

ESCOLAS PROFISSIONAIS

# CADERNO DO ESTUDANTE

MUNDO DO TRABALHO

1<sup>a</sup>  
SÉRIE



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Educação

instituto  aliança

# Expediente

## **INSTITUTO ALIANÇA COM O ADOLESCENTE**

### **DIRETOR EXECUTIVO**

EMILTON MOREIRA ROSA

### **DIRETORAS**

ADENIL VIEIRA  
ILMA OLIVEIRA  
MÁRCIA CAMPOS  
MARIAH OLIVEIRA

### **EQUIPE CEARÁ**

COORDENAÇÃO REGIONAL  
EVELINE CORRÊA

### **COORDENAÇÃO LOCAL**

FRANCISCO CHAGAS PONTES NETO

### **COORDENAÇÃO DE GESTÃO**

APARECIDA MARIA SILVEIRA CARVALHO

### **COORDENADORES SETORIAIS**

ANA VERUSKA DE MELO MONTENEGRO  
CAROLINE PAIVA LIMA RODRIGUES  
ANTONIO RONDINELL COSTA MELO  
ANTONIO SÉRGIO DE OLIVEIRA JUNIOR  
DANNUTA ALBUQUERQUE NOGUEIRA  
ELAINE VASCONCELOS NUNES VIANA  
FLAVIA INGRYD VIEIRA PENAFORTE  
IVANA MARIA DE MELO CARNEIRO FERNANDES  
JOANA BRANDÃO DE MATOS  
LORENA VASCONCELOS DA SILVEIRA  
MAXMILLER LOIOLA LIMA  
OTAVIO MACHADO TEIXEIRA LIMA  
RENÉ VIEIRA DINELLI  
RODRIGO ADLER PRATA FREIRE

### **APOIO DE GESTÃO**

FRANCISCO ROBSON ARAÚJO DA GUIA

## **SEDUC – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO CEARÁ**

### **GOVERNADOR**

CAMILO SOBREIRA DE SANTANA

### **VICE-GOVERNADOR**

MARIA IZOLDA CELA DE ARRUDA  
COELHO

### **SECRETÁRIA DA EDUCAÇÃO**

ELIANA NUNES ESTRELA

### **SECRETÁRIO EXECUTIVO DE ENSINO MÉDIO E PROFISSIONAL**

ROGERS VASCONCELOS MENDES

### **SECRETÁRIA EXECUTIVA DE GESTÃO PEDAGÓGICA**

DA SECRETARIA DA EDUCAÇÃO  
JUSSARA DE LUNA BATISTA

### **SECRETÁRIA EXECUTIVA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA**

RITA DE CÁSSIA TAVARES COLARES

### **SECRETÁRIO EXECUTIVO DE COOPERAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS**

MÁRCIO PEREIRA DE BRITO

# Ficha Técnica

## **PRODUÇÃO E ORGANIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS DA PUBLICAÇÃO**

### **COORDENAÇÃO GERAL E REVISÃO**

EVELINE CORRÊA  
FRANCISCO CHAGAS PONTES NETO  
ILMA OLIVEIRA

### **EQUIPE DE PRODUÇÃO**

ANA VERUSKA DE MELO MONTENEGRO  
CAROLINE PAIVA LIMA RODRIGUES  
ANTONIO RONDINELL COSTA MELO  
ANTONIO SÉRGIO DE OLIVEIRA JUNIOR  
DANNUTA ALBUQUERQUE NOGUEIRA  
ELAINE VASCONCELOS NUNES VIANA  
FLAVIA INGRYD VIEIRA PENAFORTE

IVANA CARNEIRO FERNANDES  
JOANA BRANDÃO DE MATOS  
LORENA VASCONCELOS DA SILVEIRA  
MAXMILLER LOIOLA LIMA  
OTAVIO MACHADO TEIXEIRA LIMA  
RENÉ VIEIRA DINELLI  
RODRIGO ADLER PRATA FREIRE

ESCOLAS PROFISSIONAIS

# CADERNO DO ESTUDANTE

MUNDO DO TRABALHO



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Educação*



1<sup>a</sup>  
SÉRIE

# APRESENTAÇÃO

## **Caros estudantes,**

Bem-vindos ao Ensino Médio!!! Esta é uma nova etapa escolar que exige dedicação e esforço, além da abertura a novos conhecimentos. É a hora de começar a pensar num futuro não mais tão distante. Quem nunca ouviu aquela velha pergunta feita pelos adultos: que profissão você quer ter quando crescer? Esta pergunta gera uma grande dúvida, não é verdade? Mas desde sempre estamos trabalhando nossas observações, analisando quais profissões admiramos, que habilidades percebemos em nossa rotina, e, principalmente, que capacidades cada um de nós podemos desenvolver.

Pensando nisso, o Ensino Médio na Escola Estadual de Educação Profissional vai te possibilitar uma série de ferramentas pedagógicas para ajudar na construção da sua carreira profissional. Uma dessas ferramentas é a nova unidade curricular chamada Mundo do Trabalho, onde a ideia é prepará-los para os mais diversos contextos mercadológicos e situações laborais, seja como empregados ou em um negócio próprio.

Na 1ª Série, haverá a oportunidade de pensar no mundo do trabalho a partir de três grandes áreas que funcionam como tripé desta engrenagem: IDENTIDADE, INTEGRAÇÃO e COMUNICAÇÃO, por meio de um conjunto de aulas reflexivas e vivenciais para que, juntos, possam construir conhecimento e experimentar sensações presentes nas rotinas de trabalho.

Ao longo das aulas, serão propostas pequenas pausas para a construção do DOSSIÊ, uma ferramenta pedagógica que lhes ajudará a protagonizar a construção de uma empresa, realizando um trabalho em equipe, processual e orientado. Na 1ª Série, serão realizados 07 Dossiês, conforme tabela abaixo:

DOSSIÊS		
<b>1º BIMESTRE</b>	01	Construção das empresas
	02	Elaborando missão, visão e valores
<b>2º BIMESTRE</b>	03	Determinação dos cargos e elaboração dos cronogramas
	04	Desenvolvendo a política de qualidade
	05	Propaganda, a alma do negócio
<b>3º BIMESTRE</b>	06	Planejamento financeiro
<b>4º BIMESTRE</b>	07	Qualidade no atendimento

Ao final de cada bimestre haverá uma CULMINÂNCIA, um momento de apresentação das empresas fictícias criadas em equipes, aplicando os conceitos trabalhados e dando a cada bimestre “vida” a essas empresas, de forma processual.

Desejamos um ótimo estudo e preparação! E como comumente usamos no mundo do Trabalho: “mãos à obra”!!!



# 1º BIMESTRE

*“O sucesso nasce do querer, da determinação e da persistência em querer se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis”*

**JOSÉ DE ALENCAR**





## AULA 4

# TRABALHO, EMPREGO E OS DESAFIOS DO MERCADO DE TRABALHO

## A DIFERENÇA ENTRE TRABALHO E EMPREGO <sup>1</sup>

Você já parou para pensar qual é a diferença entre trabalho e emprego? Apesar dessas duas palavras serem utilizadas para designar ofício, apresentam aspectos práticos distintos. Enquanto o trabalho está ligado a *objetivos e realizações profissionais*, o emprego designa basicamente *uma forma de adquirir renda*.

Compreender a diferença entre trabalho e emprego pode ajudar em sua vida profissional.

O trabalho tem relação direta com o estilo de vida do indivíduo, em quem ele é ou deseja se tornar. Está pautado em projetos, metas, objetivos e sonhos. Trabalho vai além da necessidade financeira, trata-se de um caminho para a realização.

Quando a sua busca é somente pela estabilidade financeira, então você tem um emprego. Nesse caso, a chance de acabar infeliz realizando tarefas que não trazem satisfação pessoal e profissional é muito grande. O resultado é estagnação na sua carreira e até mesmo em sua vida.

O emprego é uma atividade em que o profissional atua por necessidade financeira, distante de algum tipo de apreciação. Muitas pessoas passam por essa experiência, seja pelo fato de ser a primeira colocação no mercado, ou por ainda não ter descoberto a própria paixão, o que verdadeiramente está conectado com suas motivações e convicções mais autênticas. É fato que, no caso do primeiro emprego, é importante conhecer o que o mercado oferece e a partir daí fazer uma escolha pensada focando nos seus objetivos, compreendendo esse emprego como uma “porta de entrada” para sua realização.

Já quando você tem um trabalho esse cenário muda totalmente. Bem como já dizia Max Weber “o trabalho enobrece o homem”, o que ressalta a diferença entre trabalho e emprego. Nessa perspectiva, a atuação profissional está atrelada à existência do indivíduo, mais profundamente falando, à construção do seu legado. Por isso é determinante para a plenitude do indivíduo, visto que é uma forma dele se autoconhecer, para identificar e esclarecer o sentido de sua vida.

Levantar-se para exercer suas atividades todos os dias deve ser realizado objetivando crescimento em sua carreira e na sua vida como um todo. Para isso, é fundamental fazer com que essa atividade realmente valha a pena, no sentido de garantir mais do que somente benefícios tangíveis, mas principalmente os intangíveis.

<sup>1</sup> Texto adaptado: <http://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/diferenca-entre-trabalho-e-emprego/> acesso em 17.01.2018



## AULA 7

# A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

## REGISTRO DE NASCIMENTO <sup>2</sup>



### O que é?

É o primeiro registro de um indivíduo, fundamental para que este seja reconhecido como cidadão. É necessário para qualquer outro registro ou para emissões de documentos de várias espécies. O registro de nascimento, bem como a primeira certidão, é gratuito (Lei Federal 9.534/1997).

### Onde é feito?

Todos os nascimentos ocorridos em território nacional deverão ser levados a registro. O registro é feito pelo cartório Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais, da circunscrição de nascimento do “recém-nascido” ou de residência dos pais.

### Documentos Necessários

- “Declaração de Nascido Vivo” (DNV), fornecida aos pais dos recém-nascidos pelas respectivas maternidades e hospitais;
- Cédula de identidade da(s) pessoa(s) que comparecer(em) ao cartório. Além da Cédula de Identidade expedida pela Secretaria de Segurança Pública, serão aceitas as cédulas de identidade emitidas por órgão controlador do exercício profissional, Carteira Nacional de Habilitação dentro do prazo de validade; ou passaporte, no caso de estrangeiros não domiciliados no país;
- Em caso de comparecimento de apenas um dos cônjuges é necessária a apresentação da certidão de casamento.

### Alteração do nome do registrando

Após ter sido feito o Registro de Nascimento, qualquer alteração no nome do registrando só poderá ser feita mediante a autorização judicial. Para evitar complicações futuras, é importante que os pais, ou o encarregado do registro, estejam atentos e sejam claros no ato do registro, quando informarem ao registrador o nome e o sobrenome do registrando.

<sup>2</sup> Fonte: Texto adaptado disponível em: [http://www.arpensp.org.br/principal/index.cfm?pagina\\_id=174](http://www.arpensp.org.br/principal/index.cfm?pagina_id=174). Acesso em: 17.01.2018

## AULA 7

# A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

### continuação

## REGISTO GERAL - RG <sup>3</sup>

O Registro Geral (RG) ou carteira de identidade é um documento emitido para cidadãos nascidos e registrados no Brasil e para nascidos no exterior, que sejam filhos de brasileiros. Serve para confirmar a identidade da pessoa e para solicitação de outros documentos. O registro é válido em todo o território nacional.

### Onde deve ser feito?

O Registro Geral é emitido pela Secretaria de Segurança Pública (SSP) de cada estado do Brasil. O cidadão deve procurar postos de identificação civil para solicitar o RG. Para mais informações, entre em contato com o Instituto de Identificação de seu estado.

### Quando deve ser feito?

Em qualquer idade, porém é um dos documentos mais importantes para quem está entrando no mercado de trabalho por isso é importante providenciar o quanto antes.

### Quem pode tirar?

O próprio cidadão interessado.

Os menores de 16 anos deverão ir acompanhados de pai, mãe, tios, avós ou irmãos (21 anos), legítimos de 1º grau, comprovado com apresentação do documento de identidade do respectivo responsável. Outra pessoa que não se enquadre no parentesco acima deverá apresentar um documento de guarda/ autorização do Poder Judiciário.

### Quanto custa?

A partir de setembro de 2012, a emissão da primeira via da carteira de identidade (Registro Geral/ RG) passou a ser gratuita em todo o território nacional, para todos os brasileiros. A emissão da segunda via, no entanto, pode ser cobrada. O valor da taxa será determinado pela legislação de cada estado.

A Carteira de Identidade não possui validade, porém o documento pode não ser aceito no Brasil ou em viagens para o exterior caso esteja em más condições de conservação ou a foto não permita a identificação do titular. Recomenda-se que o RG seja renovado a cada dez anos.

Fonte: Ministério da Justiça

<sup>3</sup> Fonte adaptada: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2009/10/emissao-da-carteira-de-identidade-RG-e-gratuita-em-todo-pais> Acesso em 27.02.2018

continua >

## AULA 7

### A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

#### continuação

#### Como deve ser feito?

O solicitante deve ir a um posto de identificação civil em sua cidade, com uma foto recente em formato 3x4 (com fundo branco) e com a Certidão de Nascimento (original e cópia), a Certidão de Casamento (original e cópia).

#### CADASTRO DE PESSOA FÍSICA <sup>4</sup>

O CPF ou Cadastro de Pessoa Física é um documento emitido pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda. Este documento é emitido a partir de uma base de dados da Receita que armazena informações de contribuintes obrigados à inscrição no CPF.

#### Qual a idade para ter o CPF

Qualquer idade, inclusive recém-nascidos.

#### Para que serve o CPF

O objetivo inicial do CPF é identificá-lo junto a Receita Federal para fins tributários. Contudo, o CPF é amplamente usado em organizações públicas e privadas. Agências bancárias, órgãos de governos e empresas privadas de uma forma geral usam o CPF como chave de identificação de pessoas físicas.

#### Onde emitir o CPF <sup>5</sup>

A inscrição no CPF pode ser feita online — pela Internet — ou por meio de entidades conveniadas com a Receita Federal.

SITUAÇÃO	ONDE
Pessoas de 16 a 25 anos que possuam Título de Eleitor regular	Online
Qualquer outra situação	Entidade Conveniada

<sup>4</sup> Fonte: Texto disponível em <http://www.educacao.cc/cidada/cpf-cadastro-de-pessoa-fisica/> Acesso em 27.02.2018

<sup>5</sup> Fonte: <http://idg.receita.fazenda.gov.br/orientacao/tributaria/cadastros/cadastro-de-pessoas-fisicas-cpf/servicos/inscricao-no-cpf> Acesso em 27.02.2018

**AULA 7****A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS****continuação****Quais os documentos necessários para a emissão do CPF?**

Depende da idade e da situação da pessoa:

- Menores de 16 anos: Carteira de identidade ou certidão de nascimento;
- Maiores de 16 anos: Carteira de identidade. Entre 18 e 69 anos é necessário o Título de Eleitor.

**Quantos números de CPF posso ter?**

Apenas um. O CPF é emitido uma única vez e com um número único.

**O CPF pode ser cancelado?**

Segundo a Receita, o cancelamento poderá ser feito apenas em alguns casos específicos, como duplicidade, ordem judicial ou falecimento do contribuinte.

**O que fazer quando o CPF for usado indevidamente por outra pessoa?**

Procure a polícia. Como não há possibilidade de cancelá-lo ou ter outro CPF é necessário ter cuidado com o uso do mesmo e em caso de usos indevidos, a única solução é procurar a polícia.

**CARTEIRA DE TRABALHO – CTPS <sup>6</sup>**

A carteira de trabalho é um dos documentos mais importantes da vida de um cidadão brasileiro, nela é registrado todos os passos profissionais de um cidadão contratado em regime previsto em CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) e consta informações como: data de admissão, vínculo empregatício, férias, salário, informações da empresa, além também da data de saída do emprego.

Através do registro que o empregador realiza na CTPS é possível garantir os direitos do trabalhador, tais como fundo de garantia por tempo de serviço, mais conhecido como FGTS, aposentadoria e o seguro desemprego. Por isso, antes de entrar no meio profissional, você precisa primeiro emitir a sua CTPS.

Pode tirar carteira de trabalho qualquer pessoa a partir dos 14 anos, que já pode ser contratado como aprendiz sob condições de trabalho especial. Sendo assim, o documento pode ser emitido tanto para os cidadãos brasileiros, quanto para os brasileiros naturalizados e estrangeiros.

<sup>6</sup> Fonte Adaptada: <http://pis.pro.br/carteira-de-trabalho/> e <http://economia.ig.com.br/2016-07-01/agendamento-carteira-trabalho.html> Acesso em 27.02.2018

**continua >**

## AULA 7

### A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

#### continuação

#### Onde Tirar a Carteira de Trabalho?

Todas as Agências do Ministério do Trabalho operam com o Sistema de Atendimento Agendado (SAA), feito pela Internet. Muitos postos conveniados também trabalham com sistema de agendamento próprio. O atendimento para a emissão da Carteira de Trabalho deve ser agendado com antecedência.

O trabalhador pode tirar a Carteira de Trabalho em qualquer um dos postos emissores disponíveis no município seja nas Superintendências Regionais, Gerências ou Agências do Ministério do Trabalho, seja nos Postos do SINE (Sistema Nacional de Emprego) ou Postos de Prefeituras.

Em caso de dúvida acesse [www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br)

#### Agendamento CTPS pela internet

O agendamento pela internet deverá ser solicitado pelas secretarias ou fundações estaduais do trabalho, ou ainda, pelo próprio portal do MTE. Para solicitar, basta:

- Acesse o portal estadual do trabalho, ou o portal do SAA MTE, através desse link: <http://saaweb.mte.gov.br/inter/saa/pages/agendamento/main.seam>
- Preencha os dados solicitados para realizar o agendamento do serviço;
- Escolha a data mais conveniente para ser atendido.
- Agendamento CTPS por telefone
- Também é possível realizar o agendamento de sua CTPS através do número 158. A central de atendimento do Ministério do Trabalho está disponível de segunda a sábado, das 7h às 19h, e a ligação é gratuita.

#### Tirar Carteira de Trabalho

Para realizar a emissão da primeira via você precisará dos seguintes documentos:

- Comprovante de residência atualizado;
- RG ou CNH;
- CPF;
- Certidão de nascimento ou casamento;
- Foto 3x4 colorida e atualizada (solicitado em alguns postos de atendimento)

A emissão da primeira via é gratuita, o prazo de entrega varia de posto de atendimento, em alguns locais o cidadão tem que retornar dentro de um prazo determinado com o protocolo de atendimento para efetuar a retirada.

**AULA 7****A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS****continuação****TÍTULO DE ELEITOR <sup>7</sup>**

Em termos gerais, o título de eleitor é o documento que permite o cidadão a participar das eleições políticas, e votar. Tirar o título de eleitor e votar são atos obrigatórios para os brasileiros maiores de 18 e menores de 70 anos de idade. Quando não atendidas estas exigências legais, haverá cobrança de multa.

O título confere uma inscrição do cidadão junto a Justiça Eleitoral do Brasil que o acompanhará pelos anos seguintes ao da aquisição do título de eleitor. Nele tem o nome completo do proprietário do documento, data de nascimento, a Unidade da Federação, o município, a zona e a seção onde o portador de tal documento deverá realizar sua votação. Além disso, consta também o número da inscrição eleitoral, a data de emissão, a assinatura do Juiz eleitoral, e a assinatura do próprio eleitor.

Para aquisição do título de eleitor basta ir até um cartório eleitoral mais próximo de sua localidade, caso não haja nenhum em sua cidade. Você deve estar munido dos seguintes documentos:

- Cédula de Identidade.
- Comprovante de quitação do serviço militar (no caso de cidadãos do sexo masculino com idade entre 19 e 45 anos).
- Comprovante de residência.
- Para pessoas do sexo masculino, com idade entre 18 e 45 anos, é obrigatório apresentar: Comprovante de quitação do serviço militar – Certificado de Alistamento Militar-CAM.

Pode-se tirar o título a partir do ano em que o cidadão completar 16 anos e com essa idade basta levar comprovante de residência e RG, originais e cópias.

**Biometria**

Em 2008, foi elaborado o projeto piloto de identificação biométrica de eleitores nas urnas eletrônicas. O modelo consiste na coleta de dados biométricos por meio de sensores que os colocam em formato digital.

Nas cidades que já utilizam a votação com identificação biométrica, o eleitor passa pelo cadastramento eletrônico no momento em que tira o novo título. De acordo o TSE, cabe aos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) definir o cronograma de atividades para o recadastramento biométrico daqueles que ainda não são cadastrados no sistema.

A principal vantagem do sistema biométrico é a segurança, além da atualização do cadastro. O uso da biometria exclui a possibilidade de uma pessoa votar por outra, tornando inviável a fraude no procedimento de votação, afirma o TSE.

Mais informações sobre a biometria, ligue 148 ou acesse o link tribunal regional eleitoral do Ceará.

<sup>7</sup> Fonte Adaptada: <http://www.educacao.cc/cidada/documentos-pessoais-rg-titulo-de-eleitor-cpf-e-certidao-de-nascimento/> e <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/02/saiba-como-tirar-seu-titulo-de-eleitor-1> Acesso em 01/03/2018

**continua >**

## AULA 7

### A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

#### continuação

#### RESERVISTA <sup>8</sup>

O Certificado de Alistamento Militar é o documento comprovante da apresentação para a prestação do Serviço Militar inicial, fornecido gratuitamente pelas autoridades indicadas em regulamentação da Lei. Ele comprova a inclusão do cidadão na Reserva do Exército, da Marinha ou da Aeronáutica e tem formato único para as três Forças Armadas.

O alistamento militar é um ato obrigatório a todo jovem brasileiro do sexo masculino. A inscrição deve ser realizada no período de 1º de janeiro a 30 de junho do ano em que o cidadão completar dezoito anos, na Junta de Serviço Militar (JSM) mais próxima de sua residência. O candidato concorrerá à seleção geral realizada no mesmo ano do alistamento podendo ser incorporado no quartel no ano seguinte. Quem se alista após os seis primeiros meses será encaminhado à seleção geral do ano seguinte ao alistamento.

O brasileiro **que perder o prazo do alistamento** deve comparecer a uma Junta de Serviço Militar mais próxima de seu domicílio, pagar a multa prevista na legislação vigente e realizar o seu alistamento militar.

#### Local do Alistamento

O alistamento é realizado na Junta de Serviço Militar mais próxima de seu domicílio.

#### Documentos necessários

Ao se dirigir a uma Junta de Serviço Militar, o brasileiro deverá estar munido dos seguintes documentos:

- Certidão de Nascimento, Casamento ou Carteira de Identidade original
- 2 (duas) fotos 3x4 (sem data e recente)
- Comprovante de Residência

O recrutamento militar compreende as seguintes fases: alistamento, seleção (aspectos físico, cultural, psicológico e moral), distribuição (encaminhado à Marinha, Exército ou Aeronáutica), e a incorporação (ingresso nas Forças Armadas).

O brasileiro que não se alistar no prazo previsto estará em débito com o Serviço Militar na situação de "fora do prazo". Ao não estar em dia com as suas obrigações militares, o cidadão não poderá:

- Obter passaporte ou prorrogação de sua validade;
- Ingressar como funcionário, empregado ou associado em instituição, empresa ou associações ligadas ao governo.

<sup>8</sup> Fonte Adaptada: <http://www.brasil.gov.br/defesa-e-seguranca/2014/02/tire-suas-duvidas-sobre-o-alistamento-militar> Acesso em 01.03.2018

## AULA 7

### A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

#### continuação

- Prestar exame ou matricular-se em qualquer estabelecimento de ensino;
- Obter carteira profissional e registro de diploma de profissões liberais
- Inscrever-se em concurso para cargo público;
- Exercer qualquer função pública ou cargo público
- Receber qualquer prêmio do Governo.

#### O que é o Certificado de Alistamento Militar (CAM)?

Certificado de Alistamento Militar (CAM) é o documento comprovante da apresentação para a prestação do Serviço Militar inicial. Será fornecido gratuitamente pela Junta de Serviço Militar (órgão alistador). Nos limites da sua validade, e com as anotações devidas, o CAM é, ainda, documento comprobatório de que o brasileiro está em dia com as suas obrigações militares.

Após o alistamento, a data de retorno do brasileiro à Junta de Serviço Militar será anotada ou anexada no verso do Certificado de Alistamento Militar (CAM), para que o mesmo se apresente para a seleção geral ou dispensa do Serviço Militar.

#### NOVAS REGRAS PARA CERTIDÕES DE NASCIMENTO, CASAMENTO E ÓBITO <sup>9</sup>

Desde janeiro de 2018 começou a valer em todo o Brasil as novas regras para as certidões de nascimento, casamento e óbito. Todas as certidões devem conter o número de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) obrigatoriamente incluído, inclusive recém-nascidos. Esse é o primeiro passo para a obtenção de um número único de identidade civil no país.

Maternidade e paternidade socioafetiva é aquela em que se estabelece relação de parentesco baseada em outros fatos que não a relação genética: o afeto, a convivência, o tratamento perante terceiros como se fosse filho e o exercício efetivo dos direitos e deveres inerentes ao poder familiar estão entre as novas regras.

Outra alteração é a extinção, nos documentos, dos quadros preestabelecidos para o preenchimento dos genitores. A partir de agora, uma criança recém-nascida poderá ter o nome de duas mães, dois pais ou até mesmo uma filiação entre três pessoas, como dois pais e uma mãe, respeitando as múltiplas configurações de família. Isso também evita lacunas em branco nos documentos, no caso de “pai desconhecido”.

<sup>9</sup> Fonte adaptada de: <https://arapiraca.7segundos.com.br/noticias/2017/12/03/100014/cartorios-devem-seguir-novas-regras-para-certidoes-de-nascimento-casamento-e-obito.html> Acesso em 27.02.2018

continua >



## AULA 7

### A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

#### continuação

O registro do local do nascimento da criança é opcional, seguindo as regras da lei sancionada pelo presidente da República, Michel Temer. Os pais poderão fazer o registro no município onde a criança nasceu ou no lugar onde fica a residência dos pais, biológicos ou adotivos. A certidão, agora, também tem espaço para o registro de outros documentos - como RG e PIS que, antes, não existia.

Luciano Dantas, que trabalha há mais de dez anos em um cartório na cidade de Arapiraca, diz que a mudança não trouxe nenhum prejuízo. Pelo contrário, as regras do CNJ mostram que caminhar de acordo com a sociedade contemporânea é um dever.

“Não apenas o reconhecimento de quem cuida, de fato, da criança. Mas, também, pequenos ajustes, como a inclusão do CPF, que vai trazer mais benefícios para a população”, salientou.

#### DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIFICAÇÃO (DNI) <sup>10</sup>

O governo federal lançou em fevereiro de 2018 o projeto-piloto do Documento Nacional de Identificação, que reunirá, num primeiro momento, RG, CPF e o título de eleitor.

O documento já havia sido sancionado pelo presidente Michel Temer em 2017. Agora, começa a fase de testes, em que cerca de 2 mil servidores do Ministério do Planejamento e do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) vão começar a usar a nova identificação. A meta do governo é que o serviço esteja disponível para a população a partir de julho de 2018.

O TSE, um dos órgãos responsáveis pelo documento, informou que o DNI funcionará de forma digital. O cidadão, quando for preciso, apresentará o documento no celular. Com isso, de acordo com o governo, ficará dispensado de apresentar documentos em papel, como CPF, certidão de nascimento, casamento ou título de eleitor.

Para quem não tiver celular, o governo afirmou que há a possibilidade de o número do DNI constar na carteira de identidade.

Quando o serviço estiver liberado para a população, o DNI ficará acessível a partir de um aplicativo gratuito para smartphones ou tablets, disponível nas plataformas Android e iOS. Será necessário que o cidadão tenha registro biométrico na Justiça Eleitoral.

<sup>10</sup> Fonte Adaptada: <https://g1.globo.com/politica/noticia/governo-lanca-projeto-piloto-do-documento-nacional-de-identificacao-que-reune-cpf-e-titulo-de-eleitor.ghtml> Acesso em 27.02.2018

**AULA 7****A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS****continuação**

Segundo o TSE, o DNI “poderá ser baixado pelo cidadão uma única vez e em um só dispositivo móvel, por questão de segurança”.

Ainda de acordo com o governo, o DNI poderá no futuro reunir outros documentos, desde que sejam firmados convênios com órgãos públicos para a integração da base de informações. Um dos exemplos citados foi o estudo de vincular ao DNI a Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

**NOVO MODELO DE CPF: COMO VAI SER? <sup>11</sup>**

A Receita Federal já está disponibilizando o novo modelo de CPF, desenvolvido com o objetivo de diminuir os riscos de fraudes.

Um dos documentos mais importantes para os brasileiros, o Cadastro de Pessoas Físicas foi criado em 1965, quando era chamado de Registro de Pessoas Físicas, com o objetivo de coletar as informações dos contribuintes obrigados a declarar rendimentos e bens. A nomenclatura atual veio em 1968.

Desde então, ele já foi apresentado sob a forma do cartão CIC (Cartão de Identificação do Contribuinte) e do cartão CPF, na cor azul, que foi emitido até junho de 2011. E agora, o documento ganha essa nova versão, que traz como principal novidade o QR Code.

O novo CPF passa a trazer, no seu verso, um QR Code, uma espécie de código de barras bastante popular em todo o mundo, que serve para facilitar o processo de verificação da autenticidade do documento.

<sup>11</sup> Fonte: <http://canaldecursos.com.br/informacoes/novo-modelo-de-cpf-como-vai-ser/> em 27/02/2018

**continua >**

## AULA 7

### A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

#### continuação

Na frente, o CPF com QR Code continua a trazer o nome completo do contribuinte, além da sua data de nascimento e o número de inscrição do CPF. O logo da Receita Federal também aparece no anverso.

É importante ressaltar que a novidade não será impressa em cartão, como os antigos cartões azuis do CPF. O contribuinte terá acesso à versão online do cartão, que pode ser impressa e plastificada.

Conforme a Receita Federal, há muitas vantagens do novo modelo de CPF, a começar pela já citada simplificação do processo de verificação de autenticidade, bastando apontar uma câmera de smartphone para o código. Anteriormente, era preciso acessar o site do órgão e digitar uma série de dados.

Dessa forma, diminuem-se as chances de fraudes com CPF, aumentando a segurança para bancos, lojas e empresas públicas, que poderão verificar a autenticidade do documento de maneira muito mais rápida e eficaz, sempre que se fizer necessário.

O QR Code no CPF pode ser encontrado tanto no comprovante de inscrição, que você imprime, plastifica e usa como cartão, quanto no comprovante de situação cadastral, que mostra a situação do documento perante a Receita Federal.

Para tirar o novo modelo de CPF com QR Code basta acessar o site da Receita Federal e preencher o formulário eletrônico com todos os dados solicitados (nome completo, nome da mãe, número do título de eleitor, etc.). O serviço é totalmente gratuito.

Vale ressaltar que os cartões CPF e os comprovantes de CPF antigos continuam válidos, mesmo com a adoção do novo modelo, conforme a Receita Federal. Dessa forma, não é necessário correr para tirar a versão mais moderna, você só a emite se desejar.

Outra informação importante é que a troca do antigo modelo pelo novo não implica na geração de um novo número de CPF.

Para esclarecer quaisquer dúvidas é só entrar em contato com a Receita, via internet ou pelo telefone 146.



continua >

**AULA 7****A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS****continuação****E-TÍTULO**<sup>12</sup>

A Justiça Eleitoral lançou em dezembro de 2017 o e-Título, aplicativo que permitirá aos eleitores acessarem uma via digital do título eleitoral por meio do seu smartphone ou tablet. A novidade foi abraçada pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e será adotada em todo o país.

No aspecto sustentável, o e-Título surge como alternativa à emissão de títulos eleitorais em papel e trará ainda economia perceptível na redução dos custos da Justiça Eleitoral, como a emissão de segundas vias dos títulos extraviados, suprimentos de impressora, entre outros. Para o eleitor, o benefício virá na facilidade de ter os seus dados eleitorais sempre seguros e disponíveis, diminuindo os riscos de extravios e danos ao título de eleitor.

Para acessar o documento digital, o eleitor deverá baixar o aplicativo e-Título, desenvolvido pela Justiça Eleitoral, e que já está disponível no Google Play e na App Store. Ao inserir no aplicativo, o número do seu título eleitoral, seu nome, o nome da mãe e do pai e a data de nascimento, o e-Título será validado e liberado. Ao ser acessado pela primeira vez, o documento será gravado localmente e ficará disponível ao eleitor.

A versão digital do título trará novidades em relação à via tradicional impressa. O documento terá agora a foto do eleitor para identificá-lo na hora da votação. Contudo, essa possibilidade vale apenas para aqueles eleitores que já fizeram o cadastramento biométrico, momento em que é capturada uma foto do cidadão junto com suas impressões digitais. No entanto, não há nada que impeça que os eleitores que ainda não fizeram o cadastramento biométrico baixem o aplicativo para usar no dia da eleição, porém terão de apresentar documento de identificação com foto.

A ideia é que o App seja um portal de acesso a vários outros serviços, inclusive com a possibilidade de a pessoa saber o seu local de votação e se está em dia com a Justiça Eleitoral (quitação eleitoral). Será até possível, futuramente, fazer a justificativa eleitoral pelo aplicativo.

<sup>12</sup> Fonte Adaptada: <http://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/2017/Dezembro/aplicativo-e-titulo-da-justica-eleitoral-permite-ao-eleitor-votar-com-documento-digital> Acesso em 27.02.2018

**continua >**

## AULA 7

### A IMPORTÂNCIA DOS DOCUMENTOS PESSOAIS

#### continuação

#### CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL APARECERÁ NO CELULAR E SERÁ ÚTIL EM 2 SITUAÇÕES <sup>13</sup>

Quem já perdeu e teve que tirar uma segunda via ou mesmo quem nem sabe por onde anda sua carteira de trabalho, vai gostar da última novidade do governo, que lançou uma carteira de trabalho digital para os trabalhadores consultarem o documento por meio de aplicativo no celular.

A carteira de trabalho digital servirá para consulta dos registros dos empregos e solicitação de 1ª ou 2ª via do documento. Ela pode ser baixada em qualquer celular, basta procurar o aplicativo “CTPS Digital” na loja virtual.

Apesar de ser bem moderna, a carteira digital não substitui completamente a versão impressa. Se você for contratado para um novo emprego, por exemplo, precisará apresentar o documento em mãos.

Outro app do governo ajuda a buscar vagas

O Governo também atualizou o aplicativo do Sistema Nacional de Emprego, o “Sine Fácil”.

Ele também está disponível para todos os celulares. Por meio dele, qualquer trabalhador pode procurar vagas de emprego e agendar entrevistas para funções que se encaixem no seu perfil.



<sup>13</sup> Fonte: [http://www.informaabc.com.br/regional/id-680892/carteira\\_de\\_trabalho\\_digital\\_aparecera\\_no\\_celular\\_e\\_sera\\_util\\_em\\_2\\_situacoes](http://www.informaabc.com.br/regional/id-680892/carteira_de_trabalho_digital_aparecera_no_celular_e_sera_util_em_2_situacoes) Acesso em 27.02.2018

**AULA 9****ECONOMIA: ENTENDENDO COMO ELA SE MOVIMENTA****O QUE É ECONOMIA? <sup>14</sup>**

É uma ciência que se preocupa com a alocação dos recursos escassos para a satisfação das necessidades humanas, que são ilimitadas. O termo economia vem do grego *oikos* (casa) e *nomos* (costume ou lei), daí “regras da casa (lar)”.

Recursos: tudo o que utilizamos para produzir. Podem ser limitados em quantidade, combináveis ou não. Classificam-se em:

**Recursos livres:** são os recursos abundantes. Ex: ar, sol.

Recursos escassos ou recursos econômicos: são limitados Ex: água, terra agrícola.

**Recursos produtivos:** são aqueles utilizados como fatores de produção. Ex: Terra, trabalho, capital, capacidade empresarial, tecnologia. Eles se dividem em humanos e não humanos.

**NECESSIDADES HUMANAS**

São diversificadas e insaciáveis. Sensação da falta de alguma coisa, unida ao desejo de satisfazê-la.

**BENS**

Bem é o que satisfaz nossas necessidades. Os bens podem ser livres (se existem em abundância) ou econômicos (quando são bens materiais ou serviços limitados – de alto custo ou existentes em pouca quantidade).

Os bens materiais são chamados de consumo e podem ser duráveis e não duráveis. Já os bens de capital são os que são utilizados para produzir outros bens. Os bens podem ser classificados também como intermediários e finais. Intermediários: não estão prontos para o consumo, vão sofrer um processo de transformação. Finais: são os que já se encontram prontos para o consumo.

**SERVIÇOS**

Não se destinam a produzir um bem, mas a satisfação da sociedade, por meio de uma atividade. Podemos diferenciar “bem” como algo tangível e “serviço” como algo não tangível.

## AULA 10

# SETORES DA ECONOMIA E DA SOCIEDADE

## SETORES DA ECONOMIA

### SETOR PRIMÁRIO <sup>15</sup>

Por Edson Canal Girardi

Denomina-se como Setor Primário os segmentos da economia que produzem matérias primas, como a agricultura, a pecuária, a pesca e o extrativismo mineral. É um grande setor em países subdesenvolvidos: na África, a maioria dos países tem suas populações vivendo de agricultura de subsistência.

Em países desenvolvidos, a agricultura tornou-se mais desenvolvida tecnologicamente, mecanizando suas fazendas, ao contrário de técnicas rudimentares manuais. Por exemplo, nos Estados Unidos, o milho é plantado com tratores, que também espalham os defensivos, cortam-no e o embalam, sem contato com a mão humana. Observa-se de um modo geral, que, quanto mais uma economia é desenvolvida, maior é o investimento em novas tecnologias para sua expansão.

Estes avanços em investimentos e novas tecnologias permitem ao setor primário cada vez contar com menos mão-de-obra, permitindo a estes países contarem com percentuais cada vez menores de pessoas empregadas neste setor. Com isso, um grande percentual de trabalhadores desloca-se para os setores secundário e terciário.

Mesmo em países subdesenvolvidos, a agricultura tem papel importante em seu desenvolvimento. Com a melhoria de seus sistemas de saúde, a expectativa de vida melhora; e melhora também sua qualidade. Além disso, aumenta sua renda per capita, fazendo com que as pessoas consumam mais, aumentando a demanda por alimentos.

Muitos estudiosos encaram o futuro da agricultura contando cada vez menos com mão-de-obra: a que restar, vai ser altamente especializada para o manuseio de grandes máquinas. Isso depende de toda a sociedade voltada para a busca do conhecimento, pois o aumento do nível educacional faz com que os responsáveis pelo Setor Primário voltem seus investimentos para que sejam tomadas as melhores decisões e sejam empregadas as técnicas corretas para o benefício do próprio agricultor.

No Brasil, o Setor Primário é bastante desenvolvido nas regiões Centro-Oeste, Sul e Sudeste: nas plantações de soja, milho e cana-de-açúcar são usadas muitas máquinas, e a especialização tem que ser grande para operá-las. Nas regiões Norte e Nordeste (principalmente), ainda há o predomínio de agricultura de subsistência, para baixos índices de produção e, muitas vezes, com altos níveis de desperdício de alimentos, na hora da comercialização.

<sup>15</sup> Fonte: <https://www.infoescola.com/economia/setor-primario/> acesso em 02.02.2018

**AULA 10**

## SETORES DA ECONOMIA E DA SOCIEDADE

## continuação

**SETOR SECUNDÁRIO**<sup>16</sup>

Por Eduardo de Freitas

O setor secundário corresponde a um ramo de atividade que processa ou transforma os produtos oriundos do setor primário (agricultura, pecuária, extração mineral, vegetal e animal entre outros) em bens de consumo ou mesmo máquinas.

Atualmente, todas as sociedades se encontram repletas de produtos industrializados, uma vez que esses passam por um processo de transformação de matéria-prima em algum produto que tem como finalidade atender à necessidade humana.

Esse setor da economia é bastante abrangente, agrega indústria de todos os tipos, como frigoríficos, laticínios, fábricas de roupas, calçados e alimentos em geral, além de construções que vão desde as mais simples até as mais complexas.

Em uma abordagem histórica é possível analisar todas as etapas que provocaram a evolução do setor secundário, tendo sido classificadas em: artesanato, manufatura e indústria moderna.

**Artesanato:** corresponde à primeira etapa na qual o produto é concebido, a partir da transformação de uma determinada matéria-prima em um produto. O que o difere do processo atual é o sistema de produção ou maneira como é confeccionado: o trabalho que é conhecido como um ofício era desenvolvido em todas as etapas por um único executor, denominado de artesão, que realizava a elaboração de seu ofício sem auxílio de máquinas, usando predominantemente instrumentos simples, suas mãos e seu talento.

**Manufatura:** representa a segunda etapa do setor secundário na história, quando já haviam surgido algumas máquinas manuais simples e o trabalho não mais era executado por uma única pessoa, pois passa a existir a divisão de tarefas no processo de produção.

**Indústria moderna:** compreende a terceira etapa, que configura como a mais atual nesse segmento, pois seu processo produtivo está diretamente ligado ao uso de tecnologias, como a robótica, e a máquinas cada vez mais sofisticadas que, para serem usadas, utilizam uma grande quantidade de energia. Nessa etapa, cada trabalhador exerce quase que exclusivamente uma tarefa, visando a dinamizar o trabalho com agilidade e rapidez. O resultado esperado é a utilização de um menor tempo na confecção de um produto.

<sup>16</sup> Fonte: <http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/setor-secundario.htm> acesso em 26.02.2018

continua &gt;



## AULA 10

### SETORES DA ECONOMIA E DA SOCIEDADE

#### continuação

Devido à exigência do mercado e a efetiva concorrência que vigora em nível global, o setor industrial ou setor secundário tem se tornado um dos mais importantes segmentos produtivos. A busca por mercado e por atingir um número cada vez maior de consumidores e, automaticamente, expandir suas atuações, promove uma necessidade de fazer uso de um arsenal tecnológico que promova a melhor qualidade dos produtos e a diminuição dos custos, utilizando materiais de fácil reciclagem e que não provoquem tantos impactos ao ambiente.

O setor secundário exerce uma função social, pois gera empregos nas indústrias e nos segmentos de revenda e distribuição dos produtos, além de disponibilizar uma série de objetos que atualmente são tidos como indispensáveis para a humanidade (habitação, alimentos, vestuário e alguns nem tanto necessários como capas de celulares, artigos de decoração entre muitos outros) e, desse modo, gera uma série de facilidades para a vida das pessoas.



VORONIN76/SHUTTERSTOCK

continua >

**AULA 10****SETORES DA ECONOMIA E DA SOCIEDADE****continuação****SETOR TERCIÁRIO**<sup>17</sup>

Por Edson Canal Girardi

Setor terciário (também conhecido como setor de serviços) é aquele que engloba as atividades de serviços e comércio de produtos. Os serviços são definidos na literatura econômica moderna como “bens intangíveis”.

O Setor Terciário envolve as provisões de serviços tanto para outros negócios como para consumidores finais. Estes podem ser: transportes, vendas; distribuição de bens dos produtores aos consumidores, entre outros. Podem ser também de outros serviços não ligados diretamente ao produto final, como controle de pragas e entretenimento. Os bens podem ser transformados também, como acontece em um restaurante ou em uma eletrônica. Assim, o foco está na interação entre pessoas, proporcionando um produto ou serviço que satisfaça os anseios de quem o(s) demandou.

Como componentes do Setor Terciário, podemos citar:

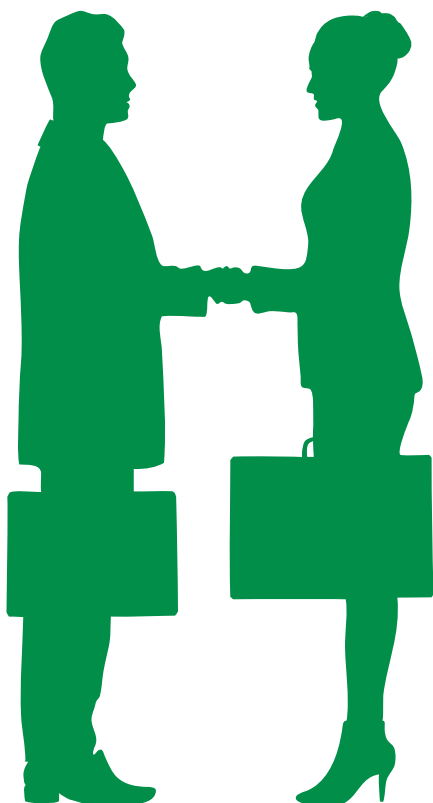
- Turismo
- Serviços bancários
- Restaurantes
- Hospitais
- Serviços de consultoria
- Corretagem de imóveis
- Serviços públicos.

Estes últimos são considerados parte do Setor Terciário quando providenciam serviços básicos à sociedade, como educação e saúde. Quando cuidam da construção da infraestrutura de um país, com a construção de estradas, pontes, etc., podem ser considerados como parte do Setor Secundário.

Os serviços são difíceis de ser classificados, pois são intangíveis e incontáveis. Assim, é mais complexo para os consumidores mensurarem e entenderem o valor do serviço que estão pagando para obter.

Por exemplo: como fazer a diferenciação de dois hotéis que oferecem o mesmo serviço por preços idênticos? A diferenciação e a qualidade no atendimento farão o consumidor se decidir por aquele que mais o agrada com pequenos detalhes.

<sup>16</sup> Fonte: <http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/geografia/setor-secundario.htm> acesso em 26.02.2018

**continua >**

## AULA 10

### SETORES DA ECONOMIA E DA SOCIEDADE

continuação

#### SETORES DA SOCIEDADE

##### PRIMEIRO SETOR DA SOCIEDADE <sup>18</sup>

Tradicionalmente, *o primeiro setor* é o Estado, representado por entes políticos (Prefeituras Municipais, Governos dos Estados, Presidência da República). Além destes, podem-se destacar os Ministérios, Secretarias, Autarquias, entre outras – que possuem e exercem o caráter público. É o governo, representando o uso de bens públicos para fins públicos.

##### SEGUNDO SETOR DA SOCIEDADE <sup>19</sup>

É o setor que compreende as instituições privadas, com fins lucrativos. São indústrias, comércio e empresas de prestação de serviços, pautadas pelo que se chama mercado ou livre iniciativa.

Embora tenham o lucro como principal foco, o segundo setor tem se preocupado e se voltado, mais recentemente, para práticas de responsabilidade social, essencialmente através de parcerias com o terceiro setor.

##### TERCEIRO SETOR DA SOCIEDADE <sup>20</sup>

Leilah Landim

O conceito de Terceiro Setor é uma novidade, é uma proposta de experimentação social, uma tentativa de trabalho conjunto que tem o intuito de reunir instituições muito diversas e essa experimentação só poderá ter resultados positivos com uma nova proposta de relação do Estado com a Sociedade Civil.

Os principais personagens do Terceiro Setor são as Fundações, ONGs e Empresas com responsabilidade social. Há um número muito pequeno de fundações no Brasil e algumas delas tem pouca atuação social. Um quadro muito tímido perto do que acontece nos Estados Unidos, onde existem 40.000 (quarenta mil) Fundações, sendo que a décima colocada possui um patrimônio de 10 bilhões de dólares e a nossa maior Fundação tem um patrimônio de 1 bilhão de dólares.

Enquanto a transformação da realidade social é a razão que sustenta o movimento social, a realização de iniciativas e a execução de projetos para a integração social são o que dá sentido à existência das organizações de voluntariado e das ONGs.

O Instituto Aliança, parceiro da Secretaria na elaboração da metodologia e dos conteúdos utilizados nesta disciplina, é uma organização do Terceiro Setor.

<sup>18</sup> Fonte: Texto disponível em <http://desvendando3setor.blogspot.com.br/p/2-conheca-as-diferenca-entre-o-primeiro.html>. Acesso em: 24.08.2018

<sup>19</sup> Fonte: Texto disponível em <http://www.crescer.org/glossario/s.htm>. Acesso em: 21.12.2012

<sup>20</sup> Fonte: Texto disponível em <http://www.wooz.org.br/setor3monografia6.htm> Acesso: 10.01.2012

continua >

**AULA 12****DOSSIÊ 1 - CONSTRUÇÃO DAS EMPRESAS**

<b>DOSSIÊ 1 CADASTRO DA EMPRESA</b>	
RAMO DE ATIVIDADE	
RAZÃO SOCIAL	
NOME FANTASIA	
SETOR DA ECONOMIA	
SETOR DA SOCIEDADE	
INFORMAÇÕES ADICIONAIS	

**AULA 13****COMO DEFINIR  
PRIORIDADES E MANTER O FOCO****INSTRUMENTAL: URGENTE X IMPORTANTE**

<b>1. URGENTE E IMPORTANTE</b>	<b>2. NÃO URGENTE E IMPORTANTE</b>
<b>3. URGENTE E NÃO IMPORTANTE</b>	<b>4. NÃO URGENTE E NÃO IMPORTANTE</b>
<b>5. URGENTE E IMPORTANTE</b>	<b>6. NÃO URGENTE E IMPORTANTE</b>
<b>7. URGENTE E NÃO IMPORTANTE</b>	<b>8. NÃO URGENTE E NÃO IMPORTANTE</b>

**AULA 14****MISSÃO, VISÃO E VALORES ORGANIZACIONAIS****MISSÃO, VISÃO E VALORES DE UMA EMPRESA** <sup>21</sup>

Assim como na vida pessoal, a vida de uma empresa também precisa de objetivos claros e metas definidas com coerência para que os negócios avancem.

É importante que tanto os gestores como os colaboradores estejam alinhados com tudo que a empresa almeja. Assim, todos trabalham em prol de um mesmo objetivo e com os mesmos parâmetros. Esses são aspectos que precisam ser bem definidos a curto, médio e longo prazo e que norteiam o caminho dos negócios. Mas, como saber exatamente o que a empresa almeja?

**MISSÃO**

A missão de uma empresa corresponde **ao seu propósito e para quem ela de destina**. Para definir isso com assertividade, é interessante que se responda a questões básicas:

- O que a empresa deve fazer?
- Para quem deve fazer?
- Para que deve fazer?
- Como deve fazer?
- Onde deve fazer?
- Qual responsabilidade social deve ter?

Assim, é possível conscientizar os colaboradores quanto aos rumos estratégicos da organização. É importante também compartilhar com fornecedores, parceiros e clientes as pretensões dela no mercado.

<sup>21</sup> Fonte Adaptada - Acesso em 04.04.2018:

<http://destinonegocio.com/br/empreendedorismo/como-fazer-a-missao-visao-e-valores-de-uma-empresa/>

[https://www.infoescola.com/administracao/\\_missao-visao-e-valores-os-principios-essenciais/](https://www.infoescola.com/administracao/_missao-visao-e-valores-os-principios-essenciais/)

<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-missao-das-grandes-das-mais-conceituadas-empresas/55256/>

continua >

## AULA 14

### MISSÃO, VISÃO E VALORES ORGANIZACIONAIS

#### continuação

#### EXEMPLOS:

##### FIAT

- Desenvolver, produzir e comercializar carros e serviços que as pessoas prefiram comprar e tenham orgulho de possuir, garantindo a criação de valor e a sustentabilidade do negócio.

##### HSBC

- Garantir a excelência na entrega de produtos e serviços financeiros, maximizando valor para clientes e acionistas.

Por mais ambiciosa que seja a missão, a **redação é resumida e define as intenções da empresa** de forma bem objetiva e direta. Nem todas as empresas têm sua missão definida.

Segundo Peter Drucker<sup>22</sup>, “uma empresa não se define pelo seu nome, estatuto ou produto que faz; ela se define pela sua missão. Somente uma definição clara da missão é razão de existir da organização e torna possíveis, claros e realistas os objetivos da empresa.”

## VISÃO

Ao definir a visão de uma empresa, estabelecemos **a perspectiva para longo prazo**. A visão inspira-se naquilo que se almeja para o futuro, porém deve ser um sonho atingível, realista. Inclui-se, nesta etapa, aquilo em que a empresa quer se tornar e em que direção devem ser focados os seus esforços.

#### EXEMPLOS:

##### FIAT

- Estar entre as principais montadoras do mercado e ser referência de excelência em produtos e serviços automobilísticos.

##### HSBC

- Ser o melhor grupo financeiro do Brasil em geração de valor para clientes, acionistas e colaboradores.

<sup>22</sup> Peter Drucker: escritor, professor e consultor administrativo de origem austríaca, considerado o pai da administração moderna.

## AULA 14

### MISSÃO, VISÃO E VALORES ORGANIZACIONAIS

#### continuação

## VALORES

**Nos valores de uma empresa estão intrínsecos os princípios éticos e morais de um indivíduo. Para o mundo empresarial, não é diferente.**

Os valores guiam a conduta de uma organização, quando planos de Missão e Visão estiverem em execução. São inegociáveis, ditando comportamentos e atitudes no funcionamento de toda estrutura organizacional e dão suporte às formas de relacionamento dos colaboradores entre si e perante os clientes, fornecedores e sociedade.

### EXEMPLOS:

#### FIAT

- **Satisfação do cliente**
  - Ele é a razão da existência de qualquer negócio.
- **Valorização e respeito às pessoas**
  - São as pessoas o grande diferencial que torna tudo possível.
- **Atuar como parte integrante do Grupo Fiat**
  - Juntos nossa marca fica muito mais forte.
- **Responsabilidade social**
  - É a única forma de crescer em uma sociedade mais justa.
- **Respeito ao Meio Ambiente**
  - É isso que nos dá a perspectiva do amanhã.

#### HSBC

- Nossa conduta deve refletir os mais altos padrões de ética;
- Nossa comunicação deve ser clara e precisa;
- Nosso gerenciamento deve ser em equipe, consistente e focado;
- Nosso relacionamento com clientes e colaboradores deve ser transparente e baseado na responsabilidade e confiança entre as partes.

Toda empresa séria e bem intencionada, valoriza esses recursos para a construção de seu sucesso. A relação eficiente entre os recursos humanos, materiais e financeiros apoia-se no bom emprego da Missão, Visão e Valores de uma organização. Assim como a elaboração, a divulgação destes princípios é de suma importância no sucesso de uma instituição perante o mercado, prolonga sua vida e eleva seus bons resultados.



## AULA 15

# DOSSIÊ 2 - ELABORANDO MISSÃO, VISÃO, VALORES

DOSSIÊ 2 MISSÃO, VISÃO E VALORES			
<b>MISSÃO</b>	O que a empresa deve fazer?		Escreva aqui a missão da empresa a partir das respostas anteriores:
	Para quem deve fazer?		
	Para que deve fazer?		
	Como deve fazer?		
	Onde deve fazer?		
	Qual responsabilidade social deve ter?		
<b>VISÃO</b>	Onde quero chegar?		
<b>VALORES</b>	Quais são os princípios éticos que regem minha empresa?	1. _____ _____ 2. _____ _____ 3. _____ _____ 4. _____ _____ 5. _____ _____	

**AULA 16****INTERDEPENDÊNCIA POSITIVA: MELHORES RESULTADOS NO MUNDO DO TRABALHO****MÁQUINA DE ESCREVER**<sup>23</sup>

Xu txnho uma máquina dx xscrxvvr qux apxsar dx sxr antiga funciona muito bxm, com xxxcxção dx uma única txcla. Das 42 txclas qux xla txm, apxnas uma não funciona bxm, x como vocx podx vvr, isso faz uma xnormx difrxrnça.

Muitas xmprxsas x xquipxs são como xsta máquina dx xscrxvvr; nxm todas as pxssoas “funcionam bxm”, nxm todos dão o mxlhor dx si, x com isso prxjudicam x compromtxm o rxsltado do trabalho dx todos. Alguns atx pxnsam: “Minha participação não x tão importantx assim”, mas como vocx podx notar, isso não x vxrdadx; uma única “pxça” faz muita difrxrnça.

Para qux uma xquipx possa trabalhar dx manxira xfcixntx, x prxciso qux todos participxm dx manxira ativa, xquilibrada, conscixntx x rxspnsávxl, dando o mxlhor dx si, comxçando pxlo lídxr.

Por isso, sx por algum motivo vocx um dia pxnsar qux sxu trabalho não x importantx para xquipx, ou mxsmo qux vocx x mais importantx do qux todas as outras pxssoas, lxmbx-sx da vxlha máquina dx xscrxvvr.

Bem, agora eu voltei a usar o teclado do computador.

<sup>23</sup> Fonte: <http://www.blogdofabossi.com.br/2009/10/maquina-de-escrever-trabalho-em-equipe/> Acesso em 04.04.2018

continua >

**AULA 16****INTERDEPENDÊNCIA POSITIVA:  
MELHORES RESULTADOS NO MUNDO DO TRABALHO****continuação**

Muitas organizações têm pessoas trabalhando em grupo e não em equipe, onde cada um se preocupa em realizar apenas sua tarefa e pronto. No trabalho em equipe, cada membro sabe o que os outros estão fazendo e sua importância para o sucesso da tarefa. Eles têm objetivos comuns e desenvolvem metas coletivas que tendem a ir além daquilo que foi determinado.

Toda equipe é um grupo, porém nem todo grupo é uma equipe. Pessoas que vão ao teatro para assistir a uma peça, por exemplo, são um grupo. Elas não se conhecem, não interagem entre si, mas têm o mesmo objetivo: assistir à peça. Já equipe, por exemplo, é o elenco dessa peça de teatro, onde todos trabalham juntos para atingir uma meta específica, que é fazer um bom espetáculo para a plateia, seus clientes.

Existe uma frase que resume muito bem o resultado do trabalho em equipe:

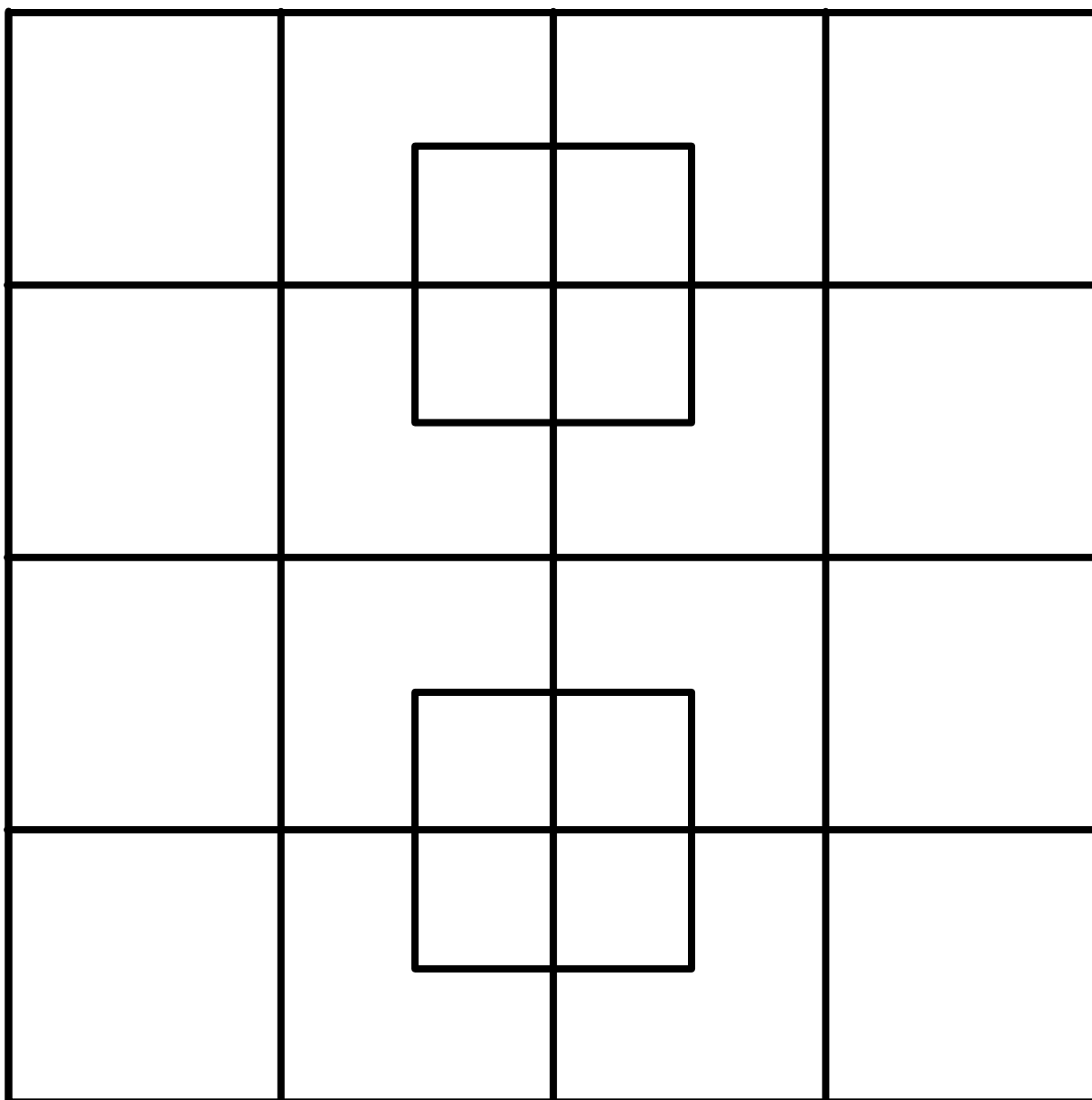
**SOZINHOS, VAMOS MAIS RÁPIDO; PORÉM JUNTOS VAMOS MAIS LONGE, PORQUE JUNTOS SOMOS MAIS FORTES!**

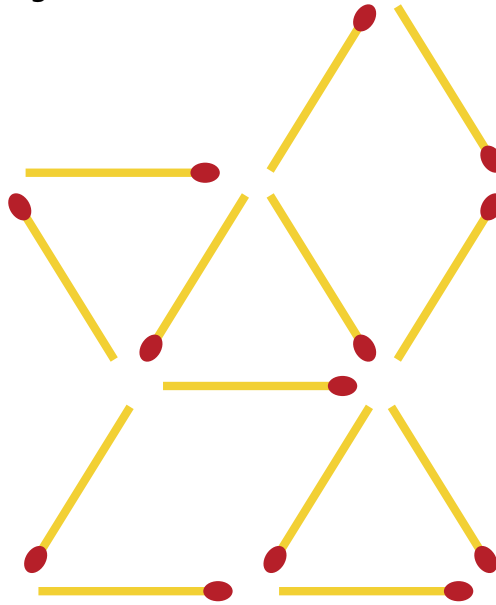
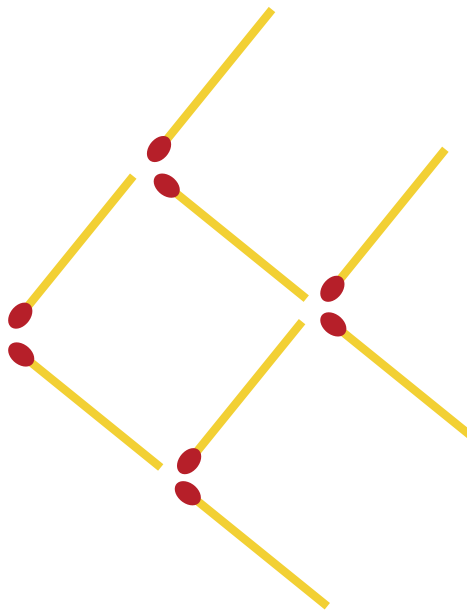
**AULA 17**

# O VALOR DO TRABALHO EM EQUIPE

## ATIVIDADE DOS QUADRADOS

QUANTOS QUADRADOS EXISTEM ABAIXO



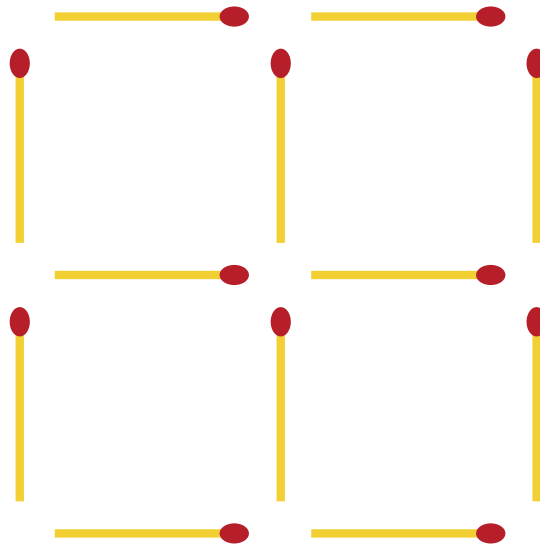
**AULA 20****DEVOLUTIVAS SOBRE  
APRESENTAÇÕES E EXERCÍCIOS LÓGICOS I****ATIVIDADE RACIOCÍNIO LÓGICO****1. Mova 2 palitos e forme 6 triângulos****2. O peixinho da figura está nadando para a esquerda.  
Mova três palitos para que ele nade no sentido contrário.****continua >**

## AULA 20

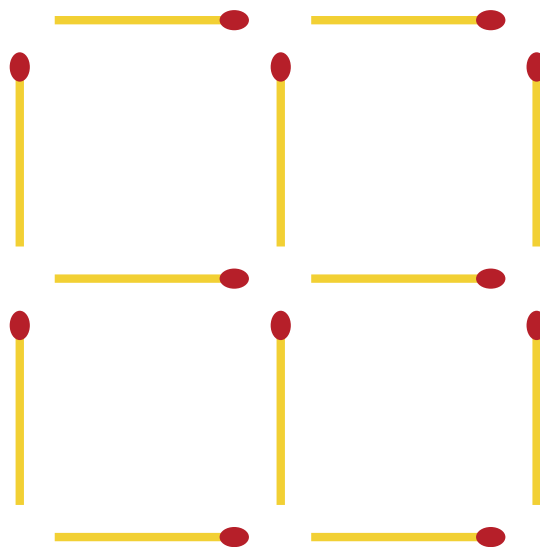
### DEVOLUTIVAS SOBRE APRESENTAÇÕES E EXERCÍCIOS LÓGICOS I

continuação

**3. Remova 2 palitos e deixe a figura com 2 quadrados.**



**4. Mova 3 palitos e forme 3 quadrados**

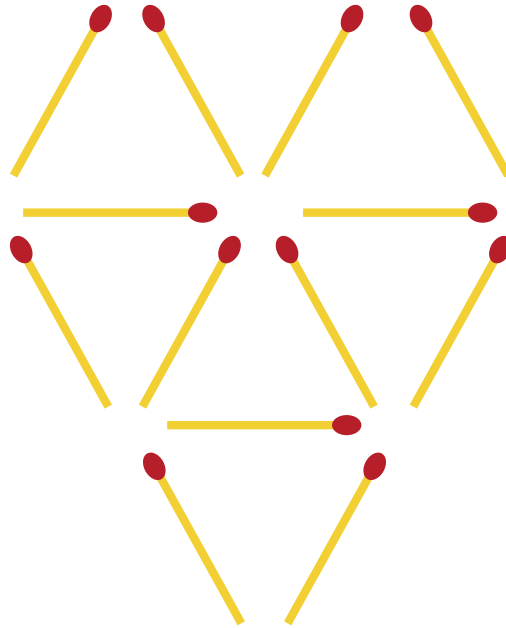
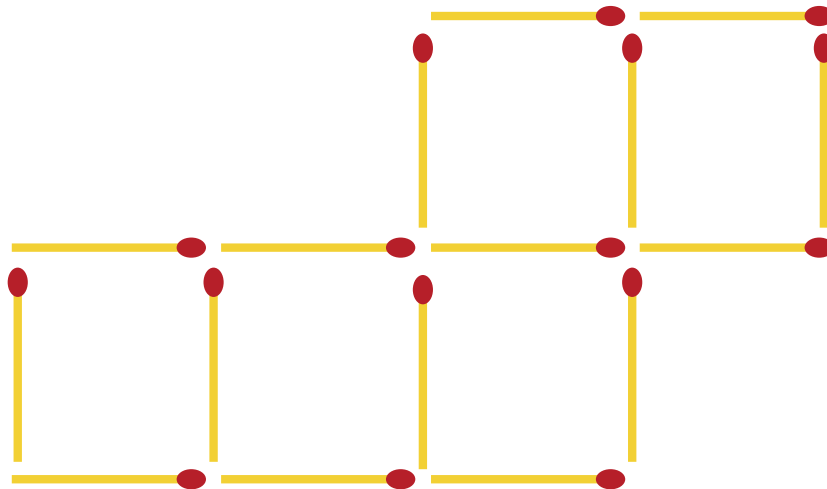


continua >

**AULA 20**

## DEVOLUTIVAS SOBRE APRESENTAÇÕES E EXERCÍCIOS LÓGICOS I

continuação

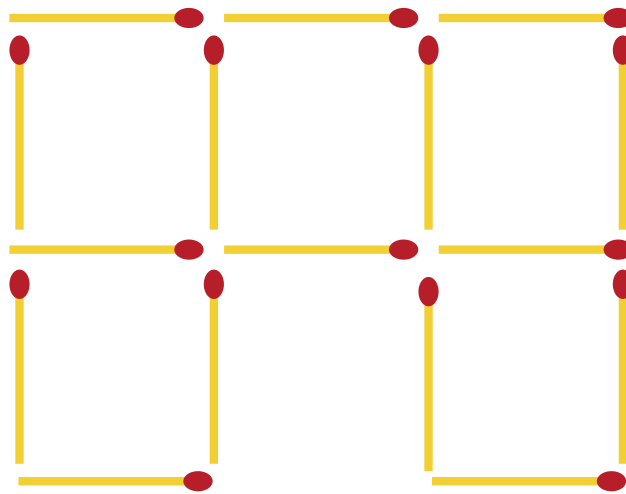
**5. Retire 2 palitos para ficarem 4 triângulos****6. Mova 2 palitos para formar apenas 4 quadrados.**

## AULA 20

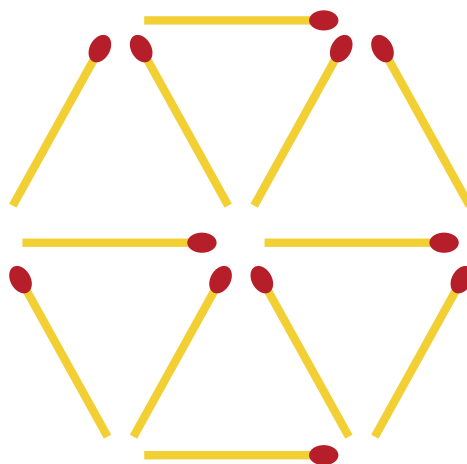
### DEVOLUTIVAS SOBRE APRESENTAÇÕES E EXERCÍCIOS LÓGICOS I

continuação

**7. Mova 3 palitos para formar 4 quadrados.**



**8. Mova 4 palitos para formar 3 triângulos equiláteros**

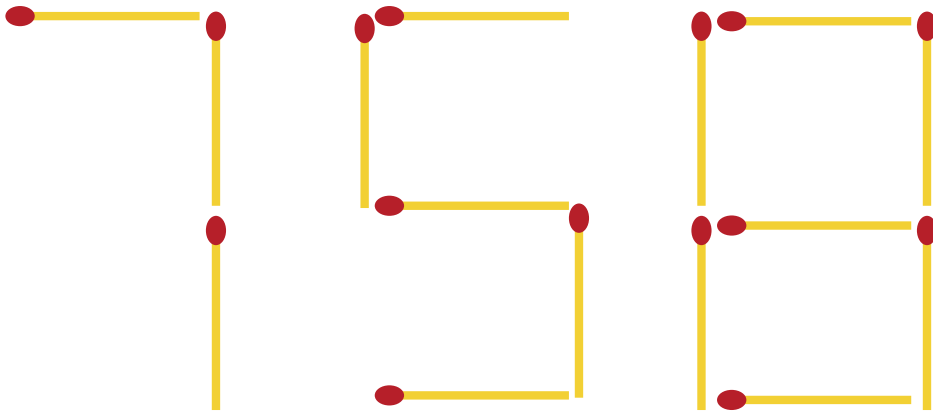




**AULA 20**

## DEVOLUTIVAS SOBRE APRESENTAÇÕES E EXERCÍCIOS LÓGICOS I

continuação

**9. Mova 2 palitos e dobre o valor do número abaixo:****10. Observe as figuras abaixo, formadas por palitos, e complete a tabela que segue.**

NÚMERO DE TRIÂNGULOS	NÚMERO DE PALITOS
1	3
2	5
3	
4	
...	
x	?

# 2º BIMESTRE

*"Liderança é a capacidade de transformar visão em realidade"*

WARREN BENNIS



# AULA 1

## ESTILOS DE LIDERANÇA

### COMPREENDENDO MAIS SOBRE LIDERANÇA <sup>24</sup>

Liderança é a arte de comandar pessoas, atraindo seguidores e influenciando de forma positiva mentalidades e comportamentos. A liderança pode surgir de forma natural, quando uma pessoa se destaca no papel de líder, sem possuir um cargo específico de liderança. É um tipo de liderança informal.

Quando um líder é eleito por uma organização e passa a assumir um cargo de autoridade, exerce uma liderança formal. Um bom líder é capaz de influenciar pessoas a fazerem de boa vontade o que tem que ser feito em favor do coletivo. Significa incentivar os membros de um grupo para agirem em torno de um objetivo comum e que todos possam crescer com o resultado dos esforços de seus membros.

Novas abordagens sobre o tema defendem que a liderança é um comportamento que pode ser exercitado e aperfeiçoado. As habilidades de um líder envolvem carisma, paciência, respeito, disciplina e, principalmente, a capacidade de influenciar seus colaboradores.

Dos estudos sobre a teoria dos estilos desde o início do século 20, destacam-se três. São eles: **LIDERANÇA AUTOCRÁTICA, DEMOCRÁTICA e LIBERAL**. Não existe um estilo correto, os três estão certos, porém, o grande desafio do líder é saber quando aplicar cada estilo.

Além destes três estilos, surgiu mais recentemente os estilos de **LIDERANÇA SITUACIONAL e LIDERANÇA COACHING**<sup>25</sup> com grande poder para influenciar as equipes ao melhor desempenho.

A forma como a liderança é exercida pode influenciar muito na produtividade do trabalhador e no clima da empresa. Por isso é importante compreender os estilos de liderança e os traços específicos de cada um.

<sup>24</sup> Fonte Adaptada: <https://www.significados.com.br/lideranca/> e <https://www.crbasso.com.br/blog/principais-estilos-de-lideranca/> Acesso em 11.04.2018

<sup>25</sup> Coach é uma palavra em inglês que quando usada como verbo significa treinar ou ensinar. Um coach ou coacher é um profissional que exerce o coaching, uma ferramenta de desenvolvimento pessoal e profissional. Fonte: <https://www.significados.com.br/coach/> Acesso em 12.04.2018

**AULA 2****ESTILOS DE LIDERANÇA: APRESENTAÇÕES****QUESTIONÁRIO  
COMO COMPREENDO A LIDERANÇA NAS ORGANIZAÇÕES? <sup>26</sup>**

**1) Em sua opinião, o sucesso de uma liderança está totalmente envolvido com:**

- a) Competitividade
- b) Cooperação
- c) Flexibilidade

**2) Em se tratando de uma visão transformadora, a verdadeira liderança deve:**

- a) Envolver as pessoas para um único objetivo
- b) Centralizar as principais atividades nas pessoas que transmitem confiança
- c) Inspirar pessoas para que tenham oportunidade de desenvolver suas competências

**3) A globalização mudou a mentalidade social em relação à liderança. Antes, tínhamos uma política rígida baseada em “comandos e regras”. Na sua realidade, o mercado sugere quais tipos de gestão?**

- a) Liderança que minimiza os erros por meio do acompanhamento de mudanças
- b) Liderança que além de bem informada, minimiza erros e encoraja os liderados para importantes desafios
- c) Liderança que envolve as pessoas, transforma liderados em seguidores e minimiza erros por meio da informação compartilhada

**4) O que você acredita que limita o sucesso de uma empresa?**

- a) Colaboradores desmotivados
- b) Liderança sem conhecimentos técnicos e/ou sem experiência complementar
- c) Salários incompatíveis

<sup>26</sup> Fonte Adaptada: <https://danielettinger.com/2011/01/27/teste-voce-sabe-liderar/> Acesso em 17.04.2018

continua >

## AULA 2

### ESTILOS DE LIDERANÇA: APRESENTAÇÕES

#### continuação

#### 5) Para você, qual a verdadeira arte de liderar?

- a) Apresentar a visão futura dos acontecimentos, sem medo de correr riscos, motivando as pessoas para que trabalhem com prazer, sem perder a qualidade prezada pela empresa
- b) Centralizar autonomia, traçando regras e passos claros para atingir os objetivos da empresa
- c) Romper com o passado e buscar novos desafios, fazendo com que os liderados atuem de forma espontânea na realização de suas atividades

#### 6) Em sua opinião, quais as qualidades que mais se adéquam a um verdadeiro líder?

- a) Integridade, sensibilidade, entusiasmo e humildade
- b) Iniciativa, persuasão, rigidez e imparcialidade
- c) Criatividade, alegria, coragem e flexibilidade

#### 7) Cite uma das opções abaixo que é imprescindível na realidade de um líder.

- a) Capacidade de lidar com problemas
- b) A importante missão de saber lidar com pessoas
- c) Apenas designar tarefas importantes para os colaboradores de sua confiança

#### 8) Das frases de liderança citadas abaixo, qual você escolheria?

- a) "Um dos testes de liderança é a habilidade de reconhecer um problema antes que ele se torne uma emergência" (Arnold Glasgow)
- b) "Fácil é ditar regras. Difícil é segui-las" (Carlos Drummond de Andrade)
- c) "A diferença entre um chefe e um líder: um chefe diz 'Vá!' um líder diz, 'Vamos!'" (E.M. Kelly)

#### 9) Como a liderança pode superar situações desestimulantes?

- a) Fazendo da empresa um "laboratório, analisando os aspectos negativos e propondo soluções eficazes para novos ânimos
- b) Analisando o comportamento da equipe e propondo diferentes estímulos.
- c) Na verdade, você acredita que uma boa liderança jamais passaria por essas situações

#### 10) Qual fundamento básico para uma liderança eficaz?

- a) Não acredita que exista uma fórmula
- b) Traçar metas de forma planejada, conduzindo as pessoas para o êxito organizacional e profissional
- c) Depende dos fatores internos e suas possibilidades

**AULA 3****CULTURA ORGANIZACIONAL****TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL** <sup>27</sup>

Saber as características culturais e em qual tipo de cultura sua empresa se enquadra é muito importante, principalmente para os gestores, que devem contratar pessoas que se encaixem no perfil da empresa.

Por isso, também vamos entender os tipos de cultura que uma organização pode possuir. Vamos analisar os propostos por Charles Handy, filósofo irlandês especializado em comportamento organizacional.

**Os tipos de cultura organizacional são:**

**Cultura do poder:** Nesse tipo de organização, a cultura é voltada ao poder e esse é mantido por apenas algumas pessoas, essas que são capazes de influenciar toda a organização. Geralmente é o caso de empresas menores, em que o poder é centrado no dono.

Uma empresa com esse tipo de cultura é orientada a resultados e existem poucas regras e regulamentos, visto que o que acontece é dito por aqueles com poder de decisão.

VECTOR3D/SHUTTERSTOCK



<sup>27</sup> Fonte: <https://endomarketing.tv/cultura-organizacional/> Acesso em 04.04.2018

**continua >**

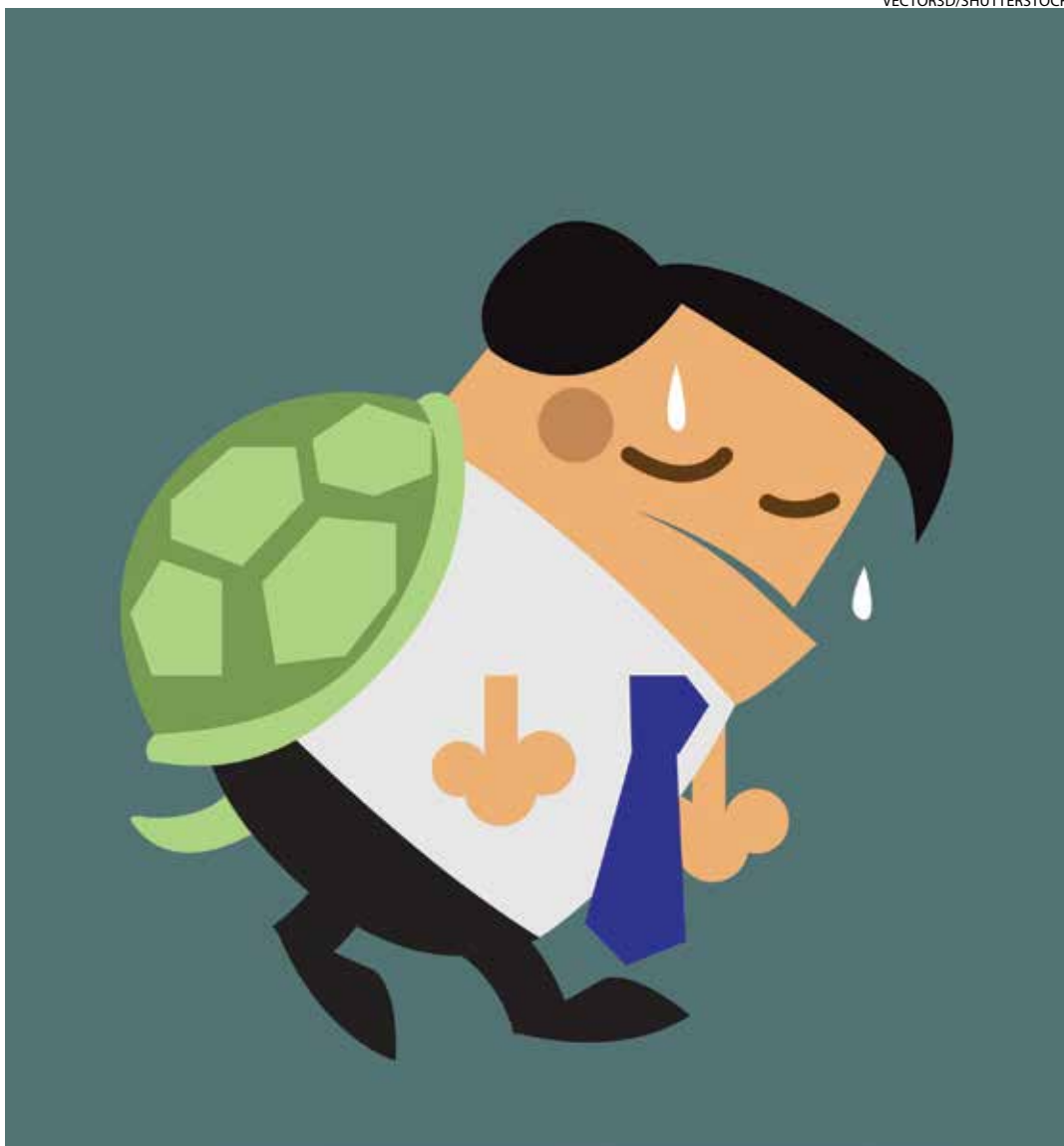
## AULA 3

### CULTURA ORGANIZACIONAL

#### continuação

**Cultura dos papéis:** Diferente das empresas com cultura de poder, uma organização com cultura de papel é orientada por regras, cargos e funções definidas. O poder, neste tipo de organização, é determinado pela posição de uma pessoa na estrutura organizacional.

Normalmente são empresas mais burocráticas, hierárquicas e que não costumam assumir riscos.



continua >

**AULA 3**

## CULTURA ORGANIZACIONAL

**continuação**

**Cultura das tarefas:** Nessa cultura, o foco está nos projetos e o poder está nas mãos de quem tem capacidade de resolver o problema, podendo ser uma equipe formada apenas para tal. Com maior flexibilidade, há maior possibilidade de mudanças e liberdade para agir com criatividade.

VECTOR3D/SHUTTERSTOCK

**continua >**



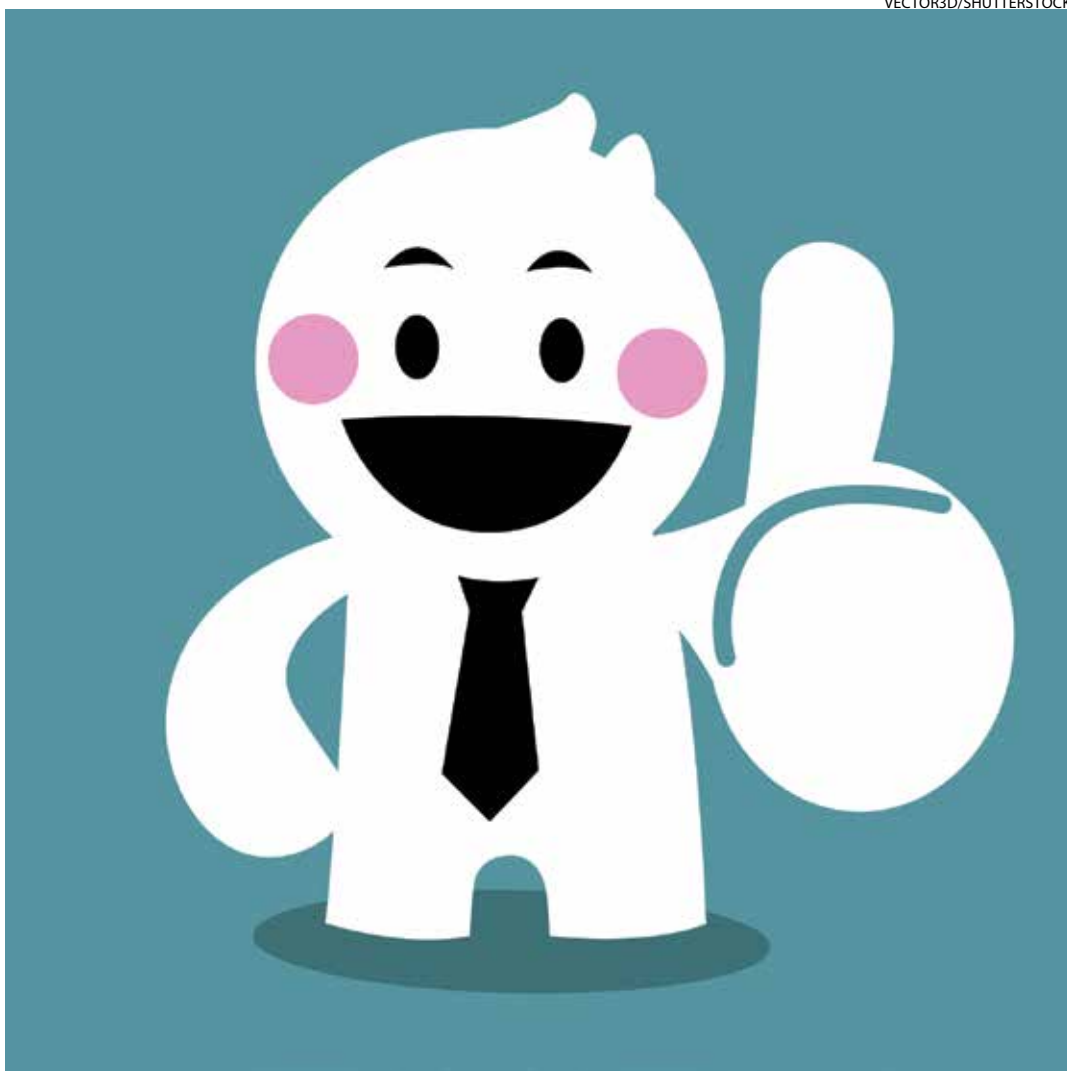
## AULA 3

### CULTURA ORGANIZACIONAL

#### continuação

**Cultura de pessoas:** Em uma organização com cultura de pessoas, o colaborador está sempre em primeiro lugar, independente do cargo que ocupa, suas ideias serão ouvidas. Há a consciência de que a empresa existe porque as pessoas estão ali e constantemente são incentivadas e valorizadas.

Além dos tipos, uma cultura ainda pode ser considerada forte, fraca, adaptativa ou conservadora. Vejamos o que as diferencia:



continua >

**AULA 3****CULTURA ORGANIZACIONAL****continuação**

**Cultura forte:** Em uma organização com uma cultura forte, os valores são compartilhados entre todos os membros envolvidos, como deve ser. A cultura é estruturada e influencia comportamentos, faz parte de todas as etapas, desde a contratação até o fim de um contrato.

**Cultura fraca:** Uma cultura fraca se distingue por permitir mudanças frequentes nos valores ou hábitos. Normalmente é o caso de empresas jovens, que estão construindo sua maneira de ser, e por serem pequenas, se torna possível informar o que muda ao todo de forma fácil e rápida.

**Cultura adaptativa:** Uma cultura adaptativa, como o próprio nome diz, é aberta a mudanças e inovação. Uma organização com uma cultura assim flexível, normalmente realiza atualizações e busca revisar constantemente seus valores e características. Guiadas pela criatividade e inovação estão em constante adaptação, mas mantendo a estabilidade e garantindo que a identidade e a essência permaneçam.

**Cultura conservadora:** Organizações com a cultura organizacional conservadora, são aquelas que dificilmente mudarão os hábitos e os valores. Elas possuem costumes e tradições enraizadas e independente das mudanças no cenário exterior, permanecem as mesmas ao longo do tempo.



## **AULA 5**

# **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: CARGOS E FUNÇÕES**

## **ENCERRAMENTO**

### **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: ALGUNS CARGOS E ATRIBUIÇÕES DE UMA EMPRESA**

#### **DIRETORIA**

Órgão colegiado, formado por gestores de diferentes áreas, a quem é delegada a responsabilidade de, conjuntamente, gerir uma sociedade anônima ou outro tipo de sociedade.

#### **TESOURARIA**

Setor onde se administram valores, incluindo a administração de contas bancárias e o controle de entrada e saída de dinheiro de uma empresa.

#### **CAIXA**

Setor encarregado de pagamentos e recebimentos de contas e haveres.

#### **CADASTRO**

Setor que mantém o registro de informações sobre clientes e/ou fornecedores de uma empresa, a partir das quais analisa a capacidade de compra e pagamento, recomendando ou não a realização de uma venda.

#### **CONTABILIDADE**

Setor que registra todas as ações e operações realizadas por uma empresa e os respectivos documentos fiscais e legais comprobatórios, organiza a escrituração das receitas e das despesas, realiza o balanço periódico e analisa os resultados.

## AULA 5

### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: CARGOS E FUNÇÕES

#### continuação

#### **CUSTOS**

Despesas ou desembolsos feitos por uma pessoa ou firma para realizar determinada tarefa. São gastos com a realização de uma ou várias operações e que constituem, na maior parte dos casos, os encargos de operações.

#### **FATURAMENTO**

Setor responsável pela emissão das notas fiscais de venda de produtos de uma empresa.

#### **MANUTENÇÃO**

Setor encarregado da conservação do patrimônio de uma empresa, incluindo instalações físicas, mobiliário, veículos, ferramentas, máquinas e equipamentos.

#### **SERVIÇOS GERAIS**

Englobam todas as atividades não especializadas, como limpeza e pequenos serviços de suporte administrativo.

#### **COMPRAS**

Setor encarregado de adquirir todos os suprimentos para consumo da empresa, incluindo material de expediente, gêneros alimentícios (se for o caso), insumos, material de embalagem, peças de reposição, itens de mobiliário, etc. Normalmente a compra de matérias-primas não é da alçada do setor de compras, pois envolve conhecimento específico dos produtos e do mercado.

#### **ALMOXARIFADO**

Setor encarregado da guarda e movimentação dos estoques de bens de consumo da empresa. As empresas maiores não misturam bens de consumo com produtos acabados, cujo estoque e a respectiva movimentação ficam a cargo de outro setor.

#### **VENDAS**

Setor encarregado de garantir a colocação do produto da empresa no mercado, podendo traçar as estratégias e políticas necessárias ao incremento do faturamento. Suas atribuições podem ou não incluir ações nas áreas de propaganda, dependendo do porte e da estrutura da empresa.

continua >

## AULA 5

### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: CARGOS E FUNÇÕES

#### continuação

#### **RECURSOS HUMANOS**

Setor encarregado de recrutamento, admissão, administração e demissão de pessoal, bem como de estabelecer políticas de boa convivência entre os funcionários e estabelecer a intermediação entre empregado e empregador.

#### **MARKETING**

Setor ou pessoa da empresa ou contratada para estudar o mercado e o comportamento do consumidor, com vistas a estabelecer estratégias de venda ou de desenvolvimento de produtos.

#### **PRODUÇÃO**

Setor responsável por todos os estágios de produção de um bem ou serviço, incluindo análise da qualidade das matérias-primas e insumos, seu armazenamento, manipulação e utilização do processo de industrialização, até a qualidade do produto acabado.

#### **CONTROLE DE QUALIDADE**

Sistema de monitoramento e definição de padrões e processos, com vistas a garantir a excelência de um produto ou serviço final.

#### **ASSEMBLÉIA GERAL**

É uma reunião de sócios de uma organização, com direito a voto, que, quando se constitui, tem poder de tomar decisões importantes para a gestão e o destino das sociedades.

#### **SECRETARIA**

Setor responsável pelo expediente da empresa, incluindo recepção, contatos presenciais e telefônicos, expedição e organização de correspondência e arquivo, entrevistas e assessoramento ao gestor da empresa.

#### **CONSELHO FISCAL**

Órgão colegiado, eleito em Assembleia Geral, e que exerce função de assessoria, analisando as contas da Diretoria e encaminhando relatório à Assembleia sobre a situação da sociedade, para subsidiar as decisões.

**AULA 6****DOSSIÊ 3 - DETERMINAÇÃO DOS CARGOS E ELABORAÇÃO DO ORGANOGRAMA****COMO CRIAR UM ORGANOGRAMA? <sup>28</sup>**

Separamos 5 dicas para você conseguir montar um organograma.

**1. Faça uma pesquisa**

O primeiro passo é listar todas as equipes, cargos e pessoas que exercem cada função. Para isso, você precisa realizar uma pesquisa e conversar com cada funcionário.

A sugestão aqui é usar uma ferramenta para pesquisa *online*, enviar para todos os profissionais e pedir o preenchimento dos principais dados.

**2. Identifique as hierarquias**

Procure identificar quantas e quais são as estruturas de cargos da empresa, definindo os graus de hierarquia entre eles. Esses dados são importantes para saber o tamanho e qual a melhor forma de estruturar o organograma.

**3. Escolha o melhor modelo**

Há basicamente 3 modelos de organograma, que podem ser escolhidos de acordo com o número de cargos. São eles:

**Modelo Vertical ou Clássico:** é o formato mais conhecido, representando a hierarquia de cima para baixo, interligando caixas com informações por meio de setas.

**Modelo Horizontal:** também organizado com caixas e setas, esse modelo posiciona os cargos da esquerda para a direita.

**Modelo Circular:** nesse modelo, o cargo de maior responsabilidade ocupa o centro do organograma, enquanto os outros são dispostos em torno desse miolo. Quanto maior a posição na empresa, mais próxima essa função fica do centro.

<sup>28</sup> Adaptado de: <https://www.sertms.com/blog/5-dicas-para-criar-um-organograma-da-sua-empresa-pensando-no-futuro/> Acesso em 10.04.18

continua >

## AULA 6

### DOSSIÊ 3 - DETERMINAÇÃO DOS CARGOS E ELABORAÇÃO DO ORGANOGRAMA

#### continuação

#### 4. Selecione a ferramenta mais adequada

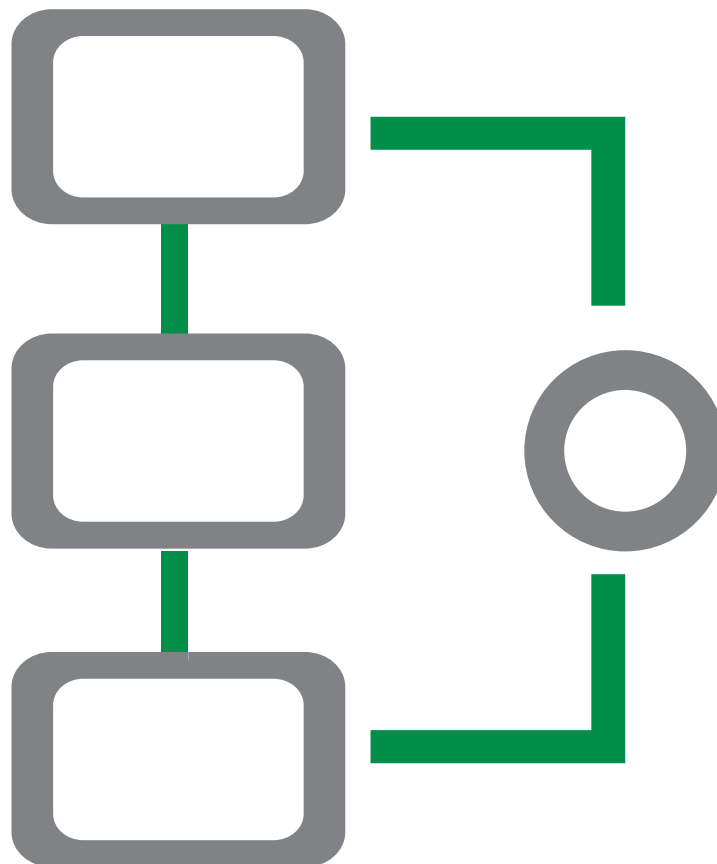
Há diversos programas para a montagem de um organograma. Esse gráfico pode ser feito no Word, Power Point ou Excel, apresentando níveis diferentes de complexidade.

Uma novidade interessante é a possibilidade de fazer o organograma pelo Trello, onde você pode inserir fotos, preferências e hobbies dos funcionários. Nesse caso, o organograma passa a ser um instrumento interessante de socialização.

Além disso, o uso de um aplicativo mais moderno vai facilitar a atualização do arquivo, o que é inevitável devido à rotatividade normal de funcionários em uma empresa.

#### 5. Valide as informações

Com o organograma pronto, é hora de conversar com os líderes de cada setor e validar as informações. Os dados sobre funcionários estão corretos? As hierarquias estão organizadas corretamente? Após essa validação, o organograma pode ser documentado e disponibilizado para acesso.



**AULA 7****QUALIDADE NO AMBIENTE CORPORATIVO****O QUE É POLÍTICA DA QUALIDADE? <sup>29</sup>**

Postado dia 8 de novembro de 2016 por Monise Carla na categoria Cultura organizacional

A Política da Qualidade é uma das primeiras coisas que a gente faz quando inicia a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade. É uma das atividades da Alta Direção e contém orientações gerais, intenções e objetivos da organização referente à qualidade.

Mas afinal, o que é uma política da Qualidade? E como saber se minha política está correta?

Uma política é um sistema de princípios definidos para orientar decisões que levarão a alcançar resultados mensuráveis, ou seja, é uma declaração formal do que é a qualidade para a empresa. O que significa QUALIDADE para a sua organização? É isso que a política deve responder!

A política da qualidade é um **compromisso** que a empresa declara para suas partes interessadas. Assim como a missão, a visão e os valores ajudam a alta direção a tomar decisões de priorização de projetos, contratação ou desligamento de contratos e estratégias para alcançar resultados, a política da qualidade deve ser formalizada para que ajude as pessoas a tomarem decisões sobre processos e produtos.

Imagine que a Política da Qualidade de uma pizzaria seja: "Fazer entregas rápidas, que satisfaçam os clientes e gerem lucro para a empresa", toda vez que uma melhoria de processo ajudar a fazer uma entrega mais rápida, ela está colaborando para a empresa ter mais qualidade. É claro que um critério não pode ferir o outro, não adianta fazer a entrega rápida e não satisfazer o cliente.

A Alta Direção deve estabelecer, implementar e manter uma política da qualidade que:

- a)** Seja apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoie seu direcionamento estratégico;
- b)** Proveja uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade;
- c)** Inclua um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis;
- d)** Inclua um comprometimento com a melhoria continua do sistema de gestão da qualidade.

<sup>29</sup> Texto adaptado: <http://www.blogdaqualidade.com.br/o-que-e-politica-da-qualidade/> Acesso em 12/04/18

continua >



## AULA 7

### QUALIDADE NO AMBIENTE CORPORATIVO

#### continuação

Uma Política da Qualidade realmente boa é aquela que é usada, ou seja, se a sua política da qualidade fica colada em um edital, escrita com letras pequenas no rodapé do e-mail ou guardada em algum repositório de documentos físico ou eletrônico, mas não é comentada em nenhuma reunião onde se toma decisões, existe uma grande probabilidade de sua política não servir para nada. Por isso, sua política deve estar coerente a missão, visão e valores da sua empresa, e considerar o planejamento estratégico da sua organização, para que seja desdobrada em melhorias nos processos e impulsione o crescimento da sua organização.

É a partir desta declaração formal do que é qualidade para sua empresa que você dará o primeiro passo para estruturar uma cultura da qualidade forte, onde “a qualidade significa fazer certo quando ninguém está olhando”, como diria Henry Ford.

Quer iniciar um projeto de cultura da qualidade na sua empresa? Comece pela Política da Qualidade!



**AULA 8****DOSSIÊ 4 - DESENVOLVENDO  
A POLÍTICA DE QUALIDADE****INSTRUMENTAL “CRIANDO POLÍTICAS DE QUALIDADE”**

<b>POLÍTICA DE QUALIDADE</b>	
<b>ESTRATÉGIA</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b>
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	

## AULA 9

# ELEMENTOS BÁSICOS DA COMUNICAÇÃO

## O QUE É COMUNICAÇÃO <sup>30</sup>

Comunicação é a forma como as pessoas se relacionam entre si, dividindo e trocando experiências, ideias, sentimentos, informações, modificando mutuamente a sociedade onde estão inseridas. Sem a comunicação, cada um de nós seria um mundo isolado.

Comunicar é tornar comum, podendo ser um ato de mão única, como TRANSMITIR (um emissor transmite uma informação a um receptor), ou de mão dupla, como COMPARTILHAR (emissores e receptores constroem o saber, a informação, e a transmitem). Comunicação é a representação de uma realidade. Serve para partilhar emoção, sentimento, informação.

Quem comunica é a fonte e, do outro lado, está o receptor. O que se comunica é a mensagem.

Pode ser vista, ouvida, tocada. As formas de mensagens podem ser: palavras, gestos, olhares, movimentos do corpo. As formas como as ideias são representadas são chamadas de signos. Em conjunto, formam os códigos: língua portuguesa, código Morse, Libras, sinais de trânsito.

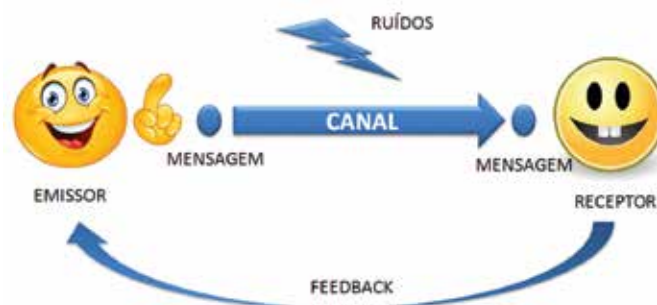


FIGURA: O PODER DO BOATO – RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO



<sup>30</sup> FONTE: Baseado em texto do site: <http://ana-intervalo.blogspot.com/2009/02/o-que-e-comunicacao.html>. Acesso: 29.08.2018; e do texto "Comunicação: por que é importante?", de Lóide Magalhães.

**AULA 10**

# A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

## A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO <sup>31</sup>

Segundo uma pesquisa realizada pelo Project Management Institute Brasil (PMI), 76% de 300 grandes empresas, definem a comunicação no ambiente de trabalho como o principal motivo de fracasso de diversas atividades propostas.

A comunicação é responsável por transmitir mensagens claras, com o objetivo de aprimorar a rotina de trabalho. A comunicação é uma ferramenta crucial em todas as suas faces, é através dela que iremos poder desenvolver uma boa avaliação de desempenho.

Os seres humanos são altamente relacionáveis, e com isso a comunicação se torna a base de todas as atividades. O homem sempre esteve em busca de maneiras de relacionar que fossem eficientes, e hoje não é diferente. Temos diversas formas de estabelecer relações pessoais e profissionais a fim de gerar compreensão e engajamento. E no ambiente corporativo, as empresas precisam se adequar às gerações contemporâneas que possuem sua própria maneira de se comunicar e trabalhar.

A comunicação é uma das principais competências necessárias para o ser humano, e no ambiente corporativo isso não é diferente.

As novas tendências de mercado, e os avanços tecnológicos aumentaram a importância do domínio da comunicação no ambiente de trabalho, seja ela escrita ou oral. Hoje o mercado está cada vez mais exigente. Assim, o profissional precisa sempre aprimorar a boa **comunicação no ambiente de trabalho**, fazendo cursos específicos, como: falar em público, cursos de língua portuguesa e etc.

Quanto mais envolvidos e bem informados os seus colaboradores estiverem, mais empenhados eles estarão para realizar as suas atividades. O desenvolvimento de capacidades depende não só do canal utilizado para realizar a comunicação, mas também da forma de se expressar.

Uma boa comunicação é elemento fundamental para o sucesso. Os profissionais não devem ter medo de expor suas ideias, apenas devem estar atentos para falar de forma a serem compreendidos, ou seja, de maneira objetiva e clara.

Se a sua empresa está passando por alguma falha na comunicação no ambiente de trabalho, não se preocupe, aqui vão algumas dicas para reverter este quadro:

### **Como implementar uma boa comunicação no ambiente de trabalho?**

Considerando que o processo de comunicação somente é bem-sucedido quando o receptor compreende

<sup>31</sup> Fonte: Disponível em <https://www.edools.com/comunicacao-no-ambiente-de-trabalho/> Acesso em 05.04.2018

continua >

## AULA 10

# A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

### continuação

ao interpretar a mensagem, considerar as características do público-alvo é essencial para o sucesso da mensagem. Com isso, o processo de comunicação deve ter como foco o perfil dos colaboradores da organização em questão.

#### 1- USE O CANAL MAIS ADEQUADO

Seja por e-mail, telefone, chat interno ou rede social, você deve sempre pensar qual meio de comunicação é mais adequado para discutir determinados assuntos. Se você precisa registrar algum acontecimento, opte pelo e-mail! Se quer combinar uma “cerveja” no final da semana com os colegas de trabalho, o chat pode ser definitivamente a melhor escolha. O caminho é esse.

#### 2- PASSE FEEDBACKS

Para o sucesso de qualquer empresa, indiferente do seu tamanho ou área de atuação, o feedback é uma ferramenta fundamental. Saber emitir uma opinião que enriqueça o trabalho de outra pessoa e saber ouvir opiniões sobre suas ações é muito importante para o desenvolvimento dos profissionais e da organização.

Quando a comunicação no ambiente de trabalho é valorizada em uma empresa, o feedback passa a fazer parte do dia a dia. Através desse diálogo construtivo, colaborador e empresa sabem o que esperar de cada um e o que oferecer.

Faz parte das atividades do líder oferecer feedbacks assertivos e constantes à equipe. Esse retorno permite corrigir falhas e melhorar processos, além de reconhecer e valorizar o trabalho bem executado por cada um deles.

#### 3- SEJA UM BOM OUVINTE

Uma das premissas da boa comunicação é saber escutar. Saber ouvir e não só falar também é essencial para uma comunicação no ambiente de trabalho mais clara, valorizando a opinião de colaboradores e, com isso, ganhando mais respeito e atenção deles.

Evite usar palavras curtas como respostas, que passem a impressão de que você não tenha realmente compreendido a mensagem. Olhe no olho da pessoa que fala com você, mostre que você está dedicando a sua atenção para ela. Assim, você cria vínculos e passa segurança, valorizando o seu interlocutor. Com certeza, quando for a sua vez de falar, a pessoa estará mais disposta a ouvir a sua mensagem.

#### 4- CONHEÇA O SEU PÚBLICO

Para que haja eficiência na comunicação no ambiente de trabalho, é de fundamental importância

continua >

**AULA 10****A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO****continuação**

conhecer em profundidade o público interno da empresa. É necessário um contato pessoal em que se estabeleça uma relação de confiança, que possa transmitir as suas expectativas, ansiedades e interesses entre a organização e o seu público interno.

É importante que o emissor tenha acesso aos conhecimentos do receptor sobre o assunto a ser abordado. O seu nível de linguagem e o seu grau de interesse são itens extremamente relevantes para que ocorra a sintonia entre ambos.

**5- ESCOLHA O DISCURSO E O MOMENTO CERTO**

## AULA 10

### A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

#### continuação

A comunicação no ambiente de trabalho tem por sua vez a linguagem formal como predominância. Para que os seus argumentos tenham a credibilidade necessária, evite usar palavras informais como gírias, por exemplo.

Tenha cuidado com palavras e gestos que levem à percepções e reações negativas. Evite também usar palavras negativas no início da conversa para não fechar o canal de comunicação, antes mesmo que ela se estabeleça.

Ser direto e profissional não quer dizer que você está sendo grosseiro. O ideal é adequar o seu discurso com as melhores palavras e o tom de voz de acordo com o momento.

#### **6- SEJA DIRETO**

É preciso ser assertivo na hora de praticar a comunicação, passando suas opiniões e as informações necessárias de forma segura, clara e objetiva.

Se você deseja ter uma comunicação no ambiente de trabalho eficaz, é fundamental ser objetivo e ir direto ao ponto. Isso é válido para qualquer meio de comunicação a ser utilizado.

Sempre seja objetivo na hora de informar sobre mudanças, novos procedimentos, contratações e desligamento de profissionais da equipe. Não deixe seus profissionais à deriva.



**AULA 14****CONHECENDO, COMUNICANDO  
E ARGUMENTANDO**

B	I	N	G	0
Você se sente pronto para ser um vencedor?	Você se preocupa com o que comunica nas redes sociais?	Você se considera uma pessoa criativa?	Você já vendeu algum objeto pessoal usado?	Você já falou em público esse mês?
Você se considera uma pessoa gentil?	Você sabe convencer as pessoas daquilo que você acredita?	Você se considera um líder?	Você já recebeu um prêmio ou elogio em público?	Você já elogiou pelo menos um colega esse mês?
Você gosta de ler para melhorar sua comunicação?	Você sabe como podemos utilizar a comunicação no mundo do trabalho?	Você sabe expor suas ideias de forma clara e objetiva?	Você procura sempre pensar positivo, independentemente da situação?	Alguém já disse que você sabe se comunicar bem?

continua &gt;



## AULA 14

### CONHECENDO, COMUNICANDO E ARGUMENTANDO

continuação

#### O PODER DA ARGUMENTAÇÃO <sup>32</sup>



Convencer é levar uma pessoa a pensar como você.

Persuadir é levar alguém a aceitar algo como verdade, fazer esse alguém agir de acordo com sua vontade.

Em um mundo dominado por um novo mercado, um novo consumidor e uma nova política organizacional, é preciso antes de qualquer coisa saber argumentar. O novo consumidor não é mais facilmente persuadido ou convencido por uma simples propaganda, é preciso que se apresentem argumentos. Ele contesta, discute e procura informações, e não mais as aceita como verdade absoluta.

O novo consumidor é mais conectado ao mundo, mais dinâmico e participativo.

Por esses motivos é que o profissional de hoje deve valorizar a capacidade de argumentação, ou seja, a capacidade de convencer e persuadir usando-se de argumentos. Apesar de essa ser uma característica exigida em todas as áreas do conhecimento, para o profissional de comunicação ela é muito mais relevante.

O processo de argumentação nos propicia a oportunidade de motivar pessoas, de vender ideias e produtos, de fechar negócios ou simplesmente melhorar o relacionamento pessoal. Por trás disso se encontra o sucesso de uma organização, que deve enxergar que o caminho mais fácil para obtê-lo é utilizar-se da comunicação e de profissionais qualificados que saibam expor a realidade organizacional de forma a conquistar seus públicos.

A arte de argumentar é capaz de abrir fronteiras, conquistar a credibilidade do consumidor e fortalecer uma marca. É preciso ser transparente e honesto, para que não se confunda argumentação e manipulação, mas o mais importante é saber ouvir e interpretar, de forma a perceber as necessidades e anseios dos públicos ligados à sua organização.

<sup>32</sup> Fonte: <https://informecorporativo.wordpress.com/2009/05/09/o-poder-da-argumentacao/> Acesso em 12.04.2018

continua >

## **AULA 14**

### CONHECENDO, COMUNICANDO E ARGUMENTANDO

**continuação**

#### **LETRA DA MÚSICA**

##### **ARGUMENTO** <sup>33</sup>

Paulinho da Viola

Tá legal!

Tá legal, eu aceito o argumento

Mas não me altere o samba tanto assim

Olha que a rapaziada está sentindo a falta

De um cavaco, de um pandeiro ou de um tamborim

Sem preconceito ou mania de passado

Sem querer ficar do lado de quem não quer navegar

Faça como um velho marinheiro

Que durante o nevoeiro

Leva o barco devagar

<sup>33</sup> Fonte: <https://www.lettras.mus.br/paulinho-da-viola/48050/> Acesso em 12.04.2018

**AULA 15****MARKETING PESSOAL****ENCERRAMENTO****CONHECENDO SEU MARKETING PESSOAL**

Responda o questionário e descubra se você sabe usar o marketing pessoal para obter sucesso profissional. O questionário, elaborado com exclusividade para o site do Fantástico, foi baseado no livro "A magia dos grandes negociadores", de Carlos Alberto Júlio, especialista em marketing. Lembramos que o questionário a seguir foi previamente adaptado.

VECTOR3D/SHUTTERSTOCK

**continua >**

**AULA 15**

## MARKETING PESSOAL

## ENCERRAMENTO

**continuação****1) Você gosta de se divertir e investe em sua qualidade de vida?**

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente  
 Sempre

**2) Você é uma pessoa aberta a mudanças, flexível, de bem com as novidades?**

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente  
 Sempre

**3) Você trata bem as pessoas e lhes dá atenção?**

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente  
 Sempre

**4) Você tem assunto para conversar com as mais diferentes pessoas?**

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente  
 Sempre

**5) Você espera que todos pensem como você, ajam como você, sejam iguais a você?**

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente  
 Sempre

**6) Você enxerga as pessoas como elas realmente são?**

- Nunca  
 Às vezes  
 Frequentemente  
 Sempre

**continua >**

## AULA 15

### MARKETING PESSOAL

### ENCERRAMENTO

#### continuação

**7) Você trata os outros como eles gostariam de ser tratados?**

- (        ) Nunca
- (        ) Às vezes
- (        ) Frequentemente
- (        ) Sempre

**8) Você sabe dar todas as informações às dúvidas dos outros? Ou seja, você mostra que está preparado para responder a todas as perguntas que lhe são feitas?**

- (        ) Nunca
- (        ) Às vezes
- (        ) Frequentemente
- (        ) Sempre

**9) Você se acha apaixonado pelo que faz e entusiasma as pessoas?**

- (        ) Nunca
- (        ) Às vezes
- (        ) Frequentemente
- (        ) Sempre

**10) Você é rápido para resolver as coisas?**

- (        ) Nunca
- (        ) Às vezes
- (        ) Frequentemente
- (        ) Sempre

**11) Você é do tipo que toma iniciativa? Você tem a fama de ser uma pessoa que realmente faz o que decidiu fazer?**

- (        ) Nunca
- (        ) Às vezes
- (        ) Frequentemente
- (        ) Sempre

**12) Você é uma pessoa feliz, satisfeita com o que já tem de bom em sua vida?**

- (        ) Nunca
- (        ) Às vezes
- (        ) Frequentemente
- (        ) Sempre

**AULA 16****MARKETING EMPRESARIAL****COMUNICAÇÃO INTEGRADA DE MARKETING:  
CONHEÇA A ÁREA QUE LEVA A MAGIA E CRIATIVIDADE DAS  
CAMPANHAS DA COCA-COLA BRASIL AOS CONSUMIDORES**<sup>34</sup>

Trabalhar com comunicação em uma empresa com o porte da Coca-Cola Brasil envolve muita pesquisa, números e planilhas, além de, é claro, criatividade. Afinal, cabe aos profissionais dessa área traduzir os objetivos de negócios da companhia para ações que vão chegar às pessoas em suas casas, nas ruas, nas redes sociais, nos mercados, nos cinemas etc. Já assistiu ao comercial em que um mágico transforma as latas de Coca-Cola sabor original nas versões zero açúcar e com stevia e 50% menos açúcares? Ou viu a imagem que mostra, em forma de leque, as novas embalagens em algum cartaz no ponto de ônibus? Na Coca-Cola Brasil, é a área batizada “Comunicação Integrada de Marketing” (no inglês, Integrated Marketing Communications ou IMC) que cuida de cada detalhe do conteúdo publicitário de campanhas como essa, da Estratégia de Marca Única, em um trabalho alinhado com o Marketing e outras áreas da empresa.

“Nosso dia a dia em Comunicação é buscar a excelência criativa no conteúdo que a gente produz e entregá-lo da melhor maneira possível ao consumidor, no melhor formato de mídia, através dos meios que já estão na rotina das pessoas. Cumprimos essa missão contando histórias que se conectam e, muitas vezes, emocionam nosso público-alvo. É por meio dessa identificação que passamos a mensagem da marca”, explica Patrícia Pieranti, gerente sênior de Comunicação da marca Coca-Cola.

No plano da Estratégia de Marca Única, lançado em janeiro, Patrícia e equipe tinham a tarefa de adaptar para o Brasil um novo posicionamento global da Coca-Cola, já em vigor em outros 14 países. A partir de agora, as três versões do refrigerante mais famoso do mundo — sabor original, zero açúcar e com stevia e 50% menos açúcares — passam a ser apresentadas ao consumidor como sub-marcas da icônica Coca-Cola, e não mais como marcas independentes. Agora há apenas uma grande marca, a Coca-Cola, com suas três variantes. Além disso, os produtos recebem um incremento de cerca de 50% na distribuição em todo o Brasil e a Coca-Cola Zero ganha um novo sabor, passando a chamar-se Coca-Cola zero açúcar. “Nosso desafio era muito bacana, de conseguir fazer com que os brasileiros também se identificassem com esse posicionamento global. Então utilizamos o que está dando certo lá fora, mas entendendo a realidade dos nossos consumidores. Isso vai desde o cuidado ao traduzir o filme do mágico até criar novos conteúdos em formatos interativos nas redes sociais, por exemplo”, conta a publicitária.

<sup>34</sup> Fonte: <https://www.cocacolabrasil.com.br/historias/comunicacao-integrada-de-marketing-conheca-a-area-que-leva-a-magia-das-campanhas-da-coca-cola-brasil-aos-consumidores/> Acesso em 17.04.2018

**continua >**

## AULA 16

### MARKETING PESSOAL

### DESENVOLVIMENTO

#### continuação

Com o material pronto, basta adaptá-lo, certo? Não é simples assim. Entender esse consumidor e fazer o conteúdo chegar de maneira efetiva até ele requer um trabalho minucioso, que começa com um estudo profundo sobre o público-alvo, feito em parceria com as agências de publicidade que atendem a Coca-Cola Brasil. Gerente de Conexões na área de IMC, Keila Marconi resume o processo: “O que esse público gosta de fazer? Quais são suas paixões? O que o motiva a curtir algo e se engajar nas redes sociais? Partindo de um estudo comportamental bem completo, a gente conversa com os veículos de comunicação, vê quais programas estão na grade, se precisamos pensar em algum projeto customizado, por exemplo. Depois, vamos para a parte financeira, avaliamos e negociamos valores. Após todo esse processo, com tudo na rua, tem outra etapa chamada de pós-venda, em que fazemos uma análise do que foi feito e tentamos extrair o máximo de aprendizados para campanhas futuras”.

Comercial e conteúdos interativos em programas de televisão, imagens com o leque das latas nos mobiliários urbanos, postagens nas redes sociais... Para acompanhar o desempenho de tantas ações da campanha de Marca Única, uma equipe monitora os resultados em tempo real. “Vamos entendendo os conteúdos e formatos que estão funcionando e fazendo ajustes finos no plano de Comunicação Integrada de Marketing, sempre com a intenção de otimizar os investimentos e obter a melhor performance possível”, informa Patrícia.



## **AULA 17**

# DOSSIÊ 5 - PROPAGANDA, A ALMA DO NEGÓCIO

### **CAMPANHA PUBLICITÁRIA**

EMPRESA: \_\_\_\_\_

INTEGRANTES: \_\_\_\_\_

LOGOMARCA (representação visual da marca). Reproduzir também em cartaz:

*SLOGAN* (expressão concisa, fácil de lembrar, utilizada em campanhas de publicidade, para lançar um produto, marca etc./ bordão):

---

---

---

---

---

**continua >**





# 3º BIMESTRE

*"Tente uma, duas, três vezes e se possível tente a quarta, a quinta e quantas vezes for necessário. Só não desista nas primeiras tentativas, a persistência é amiga da conquista.*

*Se você quer chegar aonde a maioria não chega, faça o que a maioria não faz"*

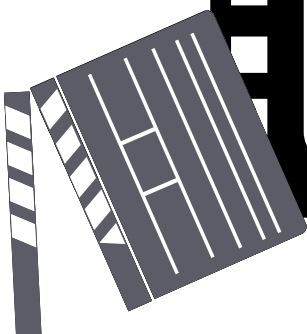
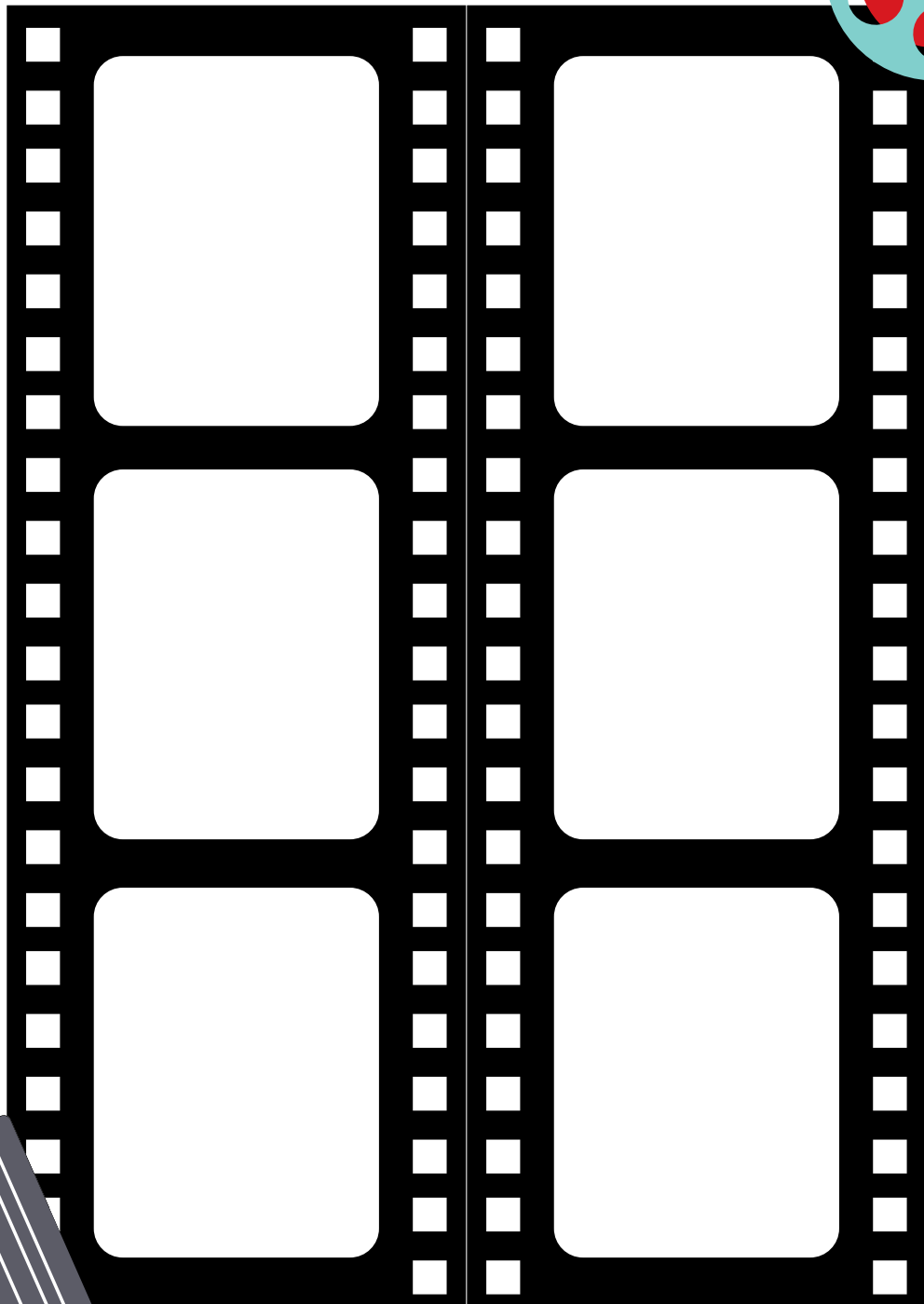
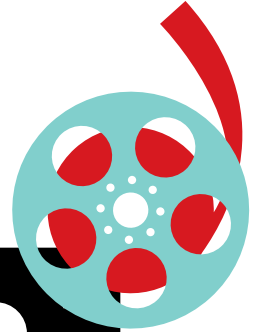
**BILL GATES**



**AULA 1**

# EU, MINHA TURMA E O MUNDO DO TRABALHO

CENAS MARCANTES VIVIDAS EM MUNDO DO TRABALHO



**AULA 4****FALHAS NA COMUNICAÇÃO  
E VÍCIO DE LINGUAGEM****FALHAS DE COMUNICAÇÃO E VÍCIOS DE LINGUAGEM<sup>35</sup>**

Muitas questões poderiam ser resolvidas se a comunicação fosse aperfeiçoada. Expressões faciais, a linguagem corporal, palavras inadequadas ou tentativas em vão de poupar os sentimentos das pessoas são alguns dos responsáveis pelas falhas na comunicação interpessoal. Independentemente de seu método de comunicação ser verbal, escrito, direto ou à distância, a forma como você se expressa irá influenciar no recebimento de sua mensagem. Reduza seus conflitos, provocados pela comunicação, utilizando as etapas a seguir:

- 1) Elimine a linguagem negativa. Ela, por si só, causa conflito e confronto em situações em que não há a menor necessidade. Ela pode assumir um tom de reprovação ou ser interpretada como sarcástica ou condescendente. Frases ou palavras tipicamente negativas incluem expressões que implicam descaso, mentira ou ignorância. A linguagem negativa inclui: não posso / não vou / falhei / ignorei / reclamei de / tive que / deveria / sempre / nunca.
- 2) Substitua a linguagem negativa pela positiva, cujo objetivo é salientar o que pode ser feito, alternativas e escolhas. A linguagem positiva enfatiza ações e consequências positivas, em vez de antecipações negativas. A linguagem positiva inclui: Se... então / sugestão / opção / concordo / excelente / bem-vindo / benefício / afirmações na 1ª pessoa do singular.

**MANIAS A DESCARTAR**

Ninguém está a salvo delas. Não há como negar, elas são o terror de qualquer profissional que usa a comunicação como ferramenta de trabalho. Apavoram o professor, o político, o palestrante e o profissional de atendimento. Não há aula, discurso, treinamento ou atendimento, por melhor que seja, que resista a elas. São as famosas, as abomináveis, as detestáveis manias linguísticas.

**O QUE SÃO AS MANIAS LINGUÍSTICAS?**

Um tipo de mania linguística, na verbalização, é a repetição constante de uma mesma palavra durante o discurso espontâneo, geralmente colocada no final da frase e expressa como pergunta ou exclamação.

<sup>35</sup> Fonte Adaptada: <http://www.tmkjex.com.br/dicas/evite+que+falhas+na+comunicacao+gerem+conflitos+http://callcenter.inf.br/artigos/21299/ponderacoes-sobre-os-vicios-de-linguagem/ler.aspx>  
Acesso em 30.08.2018

continua >

## AULA 4

### FALHAS NA COMUNICAÇÃO E VÍCIO DE LINGUAGEM

#### continuação

#### QUANDO ESSAS EXPRESSÕES SÃO USADAS?

Elas são usadas toda vez que a pessoa sente necessidade de reformular a frase ou pensamento ou lembrar a palavra mais adequada para determinada citação.

#### QUANDO ELAS SE TORNAM PROBLEMAS?

Elas se tornam um problema quando, pelo excesso de uso, são automatizadas e evocadas repetidamente ao final da frase, tornando o discurso desagradável a quem ouve.

## IMPORTANTE

**NÃO DIZER:** OK? - ENTENDE? - COMPREENDE? - NÃO ACHA? - EU NÃO FALEI? - TÁ BEM, QUERIDA - TÁ - HUM-SIM

**SUBSTITUIR POR:** CERTO – PERFEITAMENTE - CORRETO



**AULA 5****EU E O MEU DINHEIRO:  
PLANEJAMENTO FINANCEIRO****O QUE É ORÇAMENTO? <sup>36</sup>**

O orçamento pode ser visto como uma ferramenta de planejamento financeiro pessoal que contribui para a realização de sonhos e projetos. Para que se tenha um bom planejamento, é necessário **saber aonde se quer chegar**. Para isso, é necessário internalizar a visão de orçamento familiar com uma perspectiva de futuro, para a realização de um projeto; e estabelecer metas claras e objetivas, as quais geralmente precisam de recursos financeiros para que sejam alcançadas ou para que ajudem a atingir objetivos maiores.

Por isso, é importante que toda movimentação de recursos financeiros, incluindo todas as receitas (rendas), todas as despesas (gastos) e todos os investimentos, esteja anotada e organizada.

**Reflexão: de onde vem e para onde está indo o meu dinheiro?**

De onde vem o dinheiro não costuma ser um mistério. Em geral, as pessoas naturalmente têm uma boa noção de onde vêm as suas receitas, pois esperam recebê-las pelo trabalho realizado, por algum investimento efetuado ou por benefícios recebidos. Quando o dinheiro vem como resultado do trabalho, as formas mais conhecidas são: salário, comissão de vendas, diárias, honorários, pró-labore, faturamento de prestação de serviços, vencimentos, subsídios.

O dinheiro também pode ser resultado do rendimento de aplicações financeiras ou em bolsa de valores, planos de previdência social ou privada, prêmios de seguros, ou mesmo de aplicações não financeiras como aluguel de imóveis, herança, prêmios de loteria. Pode ainda ter como origem benefícios previdenciários ou assistenciais de programas sociais do governo.

Por outro lado, pesquisas indicam que grande parte da população não sabe como gasta o seu dinheiro ou o quanto é gasto em cada grupo de despesas, como alimentação, moradia, educação, saúde, lazer, dívidas e juros, viagens e realização de sonhos ou outros gastos e investimentos.

E você? Você sabe quanto gasta e como gasta seu dinheiro todo mês? Você tem ideia de como suas despesas se comportaram neste ano? Você sabe quais itens consomem a maior parte de sua renda? Quanto você já pagou de juros neste ano? Você planeja seus gastos? E sua poupança? Quando planeja, você cumpre o planejamento?

O controle e o planejamento financeiro, bem como a anotação de todas as receitas e despesas, ajudam a obter respostas para essas perguntas fundamentais.

<sup>36</sup> Fonte: <https://seucreditooclick.com.br/educacao-financeira/modulo-2-orcamento-pessoal-ou-familiar/> Acesso em 25.05.18

**continua >**

## AULA 5

### EU E O MEU DINHEIRO: PLANEJAMENTO FINANCEIRO

#### continuação

Qualquer que seja o tamanho do seu plano ou sonho, é necessário ter um controle efetivo das receitas e das despesas, bem como se organizar e definir o que tem de ser feito, de modo a alcançar os objetivos em menos tempo e ao menor custo possível. Para que isso ocorra, o quanto antes você começar, melhor.

#### Importância do orçamento

O orçamento financeiro pessoal oferece uma oportunidade para você avaliar sua vida financeira e definir prioridades que impactam sua vida pessoal. O orçamento vai ajudá-lo a:

- conhecer a sua realidade financeira;
- escolher os seus projetos;
- fazer o seu planejamento financeiro;
- definir suas prioridades;
- identificar e entender seus hábitos de consumo;
- organizar sua vida financeira e patrimonial;
- administrar imprevistos;
- consumir de forma contínua (não travar o consumo).

**Resumindo:** o orçamento é uma importante ferramenta para você conhecer, administrar e equilibrar suas receitas e despesas e, com isso, poder planejar e alcançar seus sonhos.

#### Elaboração do orçamento

Um importante princípio a ser seguido na elaboração do orçamento é que as despesas não devem ser superiores às receitas. Mais do que isso, é prudente que as receitas superem as despesas, para que você possa formar uma poupança, investindo seu superávit financeiro de modo a ter recursos suficientes para eventuais emergências, realizar sonhos, preparar sua aposentadoria, etc.

$$\text{Receitas} - \text{Despesas} = \text{Poupança}$$

### COMO ELABORAR UM ORÇAMENTO

#### COMO INICIAR?

O orçamento pessoal (ou familiar) deve ser iniciado a partir do registro de tudo que você (ou sua família) ganha e o que gasta durante um período, em geral um mês ou um ano. Para simplificar um pouco a linguagem, vamos tratar do orçamento pessoal, mas tudo que falarmos daqui em diante também vale para o orçamento familiar.

Na elaboração do orçamento é necessário organizar e planejar suas despesas, com o objetivo de gastar bem o seu dinheiro, suprir suas necessidades e ainda realizar sonhos e atingir metas, de acordo com as prioridades definidas.

continua >

## AULA 5

### EU E O MEU DINHEIRO: PLANEJAMENTO FINANCEIRO

#### continuação

#### O PROCESSO DE ELABORAÇÃO

Existe mais de uma maneira de elaborar um orçamento. Vamos sugerir um método que consiste em quatro etapas: planejamento, registro, agrupamento e avaliação.

#### 1ª etapa: Planejamento

O processo de planejamento consiste em estimar as receitas e as despesas do período. Para isso, você pode utilizar sua rotina passada, elencando as receitas e as despesas passadas e usando-as como base para prever as receitas e as despesas futuras.

Veja, na sequência, algumas sugestões para auxiliá-lo nesta etapa. Diferencie receitas e despesas fixas das variáveis:

**Receitas fixas** - Como o próprio nome diz, são receitas que não variam ou variam muito pouco, como o valor do salário, da aposentadoria ou de rendimentos de aluguel.

**Receitas variáveis** - São aquelas cujos valores variam de um mês para o outro, como os ganhos de comissões por vendas ou os ganhos com aulas particulares.

**Despesas fixas** - São despesas que não variam ou variam muito pouco, como o aluguel, a prestação de um financiamento etc.

**Despesas variáveis** - São aquelas cujos valores variam de um mês para o outro, como a conta de luz ou de água, que variam conforme o consumo.

- Lembre-se dos compromissos sazonais: impostos, seguros, matrículas escolares etc.
- Utilize informações passadas de conta de luz, água, telefone etc.

continua >



## AULA 5

### EU E O MEU DINHEIRO: PLANEJAMENTO FINANCEIRO

#### continuação

#### **2ª etapa: Registro**

É necessário anotar, de preferência diariamente, para evitar esquecimentos, todas as receitas e despesas.

Para isso, aqui vão algumas sugestões.

- Anote todos os gastos. Pode ser em uma caderneta, em uma agenda, no celular, no computador etc.
- Confira, se tiver, os extratos bancários e as faturas de cartões de crédito;
- Guarde as notas fiscais e os recibos de pagamento;
- Guarde os comprovantes de utilização de cartões (débito/crédito);
- Diferencie as várias formas de pagamentos e desembolsos, separando-as em dinheiro, débito e crédito.

#### **3ª etapa: Agrupamento**

Você perceberá que, com o tempo, as anotações serão muitas. Para que você as entenda melhor, agrupe-as conforme alguma característica similar. Por exemplo: despesa com alimentação, com habitação, com transporte, com lazer etc.

#### **ESSA NÃO É A ÚNICA FORMA DE AGRUPAR AS DESPESAS.**

Você pode utilizar outras formas de agrupamento que sejam mais adequadas à sua realidade. O agrupamento facilita a verificação da parcela do salário ou da renda que é gasta em cada grupo de itens, além de auxiliar com os ajustes ou cortes que eventualmente sejam necessários.

continua >

**AULA 5****EU E O MEU DINHEIRO: PLANEJAMENTO FINANCEIRO****continuação****4ª etapa: Avaliação**

Nesta etapa, você vai avaliar como suas finanças se comportaram ao longo do mês e irá agir, corretiva e preventivamente, para que seu salário e sua renda proporcionem o máximo de benefícios, conforto e qualidade de vida para você.

Avaliar significa refletir. Portanto, sugerimos as seguintes reflexões.

- O balanço de seu orçamento foi superavitário, neutro ou deficitário? Ou seja, você gastou menos, o mesmo ou mais do que recebeu?
- Quais são seus sonhos e suas metas financeiras? Precisam de curto, médio ou longo prazo? São compatíveis com o seu orçamento? Tem separado recursos financeiros para realizá-los?
- É possível reduzir gastos desnecessários? Observe os pequenos gastos, pois a soma de muitos “poucos” pode ser bem relevante.
- É possível aumentar as receitas?

**GESTÃO ORÇAMENTÁRIA**

Devemos considerar que, no ponto de partida, o orçamento pode ser deficitário. Nesta situação, as despesas superam as receitas. Pode também ser neutro ou equilibrado, quando as despesas são iguais às receitas, ou superavitário, quando as receitas são superiores às despesas. A meta básica, entretanto, deve ser alcançar e manter um orçamento superavitário.

**ORÇAMENTO RECEITA X DESPESA****DEFICITÁRIO  $R < D$** **NEUTRO  $R = D$** **SUPERAVITÁRIO  $R > D$** **META BÁSICA: RECEITA  $\geq$  DESPESA**

Com o tempo, o orçamento ajuda as pessoas a serem superavitárias. Ou seja, o orçamento ajuda as pessoas a manterem suas receitas maiores que suas despesas. Esse é um dos objetivos básicos da boa gestão financeira pessoal.

**SE, RECEITAS  $>$  DESPESAS, ENTÃO, OBJETIVO CUMPRIDO!!**

Mas e quando você atingir esse grande objetivo? O que fazer com o superávit, ou seja, com esse dinheiro que sobrou?

**continua >**

## AULA 5

### EU E O MEU DINHEIRO: PLANEJAMENTO FINANCEIRO

#### continuação

A resposta é poupar e cultivar o hábito de fazer poupança regularmente.

Aliás, ao se tornar uma pessoa superavitária, a primeira coisa a fazer ao receber uma renda deve ser separar parte dela para poupança, antes mesmo de pagar qualquer despesa.

A poupança deve ser vista como um compromisso com você mesmo.

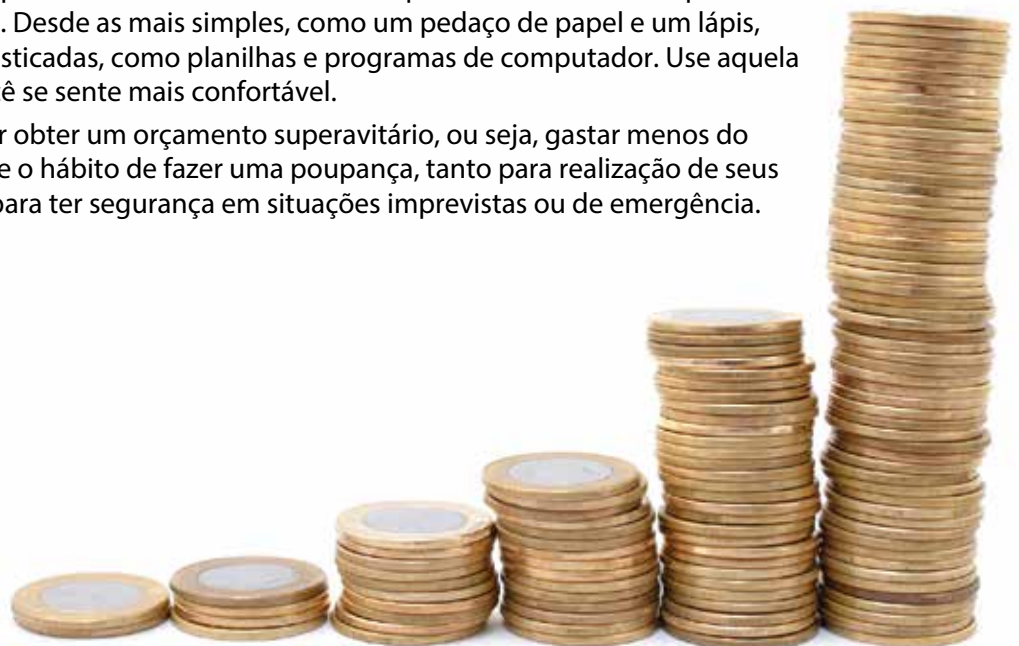
Antes de sair pagando suas dívidas e despesas, por que não se pagar primeiro?

Mas, infelizmente, essa não é a lógica da maioria das pessoas. O que acontece na prática? O dinheiro vai sendo usado durante o mês, e sobra pouco, ou quase nada, para poupar.

Esperar para poupar no final é pouco efetivo para investir e formar patrimônio.

#### Ponha em prática

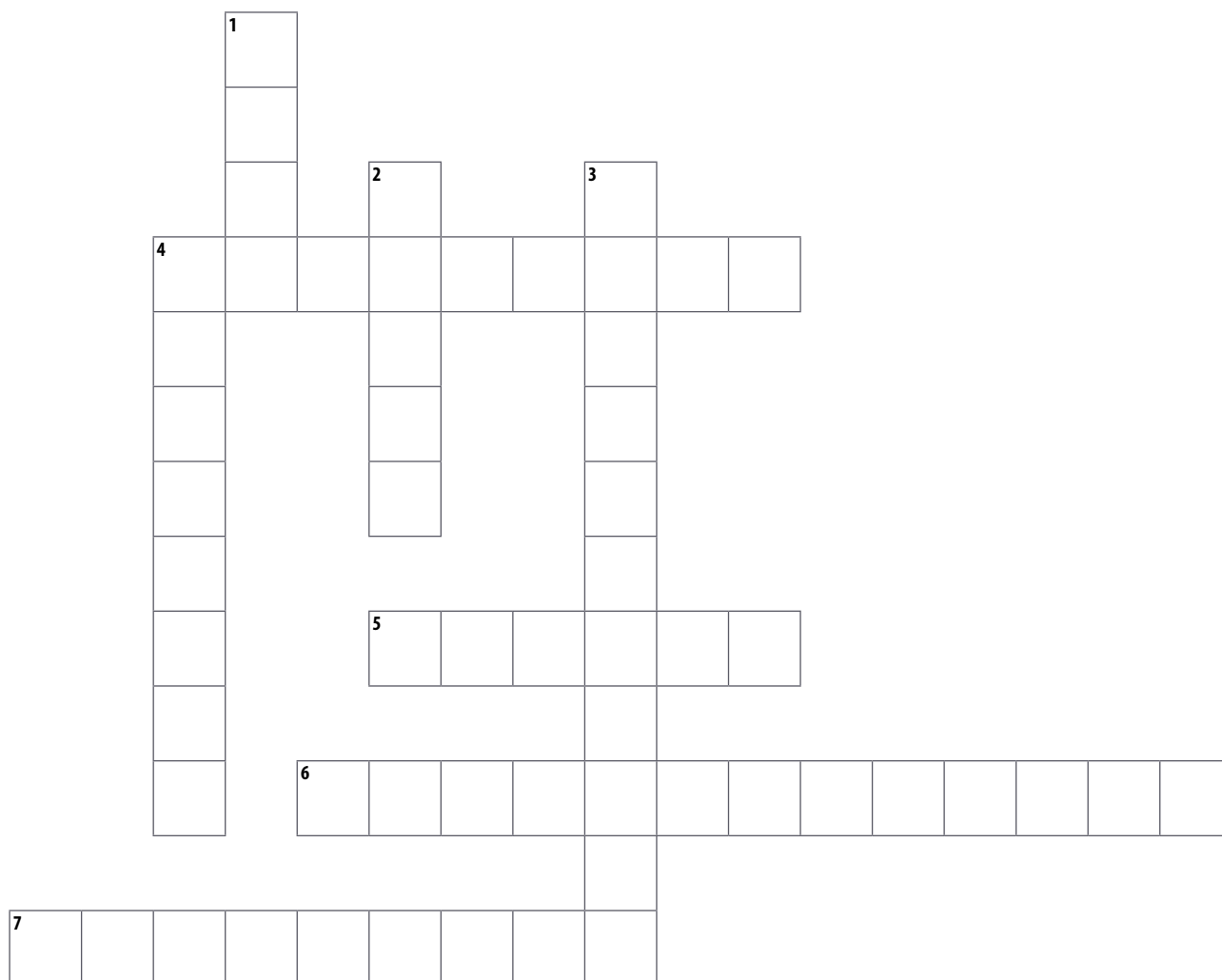
- O orçamento é uma ferramenta valiosa para que você consiga gerenciar sua vida financeira.
- Crie o saudável hábito de fazê-lo. Você só tem a ganhar.
- Lembre-se da regra de ouro: o objetivo principal é ter orçamento superavitário. Mantenha as suas despesas sempre menores que as suas receitas. Em resumo, gaste menos do que você recebe.
- No início, caso experimente dificuldades em fazer o orçamento, não desanime. É normal termos dúvidas ao iniciarmos procedimentos novos.
- Lembre-se de que existem diversas ferramentas para você fazer e acompanhar seu orçamento. Desde as mais simples, como um pedaço de papel e um lápis, até as mais sofisticadas, como planilhas e programas de computador. Use aquela com a qual você se sente mais confortável.
- Após conseguir obter um orçamento superavitário, ou seja, gastar menos do que recebe, crie o hábito de fazer uma poupança, tanto para realização de seus sonhos como para ter segurança em situações imprevistas ou de emergência.



## AULA 7

# DOSSIÊ 6 - PLANEJAMENTO FINANCEIRO

### ATIVIDADE - PALAVRAS CRUZADAS



continua >

## AULA 7

### DOSSIÊ 6 - PLANEJAMENTO FINANCEIRO

#### continuação

#### HORIZONTAL

4. São aquelas despesas que variam de um mês para o outro
5. Quando seus ganhos são iguais aos seus gastos seu orçamento é...
6. Quando seus ganhos são maiores que seus gastos seu orçamento é...
7. Uma ferramenta de planejamento financeiro pessoal que contribui para a realização de sonhos e projetos

#### VERTICAL

1. O aluguel é considerado uma despesa...
2. Como o próprio nome diz, são receitas que variam muito pouco
3. Quando suas receitas são menores que suas despesas seu orçamento é...
4. Comissão por vendas é um tipo de ganho...



**AULA 7****DOSSIÊ 6 - PLANEJAMENTO FINANCEIRO****PLANEJAMENTO FINANCEIRO EMPRESARIAL**

RECEITAS		VALOR - R\$
FIXAS		
	<b>TOTAL=</b>	<b>R\$</b>
VARIÁVEIS		
	<b>TOTAL=</b>	<b>R\$</b>
DESPESAS		VALOR - R\$
FIXAS		
	<b>TOTAL=</b>	<b>R\$</b>
VARIÁVEIS		
	<b>TOTAL=</b>	<b>R\$</b>
<b>RECEITA - DESPESAS = R\$</b>		

**PROJEÇÕES DA ORGANIZAÇÃO**

**AULA 10****DEVOLUTIVAS SOBRE AS APRESENTAÇÕES E EXERCÍCIOS LÓGICOS****ATIVIDADE: RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO**

**1-** Com 10 kg de trigo podemos fabricar 7kg de farinha. Quantos quilogramas de trigo são necessários para fabricar 28 kg de farinha?

**2-** Em uma turma do curso de formação profissional formada de 50 rapazes e 50 moças, tem a seguinte estatística: 20% dos rapazes jogam futebol; 30% das moças jogam futebol. Logo, a porcentagem dos que não jogam futebol na turma é de:

**3-** O preço de venda do produto "X" tem a seguinte composição: 60% referentes ao custo, 10% referentes ao lucro e 30% referentes aos impostos. Em decorrência da crise econômica, houve um aumento de 10% no custo desse produto, porém, ao mesmo tempo, ocorreu uma redução de 20% no valor dos impostos. Para aumentar as vendas do produto, o fabricante decidiu, então, reduzir seu lucro à metade.

É CORRETO afirmar, portanto, que, depois de todas essas alterações, o preço do produto sofreu redução de...

**4-** No final do segundo semestre do ano passado, 40 acadêmicos participaram de uma pesquisa que objetivou analisar a frequência com que estes utilizaram o atendimento extraclasse do professor e/ou do monitor de uma determinada disciplina. Obteve-se o seguinte resultado: 20% dos acadêmicos procuraram atendimento tanto do professor quanto do monitor; 30% dos acadêmicos procuraram somente o atendimento do monitor; 15% dos acadêmicos não opinaram e 4 acadêmicos não procuraram atendimento do professor nem do monitor. Então o número de acadêmicos que procurou o atendimento somente do professor é igual a:

**5-** Pedro recebeu um aumento de 10% e com isso seu salário chegou a R\$1.320,00. O salário de Sidnei antes do aumento era igual a?

# 4º BIMESTRE

*"Existe um momento na vida de cada pessoa que é possível sonhar e realizar nossos sonhos... Esse momento tão fugaz chama-se presente e tem a duração do tempo que passa"*

**MARIO QUINTANA**





**AULA 1****MOTIVAÇÃO E AUTOCONHECIMENTO****INSTRUMENTAL EU, POR MIM MESMO!**

1	Qual atividade mais gosto de fazer no meu tempo livre?	
2	O que verdadeiramente me faz feliz?	
3	Quais os meus dons, talentos e habilidades?	
4	O que mais me motiva nos estudos?	
5	O que mais me motiva em um trabalho?	
6	Qual meu estilo preferido de música?	
7	Qual minha principal qualidade?	
8	Uma característica ou hábito meu que mudou com o passar dos anos	

**AULA 1****MOTIVAÇÃO E AUTOCONHECIMENTO****AUTOCONHECIMENTO, MOTIVAÇÃO E MUDANÇAS<sup>37</sup>**

É muito antiga a proposta de o homem buscar se conhecer melhor, de alcançar a plenitude do Si — a harmonia do eu profundo em relação à sua realidade. Ficou célebre a frase esculpida no templo de Apolo: “Conhece-te a ti mesmo”.

Veja que hoje, com todo o avanço tecnológico, toda a ciência, o homem ainda carece da ciência de si mesmo. A infelicidade por não estar onde gostaria de estar, por fazer o que não lhe satisfaz, por pretender ser o que efetivamente ainda não é, responde por uma parcela surpreendente de insucessos na vida das pessoas, no ambiente de trabalho, no ambiente social, etc.

Muitas das causas de falta de comprometimento no trabalho, o desânimo no atendimento aos clientes e nas relações em geral estão assentadas no próprio indivíduo e na sua relação consigo mesmo. O mundo atual se apresenta desafiador como nunca. A nova realidade social exige profissionais criativos, entusiastas, otimistas, amorosos, humanitários e competentes para lidar com gente, para transpor obstáculos vencendo desafios.

Nesse contexto, temos outro aspecto de suma relevância: a **motivação**. Muitas são as teorias sobre motivação permitindo-nos abordagens a partir de diversos ângulos. Entretanto, há um fator subjacente a todas elas: ninguém motiva ninguém.

Motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa. É, portanto, absolutamente intrínseca à criatura, isto é, está dentro de nós, nasce de nossas necessidades interiores e não pode ser encontrada fora de nós.

“Então, não podemos fazer nada pelos outros da nossa equipe?”, perguntaria um líder, com preocupação. Sim, pode-se fazer. Podemos incentivar os outros para que busquem, compreendam e acionem essa energia interior.

Autoconhecendo-se, o homem descobre os seus motivos, as suas reais aspirações e é capaz de avaliar se o que está fazendo agora no trabalho, na vida em geral, é compatível com o que interiormente almeja.

<sup>37</sup> Fonte: Extraído e adaptado do material didático da Escola Social do Varejo, 2012

continua >

## AULA 1

### MOTIVAÇÃO E AUTOCONHECIMENTO

#### continuação

Faça um pequeno teste. Identifique aquelas pessoas do seu convívio que, na sua opinião, são ótimas profissionalmente, no mais amplo aspecto — não apenas técnico-científico, mas também emocional, integral.

Pergunte a elas sobre o que as motiva, por que são otimistas, entusiastas, por que desempenham tão bem o seu papel. Provavelmente você descobrirá, primeiro, que esses profissionais têm problemas semelhantes aos seus ou maiores e, segundo, que eles simplesmente amam o que fazem, ou seja, possuem uma sintonia fina entre o que fazem e o que interiormente aspiram.

O autoconhecimento não para por aí. Autoconhecendo-se, o homem se autodescobre e, conseqüentemente, é também capaz de conhecer o outro. Não é possível alguém compreender o outro se não compreender a si mesmo. Mas e a mudança? É possível mudar, construir novos valores, novas aspirações, que nos levem a novas motivações?

Embora muitos rejeitem a mudança, ela é inerente à natureza humana e à própria vida. Tudo muda, das partículas subatômicas aos astros celestes. Tudo no universo é energia e dinamismo. Então, o que nos bloqueia? Muitos fatores. Um dos principais é a nossa visão do ser e do estar. Alguns dizem “eu sou assim”, quando o mais correto seria dizer “eu estou assim, mas posso estar diferente se o desejar”.

O comportamento não é algo genético, como a cor dos olhos. É algo que se muda, que se melhora, caso se deseje. Mas tem que ser algo de dentro pra fora, porque ninguém muda ninguém.

O momento é de transformações, de mudanças grandes nos costumes, nos sistemas de trabalho, nos modelos sociais, nas suas relações consigo mesmo e com os outros. Um mergulho interior trará luzes para a compreensão e o estabelecimento de um novo homem, consciente dos seus valores, das suas atitudes, dos seus motivos. Um homem integral!

Lembre-se: mudança de consciência — a gênese da qualidade.

**AULA 3****EMPREENDEDOR CORPORATIVO /  
INTRAEMPREENDEDOR****CASO 3M**<sup>38</sup>

Um cientista da 3M, o Dr. Spencer Silver, estava tentando criar um adesivo resistente o suficiente para usar na indústria aeroespacial. No entanto, acidentalmente, criou um adesivo muito fino e leve que não deixava rastros nas superfícies onde era colocado mas que mantinha, de uma forma ou de outra, o seu aspecto inicial. O produto parecia útil, mas o problema é que isso não respondia ao objetivo principal do projeto. Como não respondia ao objetivo principal do projeto a ideia foi metida numa gaveta.

A procura pela inovação estava presente na cultura da organização e por isso o Dr. Silver comunicou a outros departamentos essa mesma descoberta e lançou um desafio para se arranjar uma aplicação para aquele novo material. Esse dia chegou quando outro cientista da 3M, Art Fry, decidiu usar esse novo material como marcador de página e mais tarde como porta-recados ou transmissores de ideias. É assim que surge o "Post-It". Uma ideia levou à outra. Começou numa pessoa que não viu a essência da ideia, mas outra pessoa percebeu a sua aplicabilidade e o seu potencial valor.

Este é um daqueles exemplos onde o Intraempreendedorismo acontece sem ser planejado. Surge mais como resultado de uma sucessão de acontecimentos aleatórios do que propriamente de algo minimamente estruturado mas que só surge porque a política da empresa estava inteiramente centrada na inovação.

<sup>38</sup> Fonte: <https://www.hugoalexandretrindade.com/6-exemplos-de-intra-empendedorismo/> Acesso em 30.07.2018

**continua >**

## AULA 3

### EMPREENDEDOR CORPORATIVO / INTRAEMPREENDEDOR

continuação

#### TEXTO

### INTRAEMPREENDEDORISMO<sup>39</sup>

Gustavo Periard

A concorrência entre as empresas nos dias de hoje tem aumentado a uma velocidade incrível. Todos os dias entram no mercado centenas de novas empresas, boa parte delas cheias de novas ideias, empreendedores dedicados e muito dinheiro para investir. Uma combinação perigosa para empresas estagnadas, burocráticas e que não cultivam novas ideias.

Por isso, as organizações buscam colaboradores que possam oferecer um “algo mais” para elas, pessoas dedicadas que trabalhem como verdadeiros sócios do negócio. Que ofereçam opções diferenciadas de investimento para novos negócios, tornando a empresa ainda mais competitiva no médio e longo prazos. Este modelo de colaborador é chamado de intraempreendedor.

#### O QUE É O INTRAEMPREENDEDORISMO?

É uma modalidade de empreendedorismo praticado por funcionários dentro da empresa em que trabalham. São profissionais que possuem uma capacidade diferenciada de analisar cenários, criar ideias, inovar e buscar novas oportunidades para estas empresas. São eles que ajudam a movimentar a criação de ideias dentro das organizações, mesmo que indiretamente.

Este tipo de colaborador tem sido muito valorizado pelas empresas, principalmente por agregarem valor ao trabalho final executado pela organização. Eles são procurados pelas empresas de recrutamento com uma frequência cada vez maior, ocupando espaços importantes nas grandes corporações em todo o mundo.

#### QUAIS SÃO AS CARACTERÍSTICAS DO INTRAEMPREENDEDOR?

Este tipo de profissional lida muito bem com a busca pelo novo, sem medo dos riscos que possam ocorrer, por gerar uma ideia e compartilhá-la com seus superiores. Ele está focado na melhora contínua de seu setor, departamento ou mesmo de toda a empresa, dependendo da abrangência que sua ideia possa ter. Ele tem uma certa facilidade em descobrir oportunidades ocultas.

<sup>39</sup> Fonte: <http://www.sobreadministracao.com/intraempreendedorismo-guia-completo/> Acesso em 30.07.2018

continua >

**AULA 3****EMPREENDEDOR CORPORATIVO / INTRAEMPREENDEDOR****continuação**

A inquietação de quem está sempre inconformado com a situação atual é característica inerente de todo intraempreendedor. Ele busca se capacitar cada vez mais para superar os desafios que lhe são apresentados. É, acima de tudo, ousado e bastante criativo. São algumas características associadas a esse perfil:

- Paixão pelo que faz
- Sempre atento às novas ideias
- Simula erros e riscos
- Descobre oportunidades ocultas
- Multidisciplinaridade
- Persistente, dedicado
- Autoconfiante, decide por conta própria
- Proativo, inovador.

Além de todas estas características, o fundamental é o espírito empreendedor. O que nos faz lembrar que a grande maioria destes colaboradores empreendedores não tem o mesmo interesse em abrir um negócio, como os demais, por exemplo. Para ele, colaborar com a empresa, ter bons salários e elevar o seu nome dentro da organização são objetivos tão importantes quanto ter sua própria empresa.

**COMO INCENTIVAR O APARECIMENTO DOS INTRAEMPREENDEDORES?**

Para poder contar com um profissional com estas características, é necessário que a empresa crie condições para que ele se desenvolva naturalmente. Porém, isto não é uma tarefa nada fácil. A alta administração precisa estar disposta a abrir mão da sua rigidez e do conservadorismo nos processos de tomada de decisão, permitindo que seus colaboradores opinem e sugiram melhorias.

Talvez o fato mais importante neste processo seja a compreensão por parte dos “chefes” de que estes profissionais podem, em algumas situações, ser melhores que eles. A alta gerência precisa enxergar os intraempreendedores como um ativo de luxo para a empresa e não um concorrente que precisa ser tolhido. Porém, sabemos como é difícil esta convivência nas organizações hoje. Neste caso, uma liderança descentralizadora é ideal para o surgimento dos novos intraempreendedores.

**AULA 6****DOSSIÊ 7 - AVALIANDO E PRATICANDO O ATENDIMENTO****DOSSIÊ 7 - QUALIDADE NO ATENDIMENTO****AO DESCREVER A SITUAÇÃO, NÃO ESQUECER DE COLOCAR: ONDE OCORREU A RECLAMAÇÃO**

- Próprio estabelecimento
- Redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram, Reclame Aqui, etc.)
- E-mail
- Telefone (ligação)
- Outros (identificar)

**O QUE GEROU A RECLAMAÇÃO**

- Defeito de fabricação
- Constrangimento do consumidor
- Dificuldades com cancelamento
- Problemas com informações
- Cobrança indevida
- Demora no atendimento
- Demora no conserto
- Outros (identificar)

**TODOS OS PERSONAGENS ENVOLVIDOS**

- Funcionários (quantos e de quais funções)
- Cliente (reclamante)
- Outros Clientes
- Fornecedores
- Outros (identificar)

**continua >**

## **AULA 6**

### DOSSIÊ 7 - AVALIANDO E PRATICANDO O ATENDIMENTO



**continuação**

#### **COMO A EMPRESA BUSCOU SOLUCIONAR**

---

---

---

---

#### **COMO O CLIENTE SENTIU-SE APÓS O OCORRIDO**

---

---

---

---

#### **EMPRESA**

---

---

---

#### **INTEGRANTES**

---

---

---

---

**continua >**









**Site do IA:** [institutoalianca.org.br](http://institutoalianca.org.br)  
**Fanpage do IA:** [facebook.com/institutoalianca](https://facebook.com/institutoalianca)  
**Twitter do IA:** @ialianca  
**Site da SEDUC:** [www.seduc.ce.gov.br](http://www.seduc.ce.gov.br)

