sem uma grande distinção entre ambos, os estudiosos esclarecem que a ética é a teoria, a ciência do comportamento moral cuja finalidade é tentar explicar, compreender e criticar os valores morais de uma sociedade, sendo deste modo filosófica e científica. Enquanto a moral pressupõe um conjunto de normas, costumes, valores, comportamentos e atitudes dos seres humanos inseridos num grupo social.

CIDADANIA

A palavra cidadania tem a sua origem no latim "civitas", que significa "cidade". Desta forma, cidadania derivou-se de "cidade" sendo usada na Roma Antiga (séculos VII a III a.C.) para designar a condição política e social de uma pessoa, dos seus direitos e deveres.

Segundo o autor Dalmo Dallari, "A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social". (DALLARI, Direitos Humanos e Cidadania. São Paulo: Moderna, 1998. p.14)

O código apresenta a seguinte orientação:

Julgue-se igual ao seu colega, independente de seu nível cultural ou profissional;
Forneça ajuda aos colegas;
Saiba receber orientações de trabalhos de colegas ou superiores;
Troque idéias com superiores sempre que houver necessidade;
Mantenha sempre o local de trabalho em ordem e em condições de uso;
Quando não souber fazer, não faça, peça ajuda;
Informe aos colegas os riscos de acidentes no trabalho;
Dê idéias para solucionar problemas no ambiente de trabalho, não se preocupe se serão aceitas, ou não;
Transmita princípios morais no ambiente de trabalho;
Ajude, opine, mas com discrição. Respeite as confidências dos colegas;
Seja responsável e cumpra suas obrigações;
Faça críticas e concorde somente com críticas construtivas;
Opine sempre educadamente, sem medo de repressão;
Seja honesto com a empresa, com os colegas, com os superiores, consigo mesmo;
Mude de opinião quando perceber que está errado;
Seja pontual nos horários de trabalho e compromissos;
Respeite a opinião dos colegas;
Faça sempre o trabalho certo;
Atualize-se na profissão, constantemente.

Cada empresa possui uma maneira comum e constante de tratar determinados assuntos por parte dos superiores. Essa maneira é variada de empresa para empresa.

Assuntos que envolvem salários, benefícios, qualidade, clientes, indicam a maneira de pensar e ver da diretoria de uma determinada empresa e são transmitidas aos funcionários de diversas formas.

Essa maneira de pensar e ver os assuntos é a chamada POLÍTICA DA EMPRESA, que, para tornar a empresa saudável, é necessário que esteja equilibrada entre os desejos dos funcionários e da diretoria, de forma que não existam vencedores e vencidos, mas somente pessoas realizadas.

PARTE XXIII - Atendimento

Atendimento é um conjunto de habilidades, estratégias e ações realizadas para que o cliente sinta-se confortável ao comprar e utilizar o serviço do seu estabelecimento. A conquista da fidelidade do cliente se dá não somente no atendimento, mas também superando suas expectativas quanto a prestação de serviço. Simplesmente satisfazer os clientes já é coisa do passado. A prioridade do futuro será conquistar e manter a fidelidade do consumidor.

O "time de atendimento" é composto por todos os funcionários da empresa, sejam eles da mesma área ou de departamentos diferentes, que formam a Corrente de Atendimento. Todos trabalham juntos em busca de um único fim: superar as expectativas do cliente.

Como integrante do time de atendimento, todas as vezes que você se comunica você influencia as impressões do cliente sobre a sua empresa. Da mesma forma acontecem muitas coisas "por

trás dos bastidores" que, se não forem bem resolvidas entre os colaboradores, podem impactar negativamente o nível de atendimento prestado ao cliente.

Todas as ações devem ser focadas no cliente. Isso significa ler e entender os sinais que eles passam e responder de forma apropriada. O Cliente é sua prioridade número 1. Ele está acima de todas as outras tarefas e atribuições. Quando você foca no cliente, você cria confiança, passa a mensagem de que quer ajudar e também previne ou ameniza algumas situações embaraçosas.

Agir prontamente demonstra um senso de urgência que faz com que o cliente saiba que suas necessidades são importantes para você. Isso se faz através de ações, tom de voz e também por meio de frases, como: "Deixe-me resolver isso agora mesmo", ou "Vou fazer tudo que puder"

Para superar as expectativas dos clientes, é importante não só ouvir, mas também perguntar ao cliente como você e a empresa podem melhorar ou como podem manter tudo funcionando corretamente. Pedir feedback (retorno) faz com que os clientes sintam que suas idéias e opiniões são valorizadas

Iniciativa é uma ação que faz com que o cliente volte sempre. Assumir responsabilidade pessoal é superar a expectativa do cliente, assumindo responsabilidade pessoal, resolvendo problemas e garantindo a satisfação do cliente. É planejar é estar preparado para diferentes situações de atendimento, analisar e buscar continuamente a melhoria de seu processo de trabalho.

Na tomada de decisão, devemos fazer o uso do Bom Senso . O uso do bom sendo é o processo de examinar fatos e informações, para tomar uma decisão correta no atendimento, que conquiste a fidelidade do cliente. Para usar o bom senso, algumas ações devem ser determinadas:

- Proteger e Construir o Relacionamento
- Ponderar Solicitações x Autoridade Pessoal
- Buscar Soluções Alternativas
- Proteger e Construir o Relacionamento

Quando é tomada alguma decisão de atendimento, deve considerar se o que você faz construirá ou destruirá a relação com o cliente. Lembre-se, pode custar-lhe de 03 a 04 vezes mais para conseguir um novo cliente, do que para manter o atual. Assim, sempre que possível, você terá de tomar decisões e agir de forma a manter ou, até mesmo, aumentar a fidelidade do cliente em relação à sua empresa

Quando um cliente tiver um problema, não deixe que o dia termine sem fazer alguma coisa a respeito. Na maioria das vezes, lidar eficientemente com a insatisfação do cliente pode gerar ainda mais fidelidade. Assim, é uma questão de bom senso resolver quaisquer problemas ou preocupações que os clientes tenham, de forma que, sempre que possível, atinja ou, até mesmo, supere as expectativas.

Não se esqueça: "leva-se meses para conseguir um novo cliente; segundos para perdê-lo".

Cientes

O que são clientes?

É toda a pessoa que adquire um bem ou serviço prestado por uma empresa

Não é barato conseguir um cliente, para cada R\$ 1,00 que a empresa ganha, investe R\$ 6,00 para conquistar um novo

Foi feita uma estatística e, para cada 270 clientes insatisfeitos com o atendimento, 10 reclamam e destes 10 apenas 1 continua cliente

Imaginem essa empresa perdendo estes 269 clientes que para conquistar ela havia gasto R\$ 6,00 cada.

De forma a manter os clientes satisfeitos, devemos adotar uma meta que a de excelência no atendimento.

Excelência em atendimento

É superar expectativas do cliente.

O atendimento excelente exige o desenvolvimento de habilidades como:

Responsabilidade/confiabilidade: cumprimento dos compromissos assumidos com pontualidade

Flexibilidade: Jogo de cintura nos momentos de decisão e conflito

Entusiasmo: ânimo e insistência na busca dos objetivos

Empatia: Colocar-se na posição do cliente

Presteza: Estar sempre pronto para ajudar

Cortesia: Sincero respeito e consideração pelo cliente

Autonomia: Tomar iniciativas e resolver problemas

Paciência: Ouvir cuidadosamente seu cliente de forma a não tirar conclusões precipitadas e poder melhor solucionar o problema dele

Divisões do atendimento

O atendimento pode ser verificado quando da chegada de um cliente ou visita na empresa, quando do atendimento telefônico, quando do tratamento com seus colegas de trabalho.

Dessa forma, devemos tomar atenção em todas as nossas ações dentro da organização, de forma que possamos manter qualidade e excelência no atendimento.

Recepção

Toda e qualquer visita que chegue à empresa deve ser recepcionada dentro das normas da empresa e do atendimento excelente.

Telefone

Atualmente é uma ferramenta imprescindível, nos permite atendimento pronto ao cliente sem que seja necessário seu deslocamento.

Seu mau uso pode gerar danos à imagem da empresa.

Quando falamos em atendimento telefônico devemos atentar:

Para quem devemos transferir ligações que não são de nossa responsabilidade
Como transferir ligações para diretores, chefes e gerente
Conversas prolongadas somente estragam a imagem
Linguagem a ser utilizada

Primeiro ponto importante é adotar um padrão de atendimento, usualmente na estrutura:

Nome da empresa
Nome do funcionário
Saudação

Sua voz deve ser segura, atenta e natural. Não existe nada pior do que falar com pessoas que parecem máquinas do outro lado do telefone.

Para transferir chamadas aos superiores, devemos ter muito cuidado, sempre tenha em mãos todas as informações sobre a pessoa que está ligando como: Nome, empresa, assunto.

É IMPORTANTE SEMPRE ANOTAR E ENTENDER MUITO BEM ESSAS INFORMAÇÕES.

Para compreender melhor o que é falado ao telefone, e anotar corretamente recados ou pedidos de clientes, utilize-se dos códigos fonéticos. Veja que o nome da empresa que você está atendendo pode ser algo como Brunnschweiler, imagine você ouvindo esse nome e tendo que anotar um recado, será necessário pedir que o cliente solete e para confirmação seria aconselhável que fossem utilizados os códigos fonéticos como B de bola, R de rato, U de Uva, N de navio e assim por diante.

Caso seja necessário informar que determinada pessoa não está presente, seja calma e cautelosa nas informações, apenas informe que a pessoa não está e que você poderá encaminhar-lhe o recado.

Anote sempre seus recados em papéis limpos, coloque sempre nome da pessoa que receberá o recado, a informação a ser transmitida, coloque seu nome por extenso (preferencialmente não assine, pois sua assinatura pode não ser identificada facilmente), a data e a hora em que recebeu o recado.

Evite ficar papeando ao telefone assuntos pessoais. O ambiente de trabalho pede descrição e

ninguém precisa saber o que está acontecendo com a sua vizinha. Fora que ao utilizar o telefone com longas conversas pessoais, você pode acabar por não atender um cliente.

Ainda no atendimento telefônico, considerando atividades relacionadas a recepção, secretaria, assistência a departamentos, etc, devemos nos organizar sempre. Uma das maneiras de nos organizar, quando falamos em atendimento é controlar as ligações recebidas e a serem feitas, bem como as visitas recebidas. Essa ação visa organizar tempo e aumentar sua produtividade.

O que motiva o comportamento do cliente

Como nós, o cliente é motivado à ação baseado em sua história de vida, seu dia, seu momento.

Nós, seres humanos, somos animais complexos, dotados de necessidades extremamente diferenciadas o que nos faz tomar decisões e ações totalmente diferenciadas de cada pessoa a nossa volta.

Segundo MASLOW, as diferentes necessidades humanas estão dispostas em uma hierarquia de importância e influência, que chamamos de PIRÂMIDE DE MASLOW. Esta pirâmide divide as necessidades humanas em cinco níveis:

- Necessidades fisiológicas
- Necessidade de Segurança
- Necessidades Sociais
- Necessidade de Estima
- Necessidade de Auto Realização

Estas cinco são subdivididas em primárias (necessidades fisiológicas e de segurança) e secundárias (necessidades sociais, de estima e de auto realização).

Essa teoria pressupõe que, para se alcançar um nível mais elevado na pirâmide das necessidades, devemos ter satisfeito adequadamente o nível anterior, somente pode-se chegar à fase 2 se a 1 estiver devidamente concluída; nem todas as pessoas alcançam o topo da pirâmide de necessidades, ou seja, nem todas as pessoas alcançam a auto-realização, pois os níveis superiores da pirâmide passam a gerar tensão no organismo, tensão essa que motiva a realização das necessidades, após concluída a necessidade inferior.

Com essa breve definição da motivação humana, segundo MASLOW, podemos compreender que em muitos dias estaremos lidando com pessoas em fase de frustração pelo não alcance da fase superior de suas necessidades, pela não realização de uma necessidade, com isso essa força estará gerando tensão no organismo o que fará com que acabemos lidando com pessoas pouco gentis, ou o inverso também, acabemos lidando com pessoas cujas tensões foram resolvidas e estão em fase plena.

Por isso, é importante que saibamos compreender as pessoas. Suas ações são geradas por uma necessidade, muitas vezes, não suprida.

Atividades:

O que é cliente?

Explique com suas palavras o que é ATENDIMENTO.

Qual o padrão telefônico de atendimento em uma empresa?

Cite técnicas para uma recepção adequada.

O que é atendimento?

Quais são os princípios básicos do atendimento?

Quais cuidados devemos ter ao atendimento telefônico?

Faça uma simulação de atendimento para o caso abaixo:

Você é atendente de uma empresa que faz vendas por telefone de produtos eletrônicos. Um certo dia, um cliente muito simples no modo de falar mas muito interessante financeiramente para sua empresa, liga para você e deseja adquirir um micro system super moderno. Porém você ao ouvi-lo falar, já julgou que ele não teria condições de comprar nada e além de tudo que ele não sabia falar direito pois não compreendia quando você falava em termos técnicos sobre os benefícios do aparelho .

Além de você estar nervoso pois o cliente parece não te entender e você julgar que ele não vai comprar nada, ele fica barganhando um desconto no preço final e melhores condições de pagamento.

Monte seu diálogo de atendimento, prestando atenção aos princípios básicos do atendimento, percepção de necessidades, imagem da empresa, etc

A idéia inicial deste trabalho foi proporcionar aos interessados uma visão multifuncional que a área administrativa admite.

De uma forma objetiva neste tópico o de Organização de Empresas que contempla desde o conceito de empresa, à sua missão, a responsabilidade social e o meio ambiente, hoje de suma importância para a conscientização do empresário.

O que é empresa

Elementos ou recursos de uma empresa

Pessoa física

Pessoa jurídica

Missão da empresa

Razão social

Responsabilidade

social

Planejamento

Qualidade Total

O que é empresa

PARTE XXIV - O que é empresa?

É uma organização econômica em que são reunidos e combinados fatores de produção, desenvolvendo uma determinada atividade com objetivo de lucro.

PARTE XXV - Elementos ou recursos de uma empresa

Para que uma empresa consiga atingir seu objetivo, é necessária a união de quatro elementos ou recursos, a saber:

1. Humanos: são os funcionários organizados em uma hierarquia. É o elemento mais importante para que a empresa alcance seus objetivos.
2. Materiais: são as máquinas que se destinam a produzir bens e serviços.
3. Técnicos: são as habilidades para desenvolver o objeto social da empresa, ou seja, saber lidar com o que se propõe a fazer.
4. Financeiros: é de fundamental importância, é o capital empregado na produção dos bens, na atividade comercial e/ou serviços.

PARTE XXVI - Pessoa Física

É o indivíduo ou pessoa natural dotada de vontade própria e capaz de direitos e obrigações.

PARTE XXVII - Pessoa Jurídica

Há duas formas de entender a pessoa jurídica, a saber:

- Empresário: um novo tipo de opção àquelas pessoas que pretendem se inscrever como pessoa jurídica, independente de ser comerciante ou prestador de serviços, em que o titular responde ilimitadamente por todos os atos praticados pela empresa.
- Sociedade: a união de dois ou mais sócios que têm responsabilidade sólida e limitada perante os compromissos assumidos.

PARTE XXVIII - Missão da empresa

A partir do conceito de negócio formulado e definida a forma jurídica, deve-se desenvolver a

declaração de missão da empresa em termos das metas que deverão ser atingidas, relacionadas à: natureza e qualidade dos produtos e/ou serviços oferecidos, preços, relacionamento com os clientes, com os funcionários e com outras empresas do setor, características do ambiente de trabalho e estilo de administração, incorporação de novas técnicas e tecnologias, perspectivas de crescimento e lucros, relacionamento com a comunidade e com o meio ambiente.

PARTE XXIX - Razão Social

Todo empreendedor, ao formalizar seu negócio, tem que indicar o nome empresarial, que pode ser de duas espécies.

- Firma: é o nome utilizado pelo empresário individual, pelas sociedades em nome coletivo, de capital e indústria e em comandita simples. Opcionalmente pode ser utilizado pelas sociedades limitadas.
- Denominação: é o nome utilizado pelas sociedades anônimas e cooperativas e opcionalmente pelas sociedades limitadas e em comandita por ações.

Nome Fantasia

Também conhecido como nome comercial ou nome de fachada é a designação utilizada por uma instituição, seja ela de ordem pública ou privada, sob a qual ela se torna conhecida do público. Essa denominação opõe-se à razão social que é o nome utilizado perante os órgãos públicos de registro das pessoas jurídicas.

O nome fantasia pode ser formado a partir de palavras ou expressões contidas na própria razão social, bem como a partir da criatividade do empresário.

De conformidade com o direito comercial, o registro de um nome fantasia dá-se perante os órgãos de registro de marca e patentes, resguardando o direito a sua utilização ao primeiro que o registra.

Marcas

O assunto é regulado pela Lei nº. 9279 de 14 de maio de 1996 e interpreta como marca todo o sinal distintivo (palavra, figura símbolo, etc.) visualmente perceptível, que identifica e distingue produtos e serviços de outros iguais ou semelhantes, de origens diversas, bem como certifica a sua conformidade com determinadas normas ou especificações técnicas.

Qualquer pessoa tanto física quanto jurídica que esteja exercendo atividade legalizada e efetiva pode requerer o registro de uma marca, que se obtém pelo Instituto Nacional de Propriedade Industrial- INPI.

A marca registrada perante o INPI garante ao seu proprietário o direito de uso exclusivo em todo o território nacional e seu ramo de atividade econômica.

Contrato Social

Para constituirmos uma sociedade (que é a união de duas ou mais pessoas) , é necessária a elaboração do Contrato Social, pois é o instrumento jurídico que irá reger e definir por meio de suas normas a nova empresa.

As cláusulas contratuais refletem as disposições de vontade dos sócios, modelando o funcionamento da sociedade e definindo seus contornos mais peculiares.

É importante destacar que o contrato das limitadas é composto por cláusulas contratuais essenciais ou obrigatórias, sem as quais não podem ser arquivados no registro competente, e de cláusulas facultativas, que são livres, representando a expressão máxima da autonomia da vontade dos sócios.

Legalização da empresa

Para legalização definitiva de uma empresa, algumas providências devem ser tomadas antes do efetivo início de suas atividades nos seguintes organismos:

Receita Federal

A partir de 1998, a Secretaria de Receita Federal alterou o sistema de Cadastramento das Empresas Nacionais. Onde antes tínhamos o CGC (cadastro geral de contribuinte), hoje temos o CNPJ (cadastro nacional de pessoa jurídica).

O formato referente à numeração em nada foi alterado, permanecendo os mesmos números para as empresas já inscritas no CGC.

Exemplo: 61.286.647/0001-16

- Os números após a barra correspondem à unidade da empresa.
- Os dois últimos números correspondem ao dígito verificador que testa se o CNPJ é verdadeiro ou falso.
- Esse sistema foi desenvolvido para melhorar as informações e controle da Receita Federal. Junto com esse sistema foram implantadas pela Secretaria políticas para o desenvolvimento de tecnologia e informação.

Inscrição Estadual

As empresas que realizam operações de compra e venda, tanto de produtos como de mercadorias, são consideradas CONTRIBUINTE perante o ESTADO, devendo obter a Inscrição Estadual. Os governos estaduais têm à disposição dos contribuintes e empresas os Postos Fiscais Eletrônicos, que oferecem muitos serviços, especialmente a DECA ESTADUAL.

Inscrição Municipal

Para finalizarmos o processo de abertura e para que possamos colocar a empresa em funcionamento, é necessária uma inscrição municipal e posteriormente requerer o alvará ou licença de funcionamento.

Modelos Organizacionais de Empresas

Organizar significa estruturar e integrar as atividades desenvolvidas em uma empresa, distribuindo-se por departamentos, setores, seções, etc., conforme suas necessidades.

Ao organizar uma empresa, agrupam-se as suas atividades em determinados órgãos, atribuindo-lhes cargos ou funções, além de definir as relações de hierarquia (autoridade) entre cada um desses órgãos.

Assim sendo, obtém-se a estrutura organizacional que é a forma de “arrumação” de uma empresa de maneira a oferecer-lhe maiores probabilidades de obter bons resultados.

Áreas e setores funcionais

Área funcional é diferente de estrutura. Para entendermos melhor áreas, departamentos, setores, temos que nos ater ao organograma que é a representação gráfica de estrutura organizacional da empresa, considerados os departamentos, setores e seções e a inter-relação existente entre eles.

A empresa é um sistema, cujo aspecto principal é a interligação das suas partes.

Didaticamente podemos apresentar a estrutura interna das empresas observando o seu porte, os produtos confeccionados, a área geograficamente ocupada, etc.

Analisando a estrutura empresarial quanto às funções internas, temos:

1. Áreas: constituídas por departamentos e setores. Assim temos, por exemplo, a área comercial constituída pelo departamento de marketing, responsável pelos setores de pesquisa, compras, vendas e telemarketing. Considerando a tomada de decisão, entendemos nas áreas as decisões estratégicas, envolvendo toda a empresa. Em relação ao tempo, tais decisões são, normalmente, de longo prazo, apresentando resultados dos departamentos ao longo do período.
2. Departamentos: segundo nível de uma organização, responsáveis pelos setores. As tomadas de decisões são basicamente táticas, compreendendo os departamentos específicos e em relação ao tempo podem ser de médio ou curto prazo.
3. Setores: terceiro nível de uma organização, compreende a operacionalização das atividades. O foco das decisões é operacional, de curto prazo.

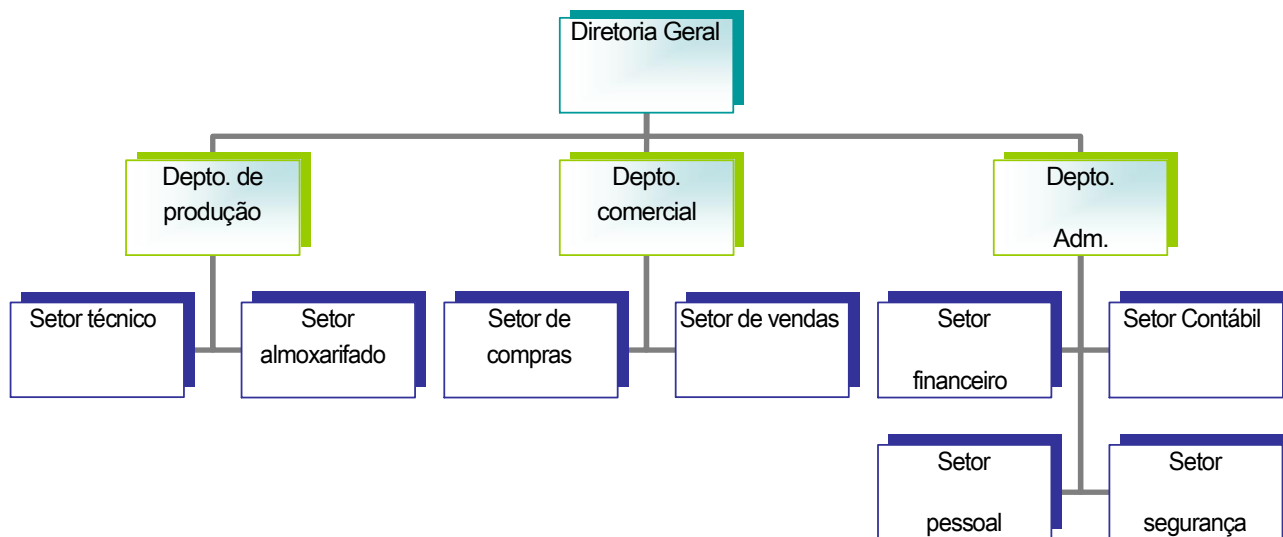
Hierarquia

Quando se fala em hierarquia, surge-se imediatamente um conceito de chefia. Na realidade hierarquia significa mais que esse conceito e precisa ser vista e entendida amplamente pela

importância que representa para a empresa.

As relações de autoridade fundamentam-se na estrutura organizacional de subordinação, enquanto as relações de responsabilidade são as definidas pelas ordens e orientações recebidas e a quem devem passar contas do trabalho realizado.

A relação existente entre a autoridade e a responsabilidade forma uma rede definida como hierarquia, cujas relações de autoridade podem apresentar-se em dois níveis: vertical e horizontal.



PARTE XXX - Responsabilidade social

O mundo empresarial vem se empenhando, nos últimos anos, em uma ampla e profunda revisão do seu papel e da sua responsabilidade social, hoje, revestida de um novo significado. Já foi o tempo em que, para uma organização empresarial ser considerada socialmente responsável, bastava gerar empregos, pagar impostos e produzir algum bem ou serviço para o mercado. Isso, na verdade, é seu propósito econômico. Atualmente, o papel reservado à empresa, no conjunto da vida social, está em plena expansão com a adoção de práticas e compromissos perante a sociedade. Além de gerar resultados para remunerar o capital nela investido, por meio do atendimento das necessidades e expectativas de seus clientes, a empresa deve ter compromissos com os seus colaboradores e com a coletividade para se tornar socialmente responsável.

Desenvolvimento Sustentável

Com o que chamamos de “progresso”, vemos hoje a degradação total quase incontrolável do planeta, sempre pela ganância do homem em alcançar resultados sempre financeiros e imediatos. Destroem as florestas criando um desequilíbrio em que nem mesmo eles próprios podem acreditar, os rios despejando os mais variados e estranhos lixos e assim por diante.

Diante dessa terrível e triste constatação surge a idéia do desenvolvimento sustentável, que busca conciliar o desenvolvimento econômico com a preservação ambiental, e com isso amenizar pelo menos a pobreza no mundo.

As pessoas de bem acreditam que o desenvolvimento sustentável seja possível, ou seja, os programas de educação ambiental devem ser colocados com força, de forma a “acordar” quem ainda não se engajou em programas dessa natureza.

O que é então o desenvolvimento sustentável se não o equilíbrio entre a tecnologia e o ambiente, revelando-se os diversos grupos sociais de uma nação e também dos diferentes países na busca da equidade e justiça social, assim definido pelos estudiosos do assunto.

Resíduos, impactos ambientais e poluição

Temos que mudar urgentemente a interpretação e o modo de entendimento que temos sobre o lixo ou resíduo. As práticas ambientalmente corretas resultam em promissoras alternativas de geração de renda por meio de crescente comercialização dos subprodutos originários de diversos processos industriais.

Esses subprodutos agregam valor a todos os processos da empresa e promovem a sustentabilidade ambiental por meio da reciclagem, reuso ou reutilização desses componentes.

A preocupação das empresas e também dos técnicos ambientais no sentido de comercializar esses subprodutos dá-se muito mais pelo compromisso da preservação ambiental e da saúde humana do que simplesmente como fator de seu reaproveitamento efetivo.

Os resíduos sólidos, em função de sua natureza, podem gerar impactos à atmosfera, ao solo, ao lençol freático e ao ecossistema, durante todo o seu ciclo de vida tanto nas dependências da empresa quanto fora delas.

De acordo com as Lei n°.6938/81, que instituem a Política Nacional de Meio Ambiente, e a 9605/98, que trata dos crimes ambientais, a responsabilidade pela reparação de qualquer dano ambiental é objetiva e solidária.

Isso significa que a empresa será chamada para remediar qualquer passivo gerado devido à má gestão de resíduos, independente do fato gerador. Sua responsabilidade não cessa quando os resíduos deixam suas instalações, perdurando durante todo o tempo que ele representar risco ambiental, incluindo sua destinação final.

Atividades:

1. Qual o objetivo de uma empresa?
2. Quais são os quatro elementos necessários para que uma empresa atinja seu objetivo?
3. Defina pessoa física e jurídica?
4. O que todo empreendedor, ao formalizar seu negócio, tem que indicar?
5. Para legalização definitiva de uma empresa, algumas providências devem ser tomadas antes do efetivo início de suas atividades quais são?

6. Pesquise uma empresa que está comprometida com o meio ambiente.

PARTE XXXI - Planejamento

TEORIA DO 5W 2H:

Desenvolveu-se nos Estados Unidos a chamada teoria do "5W e 2H" que seria perfeita para a organização de toda e qualquer atividade, e essencial para levar um planejamento a bom termo.

Segundo essa teoria se respondermos de maneira eficiente às 7 perguntas em inglês (5 que iniciam com a letra "W" e 2 que iniciam com a letra "H") teremos um planejamento eficaz. São as perguntas:

What = O que?
Why = Por que?
Who = Quem?
When = Quando?
Where = Onde?
How = Como?
How much = Quanto?

Ao responder essas 07 perguntas de maneira eficiente podemos elaborar um bom plano de trabalho ou planejamento de alguma atividade estratégica.

EXERCÍCIOS

O que é organização?
Porque é importante manter-se organizado?
O que é necessário definir para realizar uma atividade?
Em quais condições devemos realizar uma atividade?
Monte um plano de ação estratégico para sua empresa usando a teoria do 5W e 2H.

PARTE XXXII - Qualidade total

A Qualidade Total é um sistema voltado para propiciar satisfação ao cliente, gerando produtos e serviços de forma organizada e econômica, estruturado de forma que todos os funcionários da organização possam participar e contribuir com os esforços de desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade de forma global.

Esse sistema fundamenta-se na "adequação ao uso" e na "ausência de defeitos", através de resultados de melhor qualidade na produção com menores custos.

Porém, é muito importante observar que esse processo não pode ser setorial. A qualidade só será alcançada se toda a empresa estiver funcionando em perfeita sintonia (produção,

marketing, vendas, finanças e administração).

A idéia é que a melhor forma de garantir um produto final sem erros é fazer com que todas as partes da organização trabalhem de forma "livre de erros".

Assim, pode-se dizer que a Qualidade Total é a total mobilização dos colaboradores da empresa em busca de produtos e serviços com qualidade. Existem vários caminhos para se chegar à Qualidade Total, mas todos eles passam por uma gestão administrativa construída sobre dados e fatos e orientada, sempre, para a satisfação total do cliente, a Gestão pela Qualidade Total.

A Gestão da Qualidade Total é uma abordagem sistemática de melhoria contínua da produtividade, onde todos os colaboradores da empresa aplicam métodos administrativos na melhoria permanente da qualidade de todos os seus produtos e serviços. Somente integrando métodos e pessoas, torna-se possível prestar um serviço que atenda com qualidade às necessidades dos clientes. Este objetivo básico da GQT direciona a empresa para desenvolver novos processos, visando à produtividade, à competitividade e, sobretudo, à sua sobrevivência. A implantação da GQT inicia-se com o programas que visam preparar a empresa para a Qualidade Total, a partir da sincronia dos elementos da produção: homem, materiais, máquinas e ambiente.

Na GQT, cada parte da operação é um elo em uma rede interconectada de fluxos físicos e de informação. Essa parte é vista como um fornecedor (interno) de outras partes, que são seus clientes (internos).

As principais ferramentas para a GQT, que estão, normalmente, atreladas à área de produção, são:

Qualimetria, feedback e benchmarking - para identificação das necessidades e interesses dos clientes;

Quality deployment function, engenharia simultânea, business process quality management, reengeneering e gestão participativa - para desenvolvimento de produtos capazes de atender às necessidades e interesses;

Análise de valores, just-in-time, kanban, controle estatístico de processo, 5S, zero defects, avaliação de fornecedores e terceirização - para desenvolvimento de processos capazes de gerar os produtos a mínimo custo e máxima qualidade

ISO 9000 - para provimento de relações de confiabilidade entre fornecedores e clientes. As empresas que tiverem sido certificadas como em conformidade com as normas ISO possuirão confiabilidade no mercado como possuidoras de grande habilidade para projetar, produzir e entregar produtos.

É muito importante, por exigência do mercado globalizado, que as organizações gerem produtos e serviços em condições de satisfazer as demandas dos usuários finais, sob todos os aspectos. É a condição "bom, bonito e barato". Afinal, a condição de "melhor preço" só traz vitória até que a concorrência consiga melhor qualidade pelo mesmo preço. E a condição de "melhor qualidade" só ganha até que apareça melhor preço para mesma qualidade. Assim, o que se persegue e consegue hoje, graças à qualidade total, é maximizar a qualidade ao mesmo tempo em que se minimizam os custos.

A qualidade total deve ser definida como prioridade em todo o processo administrativo da empresa e deve começar com o apoio de toda a sua direção. Caso contrário, pode-se cair no imobilismo todo e qualquer projeto de implantação.

Dentre as ferramentas da qualidade, listadas há pouco, neste capítulo, duas podem ser destacadas neste curso: os Círculos de Controle da Qualidade e os "5S".

Círculos de Controle da Qualidade (CCQ)

Os japoneses, na década de 70, desenvolveram os chamados Círculos de Controle da Qualidade. Trata-se de pequenos grupos de funcionários que se reúnem regularmente para analisar problemas e propor soluções.

Com a atividade desses grupos, as empresas conseguem estimular seus funcionários a utilizar constantemente a qualidade total, e motivá-los a trabalhar, dia após dia, com maior dedicação e prazer.

Com a atuação desses grupos torna-se mais fácil, também, aplicar na empresa os sete pilares da gestão para a qualidade total:

orientação para a qualidade;
informação para a qualidade;
planejamento para a qualidade;
organização para a qualidade;
comunicação para a qualidade;
motivação para a qualidade; e
liderança para a qualidade.

"5S"

"5S" é uma prática desenvolvida no Japão, onde os pais ensinam a seus filhos princípios educacionais que os acompanham até a fase adulta. Depois de ocidentalizada ficou conhecida como "Housekeeping".

Assim, as organizações com o objetivo da busca de melhoria da qualidade de vida no trabalho, cria no programa 5S uma base para o desenvolvimento dessa qualidade. Não só os aspectos de qualidade e produtividade devem ser delegados aos funcionários, o mesmo deve ocorrer com relação a organização da área de trabalho, gerando descarte dos itens sem utilidade, liberação de espaço, padrões de arrumação, facilitando ao próprio funcionário saber o que está certo e o que está errado, manutenção da arrumação, limpeza, áreas isentas de pó, condições padronizadas que clareiam a mente do funcionário e a disciplina necessária para realizar um bom trabalho, em equipe, e dia após dia. O caminho prático é a implantação dos 5S, cinco passos integrados, que buscam fortalecer cinco sentidos, formando um todo único e simples que nos ajudam a encarar o ambiente de trabalho de uma maneira totalmente nova.

A denominação "5S" é devido as cinco palavras iniciadas pela letra "S", quando pronunciadas em japonês. São esses cinco sentidos:

SEIRI - Utilização
SEITON - Arrumação, Ordenação;
SEISO - Limpeza;
SEIKETSU - Padronização;
SHITSUKE - Disciplina.

O objetivo principal do 5S é melhorar a qualidade de vida das pessoas, construindo um ambiente saudável e acolhedor para todos. Este objetivo somente será alcançado se todos nós vivermos alguns valores básicos como respeito a cada pessoa, trabalho em equipe, qualidade

e excelência no trabalho, responsabilidade, organização e empenho, defesa da vida, satisfação e alegria de todos.

O novo cenário mundial tem motivado empresas para avaliarem sua postura em relação ao consumidor, isto é, aos seus clientes, sejam internos ou externos. Os requisitos de Qualidade Total (qualidade intrínseca, custo, entrega, segurança e moral) são fatores críticos para a sobrevivência das empresas diante deste cenário e junto com a visão da qualidade total há o programa 5S.

SEIRI - SENSO DE UTILIZAÇÃO

Seiri significa separar o necessário do desnecessário.

Manter no local de trabalho apenas o que você realmente precisa e usa, na quantidade certa.

Refere-se à identificação, classificação e remanejamento dos recursos que são úteis ao fim desejado. Refere-se a eliminar tarefas desnecessárias e desperdícios de recursos, inclui uma utilização correta dos equipamentos para um aumento do tempo de vida destes.

Não deve haver excessos de materiais, equipamentos ou ferramentas no local de trabalho. Devemos lembrar de manter somente o necessário ocupando espaço. Isso se aplica a todos os aspectos do ambiente do trabalho: mesas, gavetas, armários, etc. Não ache que jogar fora é desperdício, nem de descartar algo achando que poderia precisar daquilo algum dia. O material deverá ser enviado à área de descarte.

Procedimentos:

Analisar tudo o que está no local de trabalho.

Separar o necessário do que é desnecessário.

Verificar utilidade de cada item perguntando agrega valor?

Manter estritamente o necessário.

Resultado: Sem bagunça, melhora a produção.

SEITON - SENSO DE ORDENAÇÃO

Seiton significa a arte de cada coisa em seu lugar para pronto uso.

Refere-se a disposição dos objetivos, comunicação visual e facilitação do fluxo de pessoas, com isto há diminuição do cansaço físico, economia de tempo e facilita a tomada de medidas emergenciais.

O primeiro passo é definir um lugar para as coisas. O

segundo passo é como guardar as coisas.

O terceiro passo é obedecer as regras.

Cada coisa tem que ter nome. Dê nome a tudo! Um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar. Nenhum item sem lugar definido. Mesmo que alguém esteja usando o item. Assim fica mais fácil de localizar as coisas. Devemos usar muito as etiquetas em tudo que há no local de trabalho: nas pastas, nos armários, nas ferramentas e materiais que utilizamos no dia a dia.

Procedimentos:

Definir arranjo físico da área de trabalho.

Padronizar nomes.

Guardar objetos semelhantes no mesmo lugar.

Usar rótulos e cores vivas para identificação.

Buscar comprometimento de todos na manutenção da ordem.

Resultado: Em um ambiente organizado vive-se e trabalha-se melhor. Não perde-se tempo e evitam-se erros.

SEISO - SENSO DE LIMPEZA

Seiso significa inspeção, zelo, a arte de tirar o pó.

Cada pessoa deve limpar a sua própria área de trabalho e conscientizar o grupo para não sujar. Tem por objetivo manter o ambiente físico agradável.

Mantenha tudo sempre limpo. Limpeza é forma de inspeção. Ela possibilita a identificação de defeitos, peças quebradas, vazamentos, etc. O local de trabalho deve ser dividido em áreas de responsabilidade. Cada um deve cuidar da sua área.

Seguem algumas dicas para manter o ambiente continuamente limpo: realizar diariamente a limpeza dos 3 minutos; comece a observar a entrada da sua organização que é o elo de ligação com a comunidade e logicamente com os nossos clientes. Observe com atenção: A grama está cortada? Há lixo espalhado? O meio fio está pintado? O portão está com a tinta toda desbotada? Falta grama no jardim? Veja a imagem da sua organização pelos olhos do cliente. Mas o mais importante mesmo é não sujar! Evite a sujeira desnecessária. Lembre-se que ambiente limpo não é o que mais se limpa, é o que menos se suja!

Procedimentos:

Educar para não sujar

Limpar instrumentos de trabalho após uso.

Conservar limpas mesas, gavetas, armários, equipamentos e móveis em geral.

Inspecionar enquanto executar a limpeza.

Descobrir e eliminar as fontes de sujeira.

Resultado: Ambiente de trabalho saudável e agradável.

SEIKETSU - SENSO DE SAÚDE

Seiketsu significa padrões, ambientação, higiene, conservação, asseio. É a arte de manter em estado de limpeza.

Manter condições favoráveis de saúde, no trabalho, em casa e pessoalmente.

Refere-se a preocupação com a própria saúde a nível físico, mental e emocional. A aplicação dos 3S acima citados já faz com que o senso de saúde não seja abalado por outros aspectos que poderiam afetar a saúde.

Padronização significa manter "em estado de limpeza" que, no contexto dos 5S, inclui outras considerações, tais como: cores, formas, iluminação, ventilação, calor, vestuário, higiene

pessoal, e tudo o que causar uma impressão de limpeza. A padronização busca então manter os três primeiros S (organização, arrumação e limpeza) de forma contínua.

A padronização, ou seja, a definição de métodos standard de trabalho é fundamental, por exemplo: Pintura das paredes, devem ser usados padrões de cores para cada setor, a sinalização também é bastante importante, letras claras e grandes, pisos, de tubulações, de alerta (tigrado), marcas no piso de onde deve ficar a lixeira, voltagem de cada tomada, indicadores de extintores de incêndio, itens móveis, tamanho das setas que estão sendo utilizadas, tipos de etiquetas, cores "padrões" de máquinas. A partir do estabelecimento do que é certo, fica fácil para o funcionário saber o que está errado.

Exemplo: Pintamos no piso, ou há uma placa de identificação na parede do local de um equipamento móvel e identificamos o local e o equipamento. Cada equipamento deve contar com 2 pontos: facilidade para visualizar onde se encontra, facilidade para desenvolver para o local correto.

A partir deste ponto, se o funcionário usa o equipamento e não o devolve ao local fica evidente que há uma anomalia. As anomalias devem saltar aos olhos devido ao processo de padronização. Outros aspectos de padronização são o cuidado com a higiene pessoal, com o uniforme, etc.

A folha de verificação reflete o padrão de cada área. Fica fácil saber onde devemos atacar. A padronização busca criar "O estado de limpeza". Não basta estar limpo, é necessário também parecer limpo. Devemos definir qual o padrão ideal para o nosso ambiente de trabalho, buscando, como objetivo, a melhoria da qualidade de vida no trabalho. Devemos nos preocupar com a ambientação, quebrando o peso da área de trabalho, através de uso de aquários, plantas (auxiliam o relaxamento), salas dos funcionários, paisagens, em suma tudo aquilo que possa contribuir positivamente para um bom ambiente. Isto é uma forma de desacelerar as pessoas.

Procedimentos:

Pensar e agir positivamente.

Manter bons hábitos e higiene pessoal.

Manter limpos e higienizados ambientes de uso comum.

Conservar ambiente de trabalho com aspecto agradável.

Evitar qualquer tipo de poluição.

Melhorar as condições de trabalho.

Resultado: Cuidar da saúde tanto em casa como no trabalho.

SHITSUKE - SENSO DE AUTO-DISCIPLINA

Significa auto-disciplina, educação, harmonia. A arte de fazer as coisas certas, naturalmente. Comprometimento com normas e padrões éticos, morais e técnicos e com a melhoria contínua ao nível pessoal e organizacional.

Refere-se a padrões éticos e morais. Uma pessoa auto-disciplinada discute até o último momento mas, assim que a decisão for tomada, ela executa o combinado.

Disciplina é a base de uma civilização e o mínimo para que a sociedade funcione em harmonia. A disciplina é o caminho para a melhoria do caráter dos funcionários. Nós enxergamos a disciplina nos 5S quando:

 Executamos a limpeza diária dos 3 minutos, como rotina;

- 1. Fazemos a medição periódica, utilizando a folha de verificação e colocando os resultados no gráfico de controle;
- 2. Quando não sujamos mais, e quando sujamos limpamos imediatamente;;
- 3. Quando devolvemos ao seu local os instrumento que utilizamos;
- 4. Quando repintamos os letreiros que estão apagados e corrigimos a pintura do piso se aparecem falhas.

E quando se quer fazer algo bem feito e com habilidade o que se deve fazer? Praticar! Repetir! Atletas repetem lances, o estudante que almeja uma vaga na Universidade, estuda, estuda e estuda. Artistas repetem ensaios. Disciplinar é praticar e praticar para que as pessoas façam a coisa certa naturalmente. É uma forma de criar bons hábitos. Disciplina é um processo de repetição e prática. Assim estaremos no caminho certo.

Procedimentos:

Compartilhar visão e valores.

Educar para a criatividade. Ter padrões simples.

Melhorar comunicação em geral.

Treinar com paciência e persistência.

Resultado: Interesse pelo melhoramento contínuo.

Não é possível e nem faz sentido discutir sobre o 5S isoladamente pois é uma ferramenta fundamental para girar a engrenagem do sistema e deve fazer parte da rotina diária de cada indivíduo seja empresa onde trabalha ou na sua casa.

Pode se dizer que a essência do programa 5S está baseada na fé, somente quando o empregado acreditar que trabalhar em um local digno e se dispuser a melhorá-lo continuamente, ter-se-á compreendido a essência do 5S.

A implantação do 5S é simples e os resultados já podem ser obtidos apenas com a implantação dos 3S iniciais, que impressionam muitos, pois trazem grandes mudanças, o que é altamente estimulante. O mais difícil é a manutenção e melhoria a longo prazo, mas é um desafio e isto que impulsiona o ser humano.

No Brasil o 5S começou a ser implantado por cerca de 1991 e a sua prática tem produzido conseqüências visíveis no aumento da auto-estima, respeito ao próximo, ao ambiente e crescimento pessoal.

Recapitulando: somente quando os empregados se sentirem orgulhosos por terem construído um local de trabalho digno e se dispuserem a melhorá-lo continuamente, ter-se-á compreendido a verdadeira essência do 5S. A essência do 5S é a autodisciplina, a iniciativa, a busca do conhecimento de si mesmo e do outro, o espírito de equipe, o autodidatismo e a melhoria contínua em nível pessoal e organizacional. O 5S deve ser implementado com o objetivo específico de melhorar as condições de trabalho e criar o "ambiente da qualidade", ou seja, iniciar uma mudança de cultura na Empresa, que favoreça a implantação da Gestão pela Qualidade Total em todos os ambientes da mesma.

São objetivos específicos do 5S:

- 1. promover de um ambiente de trabalho que favoreça a qualidade e a produtividade das ações desenvolvidas pelos colaboradores da empresa, trazendo benefícios tanto para eles como para seus clientes;

- implantar uma ferramenta que possibilite envolver e comprometer os colaboradores da empresa com a Gestão pela Qualidade Total;
- estimular a prática do trabalho em equipe;
- evidenciar a participação do colaborador nas atividades desenvolvidas em seu dia-a-dia de trabalho, valorizando-o como profissional e ser humano.

Pode-se perceber que o programa 5S dá ganhos a todos nós, pois significa estímulo para as pessoas realizarem o seu trabalho corretamente, com alegria e para assumirem a responsabilidade pelos resultados. É a busca da melhoria contínua na vida de cada um de nós. E praticar e desejar o bem a todos.

Somente quando os empregados se sentirem orgulhosos por terem construído um local de trabalho digno e se dispuserem a melhorá-lo continuamente, estará realmente compreendida a verdadeira essência do 5S.

O programa 5S será realmente eficaz se for assumido por todos nós.

Modelo para implantação do 5S

Nas grandes empresas, o 5S é aplicado como um programa macro, que envolve decisão da presidência, planejamento, lançamento, semanas ou meses para a implantação.

Pensando grande, as pessoas não focalizam nos detalhes. Mas eles também são importantes. Siga o modelo abaixo, e implante o 5S em sua rotina de trabalho e em sua vida pessoal:

Segunda-Feira: Senso de Utilização

Nesta segunda-feira, melhore as condições de uso de pequenas coisas. Há caneta, cliques, grampo no grampeador, papel para anotação para as rotinas? As ferramentas do dia-a-dia estão prontas para uso, devidamente calibradas?

Terça-Feira: Senso de Ordenação

Nesta terça-feira, pergunte-se:

- As pequenas coisas estão no lugar certo? Tudo é fácil de encontrar, em alguns segundos, no momento em que precisa?

Melhore a ordem de guardar e usar as coisas.

Quarta-Feira: Senso de Limpeza

Nesta quarta-feira, pergunte-se:

- Sua mesa, gavetas, pasta, caixa de ferramentas etc., estão limpas?

Quinta-Feira: Senso de Limpeza e Asseio

Observe se a melhoria conseguida nos três dias anteriores são favoráveis a sua saúde mental e física. Padronize o que melhorou.

Sexta-Feira: Senso de Disciplina

Se praticou os quatro primeiros sentidos do 5S, sentirá, na sexta-feira, significativa melhora de disponibilidade e uso de pequenas coisas. Use este crescimento para desenvolver o hábito de melhoria contínua.

Atividades:

Professor promover questionário e atividades sobre qualidade total e 5S.

Neste módulo o aluno desenvolverá os assuntos abordados em aula, observando e pesquisando como os conceitos estudados, são aplicados por empresas que são referências em seu segmento e também desenvolver a habilidade e a experiência de participar de elaboração de projetos e organização de apresentações formais.

Estrutura do projeto

Orientações para a elaboração do projeto

Apresentação escrita

Apresentação prática

Avaliação do projeto