

Seja Bem Vindo!

# **Curso**

## **Assistente Administrativo**

Carga horária: 25hs



## Dicas importantes

- **Nunca se esqueça** de que o objetivo central é **aprender** o conteúdo, e não apenas **terminar** o curso. Qualquer um **termina**, só os determinados **aprendem**!
- **Leia** cada trecho do conteúdo com **atenção redobrada**, não se deixando dominar pela pressa.
- **Explore profundamente** as **ilustrações explicativas** disponíveis, pois saiba que elas têm uma função bem mais importante que embelezar o texto, são fundamentais para **exemplificar e melhorar o entendimento** sobre o conteúdo.
- Saiba que quanto mais **aprofundaste seus conhecimentos** mais **se diferenciará dos demais alunos** dos cursos.
- Todos têm acesso aos mesmos cursos, mas o **aproveitamento** que cada aluno faz do seu momento de aprendizagem diferencia os **“alunos certificados”** dos **“alunos capacitados”**.
- **Busque complementar** sua formação **fora do ambiente virtual** onde faz o curso, buscando **novas informações e leituras extras**, e quando necessário procurando **executar atividades práticas** que não são possíveis de serem feitas durante o curso.
- **Entenda** que a aprendizagem **não se faz apenas no momento em que está realizando o curso**, mas sim durante todo o dia-a-dia. Ficar atento às coisas que estão à sua volta **permite encontrar elementos para reforçar aquilo que foi aprendido**.
- **Critique** o que está aprendendo, **verificando sempre a aplicação do conteúdo no dia-a-dia**. O **aprendizado só tem sentido quando pode efetivamente ser colocado em prática**.

# Conteúdo

Introdução

O Papel do Empreendedor

Relacionamento Interpessoal no Trabalho

Perfil Profissional

Ética Profissional

Departamento Pessoal

Diversos Tipos de Documentos

Técnicas de Arquivo

Técnicas de Telemarketing

Bibliografia/Links Recomendados

# Introdução

## O que é empregabilidade?

O termo surgiu na última década e pode ser definido como a qualidade que possui a pessoa que está adequada com as exigências do mercado de trabalho. Em outras palavras, quanto mais suas habilidades se aproximarem do perfil profissional exigido pelos novos tempos, maiores serão as chances no mercado de trabalho; ou seja, maior será sua empregabilidade.

A tendência deste início de século não é ter mais um emprego para toda vida, mas sim, se tornar empregável para toda vida. Toda pessoa deve concentrar-se no constante desenvolvimento de suas habilidades, administrar sua carreira para tornar-se empregável.

Baixar a guarda em empregabilidade é simplesmente ficar parado. Aliás, ficar parado é o mesmo que andar para trás. Você abaixa a guarda em termos de empregabilidade quando:

- Para de estudar;
- Para de se atualizar, isto é, não lê, não vê TV, não vai ao teatro, não navega na Internet, não vai a associações de classe, não conversa com colegas;
- Acha que está bem instalado e se acomoda no lugar;
- Para de ler anúncios de emprego perdendo interesse por eles;
- Fecha-se deixando de conhecer novas pessoas, convivendo sempre com as mesmas;
- Acha que salário, mesada do pai ou poupança vão durar para sempre;
- Você começa a se perceber repetindo sempre as mesmas coisas sentindo um vazio existencial interno;
- Fica adiando para o ano seguinte projetos antigos.

Preparar-se para o mercado de trabalho não é tarefa fácil pois exige esforço no sentido de manter uma organização, atualização e em especial, não deixar-se abater. Como já falamos não baixar a guarda!

# **Dicas para o mercado de trabalho**

## **I. Curiosidade**

O cenário, como troca de chefia, de produto principal, demanda por outros resultados. Um aspecto importante no mercado de trabalho é a curiosidade pelo novo e nenhuma resistência a mudanças do seu cotidiano no emprego. Mesmo que o momento exija abandonar um projeto que esteja dando certo.

## **II. Ansiedade**

Componente que precisa ser dosado. Quando controlada, a ansiedade se transforma em produtividade, garra e resultados. Em excesso, no entanto, causa tensão e desgaste. Profissionais ansiosos cobram de si e da equipe mais do que podem fazer num determinado espaço de tempo.

## **III. Liderança**

Muito ligada à forma com que o profissional mantém a equipe focada e motivada, essa competência exige capacidade de resolver problemas de maneira racional e justa. Ainda que sejam questões espinhosas, como demitir um, funcionário. O bom líder sabe identificar os talentos das pessoas à sua volta, reconhecer bons trabalhos e contribuir para a suspensão de performances ruins.

## **IV. Independência**

Característica de quem sabe atuar com autonomia. Profissionais que não tem ou não tiveram, a quem recorrer na hora de encarar os abacaxis tende a desenvolver a independência “É o tipo a quem você diz os objetivos e ele entrega os resultados”.

## **V. Criatividade**

Como um modismo, muito se fala sobre essa competência, mas, na prática ela é valorizada. As empresas estão mais preocupadas e interessadas em resultados do que em idéias. É como se a criatividade fosse o oposto da praticidade. “Ainda a resistência com os criativos, embora o perfil das vagas essa competência sempre esteja lá”.

## VI. Relacionamento

Envolve todas as competências descritas acima. Mais: traduz-se na habilidade de conviver de maneira harmoniosa no ambiente de trabalho profissional. Para ter essa capacidade, é preciso observar a cultura da empresa, entender a hierarquia além do que está exposto no organograma, ler nas entrelinhas do escritório a melhor maneira de se relacionar com todos.

## **O Papel do Empreendedor**

A tarefa de transformar potencial mercadológico e números em negócios é de inteira responsabilidade do empreendedor. Uma empresa não nasce da geração espontânea: é preciso um ato criador de alguém que é capaz de observar, analisar e formular um organismo que dê conta de gerar bens que possam produzir sentimento de satisfação, conforto e bem-estar nas pessoas ou em grupos de pessoas que venham a consumir estes bens. Uma empresa é um organismo vivo, dinâmico e obrigatoriamente adaptativo, para ser saudável do ponto de vista econômico, financeiro e social. Os números de uma empresa são sempre a tradução de comportamentos de pessoas, especialmente, daquelas que a criaram e as que estão à sua frente.

É preciso enfatizar que a técnica, por si só, não assegura o sucesso do empreendimento. Ele é produto da competência com que o empreendedor a escolhe, usa e ajusta em busca da concretização de sua meta e de seu projeto.

O comportamento empreendedor tem sido alvo de pesquisas sistemáticas que, essencialmente, têm resultado em um conjunto de características que, de maneira sintética, estão apresentadas abaixo:

- Busca de Oportunidades e Iniciativa - Ter a capacidade de criar novas oportunidades de negócios, desenvolver novos produtos e serviços, propor soluções inovadoras.
  - Persistência - Enfrentar os obstáculos decididamente, buscando, ininterruptamente, o sucesso, mantendo ou mudando as estratégias, de acordo com as situações.
  - Correr Riscos Calculados - Dispor-se a assumir desafios ou riscos moderados e responder pessoalmente por eles.
  - Exigência de Qualidade e Eficiência - Decidir que fará sempre mais e melhor, buscando satisfazer ou superar as expectativas de prazos e padrões de qualidade.
  - Comprometimento - Fazer sacrifícios pessoais, despender esforços extras para completar uma tarefa; colaborar com os subordinados e, até mesmo, assumir o lugar deles para terminar um trabalho; esmerar-se para manter os clientes satisfeitos e colocar boa vontade a longo prazo acima de lucro a curto prazo.
  - Busca de Informações - Interessar-se, pessoalmente, por obter informações sobre clientes, fornecedores ou concorrentes; investigar, pessoalmente, como fabricar um produto ou prestar um serviço; consultar especialistas para obter assessoria técnica ou comercial.
  - Estabelecimento de Metas - Assumir metas e objetivos que representem desafios e tenham significado pessoal; definir com clareza, objetividade - de forma específica e mensurável - as metas de curto prazo e longo prazo.
  - Planejamento e Monitoramento. Sistemáticos - Planejar, dividindo tarefas de grande porte em subtarefas com prazos definidos; revisar constantemente seus planos, considerando resultados obtidos e mudanças circunstanciais; manter registros financeiros e utilizá-los para tomar decisões.
  - Persuasão e Rede de Contatos - Utilizar-se de estratégias para influenciar ou persuadir os outros; utilizar pessoas-chave como agentes para atingir seus objetivos, desenvolver e manter relações comerciais.
  - Independência e Autoconfiança - Buscar autonomia; manter seus pontos de vista, mesmo diante da oposição ou de resultados desanimadores; expressar confiança na sua própria capacidade de complementar tarefa difícil ou de enfrentar desafios.
- O comportamento empreendedor estará presente em todas as nossas ações, sejam elas pessoais, familiares e profissionais.

Nossas características pessoais sempre marcam o estilo com que realizamos as coisas em nossa vida.

Cabe, a cada um de nós, descobrir quais destas características são pontos fortes nossos e, depois, utilizá-las em tudo o que fizermos. É importante, também, reconhecer e refletir a respeito de nossos pontos fracos e desenvolver características que não temos.

A relevância das características empreendedoras varia de acordo com as circunstâncias e os problemas com as quais o empreendedor está envolvido.

Quatro são as características consideradas mobilizadoras:

- Estabelecimento de metas
- Planejamento e monitoramento sistemático
- Persistência / Comprometimento

## **ESTABELECIMENTO DE METAS**

As metas funcionam como um potente motor; são capazes de impulsionar a empresa e as pessoas que nela trabalham. Sem sua força orientadora, dificilmente nos moveremos na direção certa.

Uma empresa que acredita ter, como única meta, o lucro, descobrirá, mais adiante, que também possui responsabilidade em relação aos sócios, à comunidade, aos funcionários, além de compromisso com o seu próprio desempenho. A busca de uma meta desfocada, mal definida, pode ser frustrante para uma organização.

Ao definir as metas gerais da empresa, é desaconselhável que sejam muito específicas. A limitação destas metas gerais pode desviar o foco de atenção da empresa, tornando-a desatenta aos impedimentos e ameaças, bem como às oportunidades de lucro.

Ao lado das metas gerais, porém, a empresa deve definir, também, metas específicas. Quanto mais específica a meta, mais fácil fazê-la compreendida junto às pessoas comprometidas com o sucesso da empresa. Da mesma forma, claros tornar-se-ão os critérios de avaliação do desempenho organizacional.



Em resumo, a empresa deve trabalhar não apenas em função de metas globais, que retratem o compromisso institucional da organização, mas também fazer-se orientar por metas inerentes ao âmbito operacional. Ao contrário das metas gerais, as metas operacionais têm, como características, a temporalidade, a revisão periódica, a adaptabilidade às frenéticas contingências mercadológicas, a especificidade dos detalhes como prazos, níveis de excelência, índices de produtividade e de qualidade, diminuição de custos, crescimento de vendas, etc.

Para estabelecimento de metas, pode ser utilizada uma lista de checagem.

As iniciais desta lista formam a palavra "ESPERTO".

- Específicas

A meta bem especificada, com clareza e concisão, permite que saibamos o que exatamente desejamos, por exemplo, comprar um Gol 1.000, cor vermelha, bancos da cor cinza, zero Km, com direção hidráulica.

- Significado pessoal

A meta deve ser importante para quem a elabora, ou seja, ter significado pessoal.

- Provocante

A meta deve representar um desafio. Ela deve estimular a superação de limites e, quando alcançada, gerar satisfação.

- Executável

A meta deve ser realizável. Deve-se fazer a análise prévia das possibilidades de concretização.

- Realista

Ao elaborar uma meta, é necessário analisar os recursos disponíveis no momento e prever as necessidades futuras. Avaliar a capacidade de mobilizar os meios necessários é fundamental.

- Tempo final A meta precisa de ter prazo definido para sua realização.

- Observável

A meta deve ser formulada numericamente, para possibilitar a avaliação futura dos resultados. Deve ser visível e mensurável.

## Contato pessoal

Todo ser humano em qualquer lugar do mundo e em tudo que ele for fazer terá que ter um contato pessoal. Mas para que este contato ocorra o ser humano deve estar em comum arbítrio consigo mesmo e com o outro.

Para ocorrer este contato o ser humano necessita de certos cuidados consigo mesmo, como o higiene e qualidade de vida.

1. Higiene significa; “sistema de princípios e regras para evitar doenças e conservar a saúde.” Estes tipos de higiene podem ser classificados como:

- Higiene Pessoal – compreende os cuidados de asseio corporal, do modo de se vestir e de viver.
- Higiene da sua casa e ambiente de trabalho – assim como no lar, a higiene no ambiente de trabalho é de fundamental importância. A desordem nos materiais pode desde obstruir a circulação até ocasionar uma queda. Já que a sujeira pode expor o profissional aos agentes biológicos (bactérias, ácaros, fungos) que podem provocar inúmeras doenças.
- Higiene dos equipamentos – luvas sapatos e botas devem ter seu uso individual, ferramentas devem ser mantidas limpas.

2. Qualidades de vida:

- Qualidade de vida envolve a mobilização das pessoas, com relação a atitudes e valores, com o objetivo de estimular o desenvolvimento de sua personalidade, de seu corpo, de sua identidade social e de atitudes coerentes com estes valores. Além disso, as reflexões sobre o sentido da existência, o significado dos nossos atos.
- Os papéis sociais e, em especial, os papéis profissionais constituem-se a partir das interações sociais presentes no ambiente de trabalho, considerando-se os níveis hierárquicos e os sistemas de comunicação que os influenciam.
- Necessidades físicas: precisamos de comida, roupas, moradia, saúde e dinheiro.
- Necessidades sociais: precisamos amar e ser amado, sentir que fazemos parte de um grupo maior e nos associar a outros.

- Necessidades mentais: Precisamos desenvolver nossas habilidades e crescer.
- Necessidades espirituais: precisamos sentir que temos uma meta na vida, que existe um significado na vida e que estamos contribuindo de alguma forma para isso.
- Em suma: precisamos viver, amar, aprender, e deixar um legado.

Concilie sua vida profissional com a pessoal e familiar. O sucesso profissional não é o único critério da felicidade humana. O profissional verdadeiramente bem sucedido também é o nas esferas da vida. Não descuide da convivência com seus familiares.

Cultive seus verdadeiros amigos, que serão suas ancoras afetivas no momento de sobreviver á solidão inerente ao poder organizacional. Invista na excelência de sua saúde física e mental e emocional. Lembre-se, seu corpo é seu templo. Por último, não relegue o segundo plano o exercício da sua cidadania.

## **Relacionamento Interpessoal no Trabalho**

### **1. O Fator Humano nas Organizações**

Relacionamento Interpessoal significa relacionamento entre pessoas, englobando todos os tipos de relacionamento entre os seres humanos. Desde o seu nascimento, todo ser humano passa a pertencer a uma família, já se envolve em seus primeiros relacionamentos interpessoais.

Ao chegar a fase adulta, o indivíduo terá estabelecido milhares de vínculos nas suas relações, participando de grupos sociais, relacionamentos afetivos e profissionais. Todos esses relacionamentos apresentam uma característica em comum: a comunicação.

Podemos dizer que o homem não vive sozinho. O desenvolvimento da sociedade da sociedade tornou as pessoas cada dia mais dependentes de seu grupo. Isto também acontece no trabalho.

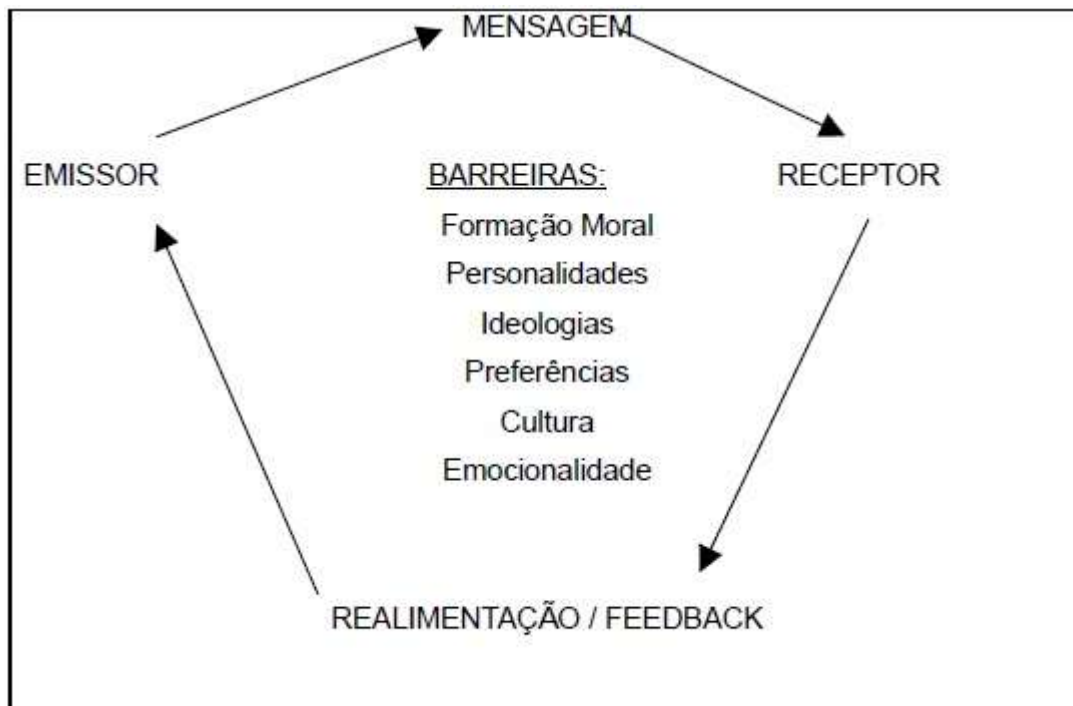
A dimensão do trabalho na vida do homem é muito extensa. Há autores que afirmam que o homem vive:

- No trabalho, pois tudo o que está a sua volta é fruto do trabalho, seu ou de outro indivíduo;
- Do trabalho, pois é dele que se conseguem os recursos necessários para a sobrevivência;
- Para o trabalho, pois nele pode realizar-se enquanto homem, sentindo-se útil, responsável, produtivo e reconhecido.

## 2. A Natureza da Comunicação Interpessoal

### Comunicação

É o processo que consiste em transmitir e receber mensagens com finalidade de afetar o comportamento das pessoas.



### Processo de Comunicação

Se as pessoas descobrirem como agem e tentarem descobrir maneiras para compensar tais comportamentos, isso os ajudará com mais eficiência no relacionamento interpessoal.

### Entendendo o Processo de Comunicação

- Por meio de comunicação expressamos pensamentos, experiências e emoções;
- A comunicação é o processo de transmitir e receber mensagens;
- Para que a comunicação se realize, são necessários um emissor e um receptor;
- A comunicação ocorre de duas maneiras: Verbal e não-verbal.

## A comunicação Verbal

É fundamental nos relacionamentos interpessoais além de ser a mais utilizada. Ocorre por meio de conversas, livros, jornais, rádio, TV, cartas, relatórios, entre outros. Exige cuidado e preparo, tanto da parte de quem a origina como a de quem a recebe. É necessário passar idéias com clareza, mas a comunicação nem sempre consegue atingir o objetivo de passar uma mensagem clara.

## A Comunicação Não-Verbal

Nesse tipo de comunicação, o emissor está transmitindo mensagem com expressões faciais ou corporais e ainda por meio de gestos. Sem que se perceba, freqüentemente se está transmitindo mensagens. O comportamento inadequado de um condutor no trânsito gera “mensagens” negativas que permitem aos outros analisar o seu perfil.

Exemplos de comunicação não verbal no trânsito:

EMISSOR	CANAL OU VEICULO	MENSAGEM	RECEPTOR
Condutor	Buzina	Atenção	Pedestre
Agente de trans.	Som de apito	Pare	Condutor
Dep. De trans.	Símbolos de sinalização	Proibido retornar	Condutor
Motorista	Conversão a esquerda	Vou virar a esquerda	Pedestre

## Problemas de Comunicação

As causas principais das falhas de comunicação ou ainda pela própria mensagem.

- Dificuldade de expressão
- Escolha inadequada do receptor
- Escolha inadequada do meio
- Falhas na mensagem
- Diferenças de percepção

## **Condições para uma BOA Comunicação**

- Falar com clareza e precisão
- Ter objetividade
- Tom de voz moderado
- Saber ouvir
- Respeitar
- Ter boa vontade, ser receptivo.

## **Aprendendo a Administrar Relacionamentos**

Alem de uma comunicação eficiente, os indivíduos que possuem um bom relacionamento interpessoal têm características especiais:

- RESPEITO
- FLEXIBILIDADE
- BOM SENSO
- HUMANIDADE
- PACIÊNCIA
- EQUILIBRIO
- EMPATIA
- RECEPTIVIDADE
- IQUALDADE
- PERSISTENCIA
- EDUCAÇÃO

## **Personalidade**

É o conjunto de características que torna a pessoa única a diferente das outras, ou seja, cada um tem a sua personalidade,

pois os indivíduos pensam, sentem e agem de maneira bastante distinta.

A personalidade se forma quando ainda somos crianças e vai se adaptando ao ambiente em que vivemos, a medida que vamos crescendo.

São fatores que determinam a personalidade:

- Herança biológica
- Ambiente
- Idade

Deve-se ter cuidado ao formar opiniões precipitadas sobre outras pessoas, pois estas informações podem se transformar em preconceitos ou estereótipos.

## **Preconceitos**

Trata-se de conceito ou opinião formados antes de ter o conhecimento adequado.

Alguns preconceitos são:

- Criticar idéias e opiniões dos outros que não combinam com o que você pensa;
- Julgar a pessoa precipitadamente sem considerar o seu estado emocional.

Por exemplo: ela pode estar agressiva porque está vivendo um momento difícil. Ao relacionar-se com o outro, deve-se considerar as próprias emoções para não julgar o outro de forma errada.

A revelação da personalidade acontece no relacionamento com as outras pessoas.

Quando o indivíduo se conhece melhor, fica mais fácil conhecer o outro. Assim, melhora a qualidade dos relacionamentos.

## **Estereótipos**

Estereotipar é perceber as pessoas baseando-se em pré-julgamentos.

As primeiras impressões de uma pessoa podem estar alicerçadas em estereótipos. Portanto, em geral, são enganosas. Por exemplo: É mulher, não sabe dirigir.

Em função deste julgamento, passamos a interagir com as pessoas esperando, inclusive, atitudes que podem não chegar a ocorrer.

A partir do momento que se obtém mais dados a respeito de uma pessoa, os estereótipos vão sendo reformulados e nova percepção será formada a respeito da pessoa, facilitando o relacionamento interpessoal.

## **Motivação**

O conhecimento da motivação e do seu uso adequado, tanto para interpretar fatos como para resolvê-los, é de grande valia nas relações interpessoais.

O estudo da motivação busca explicações para as ações humanas, isto é, o processo pelo qual os indivíduos são levados a satisfazer determinadas necessidades.

Conhecendo a motivação, compreende-se melhor as relações entre pessoas.

## **Motivo**

É aquilo que move a pessoa para alcançar seus objetivos. Este impulso à ação é provocada por um estímulo externo que vem do ambiente ou por um estímulo interno que vem da própria pessoa.

Quando uma necessidade é atendida e satisfeita, um processo de motivação termina, mas logo o indivíduo identifica uma nova necessidade e imediatamente um novo processo de motivação é iniciado.

A motivação está ligada às necessidades do ser humano. O homem raramente alcança um estado de satisfação, a não ser por curtos períodos de tempo, pois ao logo que satisfaz um desejo, surge outro e assim sucessivamente. Embora exista uma



ordem de prioridade, algumas necessidades podem apresentar ao mesmo tempo que as outras.

## **Necessidades**

Necessidades Primárias – são as de natureza fisiológica e de segurança.

### *· Fisiológicas*

Relacionam-se ao bem estar físico da pessoa e estão ligadas a sobrevivência. Estes níveis estão às necessidades de alimentação, de repouso, de abrigo, de respiração e o desejo sexual.

### *· Segurança*

Relacionam-se à proteção contra o perigo ou privação. Estas necessidades ficam evidenciadas quando as fisiológicas estão relativamente satisfeitas. Um exemplo desse tipo necessidade é o medo de perder o emprego e não poder sustentar a família.

Necessidades Secundárias – são as de natureza social, de estima e de autorealização.

### *· Sócias*

São as de associação, de participação, amizade, inclusão em grupos, aceitação por parte dos companheiros.

### *· Estima*

São aquelas relacionadas com a maneira pela qual o indivíduo se vê e se avalia. Envolvem auto-estima, autoconfiança, respeito, reputação, reconhecimento, amor, independência, e autonomia. A não satisfação dessas necessidades pode produzir sentimentos de inferioridades, de fraqueza, dependência e desamparo.

### *· Auto-alimentação*

Estão relacionadas ao desenvolvimento de cada pessoa.

Todos temos necessidades de auto-realização como pessoa e como profissional e buscamos novos desafios para desafios para a auto-realização.

Conseguir o crescimento pessoal e o profissional significa: Buscar o aprimoramento da qualidade de vida.

Apesar de não termos o poder de motivar ninguém, pois a motivação é um processo interno de cada indivíduo, temos o

poder de estimular as pessoas com quem convivemos e de ajuda-las a descobrir as próprias necessidades.

Conseguimos isto com um elogio, uma conversa, uma palavra.

## **Melhorando os Relacionamentos**

Um aperto de mão, um sorriso ou um simples olhar de uma pessoa influencia nossos pensamentos e sentimentos.

Estamos nos relacionando com as outras pessoas todo o tempo. Uma das principais características do ser humano é que ele interage com o seu meio e, ao mesmo tempo, sofre influências dele.

O relacionamento interpessoal é uma troca, entre duas ou mais pessoas.

Podemos também, a partir da nossa observação sobre uma pessoa, transferir a idéia que formamos para todo o grupo a que ela pertença. Vejamos um exemplo: se você tem uma experiência desagradável com uma pessoa estrangeira, isso não significa que todos os estrangeiros vão agir da mesma forma .

Isso acontece quando pessoas ou grupos são rotulados. Por exemplo: Todos os adolescentes são preguiçosos. Essa afirmativa é um preconceito, porque nem todos os adolescentes são preguiçosos.

Por isso esteja atento ao comportamento do outro como um todo, procurando conhecer a pessoa como ele é. Assim, fica mais fácil o relacionamento com as pessoas.

## **Conhecendo e Respeitando as diferenças**

Todos nós somos diferentes no modo de pensar, de agir e de sentir. As diferenças existem, e o importante é saber reconhecê-las e lidar melhor com elas, especialmente no momento de trabalho. Somos diferentes pela nossa maneira de pensar e por muitas características pessoais.

Cada indivíduo é um ser único com pensamentos, sentimentos, atitudes e histórias diferentes.

Respeitando a diferença do outro, você pode conquistar grandes relacionamentos!

As diferenças se manifestam de acordo com as normas e os hábitos adquiridos na sociedade, ou seja, a cultura de cada um.

As diferenças existem, também, pelas crenças que cada grupo social tem.

Você pode verificar que no ambiente de trabalho, quando sai ou entra outra pessoa na sua equipe, percebem-se muitas diferenças na forma com que as pessoas passam a se comportar uma com as outras, até mesmo a produzir. Com a troca de experiências e as diferenças de cada um, o grupo se transforma e todos aprendem e crescem profissionalmente.

Muitas vezes, as diferenças no ambiente de trabalho podem gerar conflitos. Por isso, é preciso ter cuidado com as reações preconceituosas ou de intolerância, pois elas criam barreiras para a troca de idéias, de conhecimentos e de experiências.

Em nossos relacionamentos, estamos sempre influenciando o comportamento de alguém ou sendo influenciados. A influência acontece no sentido de mudar ou acrescentar novas percepções sobre as pessoas ou os fatos. Essas percepções podem confirmar ou alterar o que pensamos e sentimos, resultando (ou não) em mudança de comportamento.

## RELAÇÕES HUMANAS

As seis palavras mais importantes:  
ADMITO QUE O ERRO FOI MEU,  
As Cinco Palavras Mais Importantes:  
VOCÊ FEZ UM BOM TRABALHO  
As quatro palavras mais importantes:  
QUAL A SUA OPINIÃO;  
As três palavras mais importante:  
FAÇA O FAVOR;  
As duas mais importantes:

MUITO OBRIGADO;  
A palavra mais importante:  
Nós;  
A palavra menos importante:  
EU.

## **Perfil Profissional**

### **Atuais exigências do mercado de trabalho**

Muito mais que habilidades técnica, o mercado de trabalho atual exige das pessoas habilidades relacionadas à personalidade e ao comportamento de cada um. Isso significa que, além do trabalhador saber como desempenhar bem uma profissão, utilizar corretamente os meios e ferramentas de seu trabalho, ele deve possuir algumas habilidades que determinam sua conduta social. O trabalhador deve ter habilidades para trabalhar em equipe, cooperar com o próximo, ter idéias criativas no desempenho das atividades e soluções de problemas, saber resolver conflitos em seu ambiente de trabalho, motivar sua equipe e ainda, ter vontade e curiosidade de pesquisar e querer aprender mais e mais sobre seu trabalho e sobre o mundo em geral.

### **ENTREVISTA DE SELEÇÃO: a um passo do emprego**

Na busca por trabalho, não importa se você é candidato ao primeiro emprego ou se tem 20 anos de experiência, terá de encarar um mercado exigente e competitivo. Para aumentar suas chances de conseguir a vaga é necessário ter bom senso desde o primeiro contato com a empresa a qual você irá se candidatar, a maneira de vestir, os gestos, além de apresentar um currículo turbinado de acordo com as aptidões que você possui.

A entrevista de seleção não é o momento mais importante da seleção, mas tenha certeza, na maioria das vezes é decisiva para a contratação. Esta é a sua grande chance.

Vamos então nos preparar para a entrevista? Apresentaremos alguns passos para que você seja bem sucedido.

#### Primeiro Contato

Quando a empresa entrar em contato com você, provavelmente é porque já leu seu currículo e considerou que suas habilidades são adequadas para preenchimento da vaga. Este contato pode ser feito por telegrama, por telefone ou por outra forma adotada pela empresa. A mais comum é por telefone, portanto alguns cuidados nesta hora são importantes:

- Seja simpático quando marcarem a entrevista e esteja disponível para qualquer hora ou momento. Lembre-se que seu objetivo é conseguir a vaga, portanto neste momento a prioridade é esta;
- Não faça perguntas sobre a vaga, este assunto é para o momento da entrevista;
- Não esqueça de agradecer e confirmar sua presença com voz firme e positiva.

## **DICAS PARA UM CURRÍCULO COMPETITIVO**

### Elaborando o Currículo

Qual o significado da palavra currículo?

Segundo o dicionário Aurélio, a palavra currículo vem do latim "Curriculum Vitae", que quer dizer "Carreira da Vida".

Para que serve o currículo?

O currículo é um documento que resume a sua trajetória profissional, sua formação escolar, as principais atividades e funções exercidas, cursos e estágios, além de dados pessoais como endereço, telefone e data de nascimento.

Quem busca uma vaga no mercado de trabalho precisa preparar um currículo eficiente, portanto, você deve ter todo o cuidado ao prepará-lo, pois um currículo mal elaborado pode desqualificar um candidato. Já o currículo bem feito facilita o ingresso no mercado de trabalho.

### Objetividade

O currículo não deve ser longo, portanto, não ultrapasse duas páginas. Só faça uma terceira página se sua experiência for realmente longa. Caso contrário, o profissional responsável pela

seleção de pessoal na empresa poderá considerá-lo pouco prático e pode perder o interesse em lê-lo.

Dados como RG, CPF e Carteira de Trabalho não devem ser colocados.

Posteriormente, se forem necessários, a empresa solicitará.

### Efeitos Especiais

O currículo deve ser discreto e agradável para a leitura. Não enfeite com vários tipos de letras e desenhos. Caso queira destacar alguma informação importante, use o recurso "Negrito". Utilize uma letra padrão e imprima em uma impressora de qualidade em papel branco.

### Cursos

Não é preciso relacionar todos os cursos realizados. Lembre-se que o selecionador tem muitos currículos para analisar. Relacione somente os mais importantes (iniciando pelo mais recente) e que sejam afins ao cargo que você está pleiteando.

### Experiência

Inicie pela experiência mais recente (último emprego). Se você tem uma lista extensa de empregos anteriores selecione somente os 05 últimos. Especifique a empresa, o cargo exercido, o tempo de trabalho e, resumidamente, as atividades desenvolvidas.

### Primeiro Emprego

Se você ainda não tem experiência profissional, ressalte em seu currículo a sua formação escolar e cursos realizados. Mencione também suas habilidades mais relevantes.

### Fotografia

Não anexe fotografia, a não ser que seja solicitado. Neste caso, utilize uma fotografia recente e de boa qualidade.

## MODELO DE APRESENTAÇÃO • DADOS PESSOAIS

Nome

Idade

Endereço

Telefone

e-mail

•**OBJETIVO** - Área que pretende atuar

•**ESCOLARIDADE** - indicar o curso, instituição e período.

•**CURSOS** - indicar cursos diversos como: línguas, informática.

Não esquecer de indicar a carga horária do curso

•**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** - locais, tempo de trabalho, cargo exercido, e as principais atividades desenvolvidas.

•**O currículo não deverá conter capa .**

•**Todos os dados informados no seu currículo devem ser precisos e verdadeiros.**

Ao procurar emprego você tem algumas opções como:

•verificar anúncios em jornais;

•verificar sites de recrutamento na internet;

•contatar agências ou consultorias de recrutamento;

•contatar bolsas de empregos em sindicatos;

•procurar bolsas de empregos em órgãos e Secretarias do Trabalho.

O seu currículo poderá ser enviado via internet, por e-mail (correio eletrônico), pelo correio convencional, ou entregue pessoalmente.

É importante fazer uma revisão antes da entrega ou remessa do currículo.

### Envio via Internet

Atualmente a internet é um meio de seleção de pessoal cada vez mais utilizado. Para utilização da internet você deverá disponibilizar seu currículo em uma home page (página da internet).

### Correio convencional

Envie somente original em envelope grande sem dobrar o currículo. Cópias prejudicam a aparência do seu currículo, causando impressão de desorganização ao selecionador de pessoal.

### Pessoalmente

Orientar-se na recepção ou portaria da empresa sobre como proceder para a entrega do currículo.

Caso você seja encaminhado a algum setor da empresa, lembre-se que neste momento você já está sendo avaliado, portanto, atente-se para a boa educação e imagem que irá transmitir.

### **Apresentação e Postura na Entrevista de Seleção.**

O que é a entrevista de seleção?

A entrevista é um Instrumento de seleção de pessoal. Na entrevista o selecionador busca obter fatos relacionados ao histórico profissional e confirmar as informações citadas no currículo.

A entrevista também permite ao selecionador de pessoal avaliar a aparência, postura, e a qualidade da fluência verbal do candidato. E possibilita ao candidato expor suas qualificações pessoais e profissionais.

- Confirme data, horário, endereço e nome do entrevistador.
- Chegue no mínimo 10 minutos antes do horário marcado.
- Use roupas sóbrias e discretas. Exclua jeans, bermudas, roupas curtas e com decotes.
- Não use tênis. Os sapatos deverão estar limpos e engraxados.
- Mãos e cabelos devem estar bem cuidados.
- Não exagere na maquiagem e no perfume.
- Não fume ou mastigue chiclete durante a entrevista.
- Quando for marcada a entrevista procure conhecer mais sobre a empresa.

Desta forma você estará demonstrando interesse no cargo.

- Seja ético, não comentando fatos negativos de outra empresa ou pessoas.



- Se a entrevista for coletiva, aguarde a sua vez de falar.
  - Fale com clareza e naturalidade. Tenha cuidado com a gramática, evite gírias e vícios de linguagem.
  - Caso você não tenha experiência profissional, fale das suas habilidades, dedicação, disposição e comprometimento com o trabalho.
  - Evite assuntos polêmicos como política, futebol, e religião. Seja objetivo, mas evite respostas como "sim" e "não". Desenvolva um raciocínio completo, sem se estender demais.
  - Lembre-se de desligar o celular.
  - Não minta em relação ao seu currículo, pois suas informações serão verificadas.
- No momento da entrevista, aposte na sinceridade, afinal é aí que começam suas chances de aprovação.

## **DINÂMICA DE GRUPO: sob o olhar da empresa**

A estratégia de realizar dinâmicas de grupo na hora da seleção têm sido usada atualmente, tanto para cargos de nível médio como para executivos. Até aqui, estivemos falando do currículo, da entrevista e em todos os meios de seleção enfatizamos os comportamentos, você deve ter percebido isso. Pois é neste momento que o recrutador da empresa vai observar este comportamento em relação ao grupo.

As dinâmicas são organizadas em forma de situações problema, mas quais você deverá participar desempenhando um papel, cumprindo uma tarefa, se relacionando com pessoas, expondo seus pontos de vista, ouvindo os outros, discutindo e debatendo.

Não é fácil prever qual é melhor atitude e o que o recrutador espera como resposta dos candidatos. Mas não se assuste, esse é o momento em que não devemos ser afoitos, nem demonstrarmos ser os mais rápidos. Este é o momento de ter bom senso.

Como você pode ver, caso seja convidado a participar de um teste deste tipo, procure dar o melhor de você, sendo um membro ativo e combativo, mas sem tentar diminuir os demais membros do grupo e de seus pontos de vista. Quanto mais você for um elemento que contribui para os resultados do grupo, melhor será seu desempenho.

As atividades propostas nas dinâmicas de grupo avaliam diversos pontos da personalidade e do perfil profissional, entre eles:

- Capacidade de ser amigável: gosto por fazer novas amizades no grupo, transmitir calor humano e bem-estar nas relações de amizade;
  - Capacidade de manter amizades: desejo de estar na companhia de pessoas para o trabalho e diversão;
  - Capacidade de expressar suas idéias: colocação de idéias próprias tão logo quanto possível;
  - Capacidade de ser ativo: o quanto a pessoa é ativa e mantém o ritmo do trabalho, seja ele intenso ou de menor pressão;
  - Capacidade de buscar novas idéias: buscar novas idéias e conciliar com as suas, e capacidade de correr riscos;
  - Capacidade de manter o positivismo: em diferentes situações manter o otimismo, a expressão de alegria e ânimo;
- Alguém que seja fraco em algumas das habilidades técnicas, mas que seja forte em competências como iniciativa e orientação para resultados, em geral vai se mostrar um funcionário melhor. Ele usará sua iniciativa e orientação para resultados na constante busca de aprender novas habilidades para desempenhar melhor o trabalho.

## EXCESSO DE TIMIDEZ PREJUDICA CARREIRA

Veja se você é acanhado:

Sintomas de timidez

- Gagueira.
- Tremedeira.
- Sudorese.
- Ansiedade.
- Brancos.
- Dificuldade de falar em público.
- Dificuldade de ouvir.
- Problemas de relacionamento com outras pessoas.
- Quando conversa, não olha para os olhos do interlocutor.

Possíveis causas

- Experiências mal sucedidas.
- Educação excessivamente repressora ou liberal.
- Falta de experiência na função ou no trabalho.
- Desconhecimento das próprias qualidades e habilidades profissionais.

O que é ideal

- Ter habilidade se fazer entender e ouvir as outras pessoas.
- Saber falar em público, sem fugir do microfone.
- Manter a tenção em uma apresentação, com bom humor e raciocínio.

## **ALGUMAS DICAS ÚTEIS QUANDO ESTIVER TRABALHANDO**

O ponto de partida deve ser o estabelecimento de prioridades, o que deve ser realizado imediatamente, o que deve ser feito em guarda, o que posso fazer mais no final do expediente. Aí vão algumas dicas:

- Verifique sobretudo o que pode ser melhorado em termos de arrumação de sua sala, disposição dos móveis, equipamentos, material.
- Observe que procedimentos podem ser racionalizados, eliminados ou simplificados no que diz respeito às três tarefas
- Seu trabalho se tornará mais agradável e simples se você dispuser de conhecimentos profissionais, souber redigir relatórios e cartas, aperfeiçoar seus conhecimentos de português e de informática. Ou seja. você precisa estar atualizada e adquirir sempre mais conhecimentos.
- Existem diversos recursos facilitadores do trabalho que já devem ser do conhecimento e prática de secretárias mais experientes, no entanto para aquelas que estão iniciando vale lembrar que é possível preparar esquemas para registro de correspondências, de chamadas telefônicas, determinar uma agenda semanal sobre as atividades que deverá realizar, guia com os telefones mais usados, Ter o Código de Endereçamento Postal sempre a mão, a lista telefônica (assinantes e endereços), o Dicionário da Língua Portuguesa para consulta rápida, a lista de assuntos pendentes em ordem de importância e urgência, estabelecer metas para alcançar todos os dias. Enfim dar ao

trabalho um toque profissional e de bom gosto.

- Deixar a mesa em ordem sem excesso de papéis.
- Depois do expediente: manter os equipamentos desligados e em condições de uso para o dia seguinte.
- Estocar material de escritório suficiente para evitar contratempos.
- Reunir todo material necessário antes de iniciar uma tarefa.
- Atenção redobrada quando estiver conferindo ou revisando algum trabalho: fazer marcas no que precisa ser corrigido ou redigitado.
- Evitar idas e voltas ou levantar-se a todo momento é pura perda de tempo e gera baixa produtividade.
- Manter a calma diante de situações difíceis e complicadas. Lembre-se: você deve ser conciliadora e ter criatividade e rapidez para resolver problemas.
- Não perder muito tempo com atividades fáceis; aproveitar a maior parte do tempo para executar tarefas mais demoradas que exigem maior esforço físico e mental. De preferência, executá-las no início do dia.
- E para você alcançar bom êxito em suas atividades, planeje suas paradas, estabeleça um tempo mínimo para resolver pequenos problemas.

## NO SEU LOCAL DE TRABALHO

Aprenda a conhecer o local onde você trabalha: seções, arquivos, materiais, chefes e respectivos nomes, funções, demais funcionários localizando-os pela função, nome, seção. Conheça números de telefones e ramais, saídas de elevadores, outros departamentos onde você trabalha. Mantenha relações hierárquicas e funcionais. Informe-se para saber quais serão suas atribuições, local, prazo para entrega de tarefas e, se houver o regulamento ou lei que rege sua profissão, o estatuto ou regimento interno do órgão para poder informar-se e orientar-se.

## Ética Profissional

### ÉTICA PROFISSIONAL: os valores sociais de seu comportamento

Qual o significado da palavra ética?

A palavra ética se deriva do termo grego "ethos" que significa originalmente "morada", lugar onde se sente acolhido e abrigado. O segundo sentido é costume, modo ou estilo habitual de ser.

Como a ética deve ser entendida?

Deve ser entendida como um conjunto de princípios básicos que visam disciplinar e regular os costumes, a moral e a conduta das pessoas.

O que é ética profissional?

É o conjunto de princípios morais que se deve seguir no exercício de uma profissão.

Quais são os elementos da ética?

### Sigilo

É a capacidade de guardar informações importantes, sejam pessoais e/ou profissionais. Mantenha discrição sempre em relação a assuntos que não lhe dizem respeito, não fazendo perguntas e comentários desnecessários.

### Confidencialidade

É a capacidade de identificar informações sigilosas e mantê-las em segredo para o bem comum do trabalho e da organização.

### Honestidade

É a capacidade de mostrar a sinceridade, a confiança e a decência. É ter responsabilidade. Por exemplo, não tomar posse de objetos que pertencem a outros colegas e/ou à empresa e não se ausentar no horário de trabalho.

## **Princípios Éticos**

- Seja educado e cortês com todos os funcionários da empresa.
- Não utilize recursos da empresa para benefício próprio.
- Seja discreto no exercício de sua profissão.
- Siga as normas administrativas.
- Seja respeitoso com seus superiores hierárquicos e colegas de trabalho.
- Vista-se de forma adequada ao ambiente de trabalho. Não utilize tráfico de influência para conseguir a benevolência (boa vontade) do chefe.
- Não seja egoísta na transmissão de experiências e conhecimentos aos colegas de trabalho.
- Não se oponha a colaborar com determinado trabalho que lhe seja solicitado.
- Não se utilize de informações e influências para conseguir vantagens pessoais.
- Não estimule a discórdia no ambiente de trabalho.
- Ao usar uniforme, não modifique o modelo original.

Leia com cuidado estes casos:

Um colega de trabalho lhe conta uma idéia que, se implantada, poderia gerar muito lucro para a empresa. Um certo dia, conversando com seu chefe, você comenta esta idéia e ele acha uma maravilha, te elogia e diz que lhe dará um aumento de salário.

O que você faz nesta hora?

- a) Não diz nada, aceita o aumento e assume a autoria da idéia.
- b) Diz que a idéia não foi sua, mas sim de seu colega.

Você é demitido de sua empresa, mas logo é contratado pela concorrente de sua empresa anterior. Chegando lá, seu novo patrão descobre que você possui algumas informações sobre sua antiga empresa que poderia beneficiar sua produção. Nesta situação, ele te oferece uma porção de gentilezas com o objetivo de descobrir tais informações. O que você faz?

- a) Aceita as gentilezas e conta tudo. Sua antiga empresa nunca irá desconfiar.
- b) Pede desculpa a seu novo patrão, recusa os presentes e afirma que se trata de uma questão ética.

Comportamento ético é o comportamento definido pela sociedade

como correto e moral. Por que os empresários dão tanta importância a este comportamento? É simples, ninguém gosta de trabalhar com pessoas desonestas, que fazem de tudo, até mesmo passar por cima das pessoas, para se destacarem. Além disso, os patrões devem se preocupar com questões relacionadas ao ambiente de trabalho:

- Preservação das informações da empresa;
- Relacionamento interpessoal nas equipes de trabalho;

O profissional antiético tem traços de perfil individualista, o que representa exatamente o contrário do perfil exigido para o desempenho de um bom trabalho em equipe.

O puro e simples bom senso abarca o comportamento moral e ético e nos ajuda a resolver os problemas de natureza ética que aparece em nosso dia a dia. Voltando aos exemplos acima, mais cedo ou mais tarde seu chefe poderia descobrir que você não foi o verdadeiro autor da idéia, ou então você poderia sofrer um enorme desconforto e discriminação de sua equipe. Até quando você poderia durar neste emprego sob esta enorme pressão? No segundo exemplo, sua empresa antiga poderia nunca desconfiar de sua traição, porém se você contasse as informações sigilosas para seu novo patrão, este saberia que você não é uma pessoa de confiança e poderia traí-lo da mesma forma que você fez com seu antigo chefe. Seu emprego estaria com os dias contados.

Então como agir? Eis alguns hábitos do profissional ético:

- Saber dar valor as ações de seus companheiros e chefes;
- Não hesitar em assumir as responsabilidades de suas ações. Se cometeu um erro, assumo-o , tente consertá-lo e não o cometa de novo;
- Não se envolver em mentiras e fofocas no ambiente de trabalho;
- Saber separar as informações pessoais dos profissionais;
- Ser sigiloso e discreto.

## Departamento Pessoal

Há 58 anos, nenhum direito era assegurado ao trabalhador brasileiro.



O trabalho era considerado mercadoria, sujeito à lei da oferta e da procura, e regulamentado apenas por 11 artigos do código civil sobre a locação de serviços.

A partir de 1.º de maio de 1943 o presidente Getúlio Vargas, através do decreto-lei 5452 aprova a C.L.T. (Consolidação das Leis do Trabalho).

**DIREITO:** A ciência disciplinadora das relações dos homens entre si, dos homens e as empresas, dos homens e o Estado e das Empresas e o Estado.

**DIREITO TRABALHISTA:** Um dos ramos dessa ciência, o conjunto de normas que assegura a proteção do o e regulam as relações de trabalho e seus sujeitos: EMPREGADO E EMPREGADOR.

**EMPREGADOR:** Segundo o artigo 2.º da C.L.T., a empresa individual ou coletiva que assumindo os riscos de atividade econômica, admite, assalaria e dirige a prestação pessoal de serviços.

Segundo ainda o parágrafo 1.º do mesmo artigo, a eles são equiparados os profissionais liberais, as instituições sem fins lucrativos, que admitirem trabalhadores como empregados.

**EMPREGADO:** Artigo 3.º da C.L.T., a pessoa física que prestar Serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário.

Como todos os ramos de Direito, o Direito Trabalhista nos concede DIREITOS e cria OBRIGAÇÕES.

Quando trabalhamos para uma empresa qualquer, temos a obrigação de prestar serviços e, contra partida, adquirimos respeito de receber um salário pela prestação de tal serviço. Assim o empregador, ao admiti-lo, tem o direito de dar-lhe a perfeita execução de suas tarefas e obrigação de pagar-lhe o salário convencionado.

Este conjunto de direitos e obrigações origina uma relação de emprego, que se denomina CONTRATO DE TRABALHO, que como todos os demais contratos, não pode ser firmada por uma



só parte, e sempre, no mínimo, as partes interessadas no caso do contrato de trabalho, o EMPREGADO e EMPREGADOR.

O que regula os contratos de trabalho é a C.L.T., e nela estão as leis trabalhistas.

## **Documentos para Admissão**

Segue abaixo relação de documentação exigida do candidato para que se proceda corretamente com seu registro:

- CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social)
- RG (Cédula de Identidade)
- Título de Eleitor
- Certificado de Reservista
- CPF (Cadastro de Pessoa Física)
- Fotografias
- Certidão de Casamento
- Certidão de Nascimento
- Certidão de Nascimento de filhos e filhas até 21 anos, se estudante até 24 anos mediante declaração da escola que estiver cursando. E inválidos independentes de idade. - Caderneta de Vacinação (dos filhos menores de 5 anos)
- Antecedentes Criminais
- Exame Médico
- Comprovante de Residência
- Declaração da Escola que confirme estar freqüentando algum curso (quando menor)
- Se menor, estar acompanhado do Pai/Mãe ou Responsável Legal.

Os documentos de identificação pessoal, ainda que apresentados por cópias autenticadas ou pública forma, como a CTPS, RG, Título de Eleitor, Certificado de Reservista, CPF, Certidões de Nascimento e Casamento deverão ser devolvidos no prazo de cinco dias ao empregado (lei no 5.553, de 06/12/68) .

## **Ficha ou Livro de Registro de Empregado**

Em todas as atividades será obrigatório para o empregador o registro dos respectivos trabalhadores, podendo ser adotados

livros, fichas ou sistemas eletrônicos conforme instruções expedidas pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social. Onde serão anotados além da qualificação civil ou profissional de cada trabalhador, todos os dados relativos: sua admissão no emprego, duração e efetividade do trabalho, férias, acidentes e demais circunstâncias que interessem a proteção do trabalhador conforme artigo 41 da CLT. Os documentos de que trata o artigo 41 serão autenticados pelas Delegacias do Trabalho, por outros órgãos autorizados ou pelo fiscal do trabalho. É preenchido pelo funcionário do Departamento Pessoal no ato de sua admissão .

## **Contratos de Trabalho**

Há vários tipos de Contrato de Trabalho, como, por exemplo, o CONTRATO DE EXPERIÊNCIA o qual não pode exceder a noventa dias, conforme o artigo 445 parágrafo único da CLT. O contrato de experiência pode ser prorrogado apenas uma única vez respeitando o limite máximo de 90 (noventa) dias conforme o artigo 451 da CLT e o Enunciado 188 do TST. Deve-se levar em conta que 90 (noventa) dias não são três meses que é extensão limite do Contrato, Quando se tratar de menor de 18 anos recomenda-se assinatura do pai, mãe ou responsável legal.

## **Cartão de Ponto, Livro ou Sistema Eletrônico.**

Para os estabelecimentos com mais de 10 trabalhadores será obrigatória a anotação da hora de entrada e saída, em registro manual, mecânico ou eletrônico, conforme instrução do Ministério do Trabalho e da Previdência Social, devendo haver pré-assinalação do período de repouso para descanso e refeição conforme o artigo 74 parágrafo 2º da CLT.

## **CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social**

É um documento de suma importância para o trabalhador, pois nela está provado que a pessoa tem direitos e obrigações para com o empregador. É expedida mediante comparecimento pessoal do interessado ao Ministério do Trabalho e Emprego, munido dos seguintes documentos:

- Fotografias, de Frente, modelo 3 x 4;
- Certidão de Nascimento / Casamento

Os empregados devem comunicar ao Departamento Pessoal qualquer alteração que ocorrer por ocasião de: Nascimento de Filho, Mudança de Endereço, Horário de Trabalho, Férias, Recolhimento da Contribuição Sindical, Inscrição no PIS, Reajustes Salariais, Acidente de Trabalho, Estado Civil, Grau de Instrução, Número de Telefone e Falecimento de qualquer dependente.

Para o registro do empregado serão necessárias as seguintes anotações na CTPS:

Preencher a página de contrato com os dados da empresa. Em caso de candidato procedente de outra empresa, verificar se deu baixa no registro anterior; caso não houver ocorrido baixa informar ao candidato, observa-se, porém, que um empregado pode trabalhar em outra empresa desde que em horários diferentes.

## **Recibo de Entrega da CTPS para Anotações**

É um documento de forma jurídica preenchida pelo funcionário do Departamento Pessoal que ficará a disposição da fiscalização, assinado pelo funcionário, cuja finalidade é atender a lei 5.553/68.

## **Ficha ou Livro de Registro de Empregado**

Em todas as atividades será obrigatório para o empregador o registro dos respectivos trabalhadores, podendo ser adotados livros, fichas ou sistemas eletrônicos conforme instruções expedidas pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social. Onde serão anotados além da qualificação civil ou profissional de cada trabalhador, todos os dados relativos: sua admissão no emprego, duração e efetividade do trabalho, férias, acidentes e demais circunstâncias que interessem a proteção do trabalhador conforme artigo 41 da CLT. Os documentos de que trata o artigo 41 serão autenticados pelas Delegacias do Trabalho, por outros órgãos autorizados ou pelo fiscal do trabalho. É preenchido pelo funcionário do Departamento Pessoal no ato de sua admissão .

## **Ficha de Horário de Trabalho Externo**

Quando a jornada for executada integralmente fora do estabelecimento do empregador, o horário de trabalho constará também de ficha, papelaria ou registro de ponto, que ficará em poder do empregado para anotações de suas jornadas em trabalhos externos, muitas vezes também pode ficar em poder do chefe do funcionário o qual analisará dando ciência das horas ali anotadas.

## **Comunicação de Falta, Atraso ou Saída Antecipada**

É um documento em que o empregador controla o horário de entrada e saída de seus funcionários dentro da empresa caso estes saiam antecipadamente ou cheguem atrasados no trabalho, cujas anotações serão transferidas para seu cartão de ponto onde serão consideradas justificadas ou não pelo chefe do funcionário.

## **PIS**

Todo funcionário ao ser registrado pela primeira vez, deverá ser cadastrado como participante do PIS. Esse cadastramento deverá ser feito mediante o DCPIS. O empregador solicitará, sempre que necessário na agência da CEF à quantidade compatível com o número de empregados a serem cadastrados com um prazo máximo de cinco dias para devolução dos DCPIS não utilizados. A solicitação do DCPIS será feita mediante o preenchimento e a apresentação do formulário do Documento de Solicitação e Resumo de Cadastramento - DRC, o qual deverá ser anotado em sua CTPS.

## **Termo de Responsabilidade**

Para concessão e manutenção do salário-família, isto é por ocasião de sua admissão na empresa, ou da solicitação da inclusão de nova cota, segurado deve ficar TERMO DE

RESPONSABILIDADE, no qual se comprometa a comunicar a empresa ou ao INSS qualquer fato ou circunstância que determina a perda do direito ao benefício, ficando sujeito, em caso de não cumprimento às sanções penais e à rescisão por justa causa, nos termos da CLT, nos termos do artigo 87 do RBPS.

## **Ficha de Salário Família**

O Salário Família é concedido aos filhos de empregados, independentemente de seu estado civil, até 14 anos de idade, ou inválido de qualquer idade se comprovada sua invalidez. O valor da cota do Salário Família é fixado pela Previdência Social. Se o pai e a mãe trabalharem na mesma empresa ambos terão direito, separadamente ao Salário família. O Salário-Família na realidade é pago pelo INSS, ou seja, a empresa apenas repassa para o funcionário diretamente em seu recibo de pagamento, o qual será reembolsado à empresa através do preenchimento da GRPS deduzindo então o valor das cotas do Salário- Família. O pagamento do Salário-Família está condicionado à apresentação do cartão de vacina para os menores de 5 anos conforme preceitua o artigo 82 do decreto n. O 611 de 22/07/92 que aprova os Regulamentos dos Benefícios da Previdência Social. É um documento preenchido pelo funcionário do Departamento Pessoal que ficará em poder do empregador à disposição da fiscalização.

## **Declaração de Encargos de Família para Fins de Imposto de Renda.**

Este formulário é preenchido em uma única via para os empregados que tenham dependentes e facilitará o cálculo do Imposto de Renda por ocasião da feitura na folha de pagamento, ficando em poder do empregador e à disposição da Fiscalização do tributo. Não caberá ao empregador responsabilidade alguma sobre as informações prestadas pelos empregados para efeito do Imposto de Renda.

Considera-se dependente para Imposto de Renda:

- cônjuge ou companheiro (a)
- o filho, o enteado e o menor pobre, que o contribuinte crie e eduque, desde que tenha menos de 21 (vinte e um) anos, ou até 24(vinte e quatro) anos quando esteja cursando estabelecimento de ensino superior comprovado por declaração da escola que está cursando.
- filha ou enteada solteira, viúva sem arrimo, ou abandonada sem recursos, pelo marido.
- pais e avós incapacitados para o trabalho.
- netos ou bisnetos menores ou inválidos, sem arrimo dos pais.
- filho ou irmão inválido incapacitado para o trabalho.

No caso de dissolução da sociedade conjugal em virtude de desquite, separação judicial, divórcio ou anulação do casamento, a cada cônjuge cabe o abatimento relativo aos filhos que ficarem sob sua guarda.

## **Contrato de Seguro de Vida**

É um benefício que a empresa oferece a cada trabalhador para cobrir despesas funerárias caso haja o falecimento do cônjuge, onde seus dependentes receberão da seguradora uma importância referente ao seguro de vida em grupo, o qual, é uma liberalidade da empresa.

## **Diversos Tipos de Documentos**

### **CONCEITO DE PROTOCOLO:**

O controle de entrada e saída dos documentos na empresa previne imprevistos desagradáveis.

Suponhamos que um cliente tenha escrito, solicitando a remessa de determinada mercadoria em um prazo preestabelecido. Por um motivo qualquer, a correspondência somente chegou após ter expirado esse prazo.

Fazendo-se o controle da chegada de correspondência, pode-se justificar o não atendimento da solicitação, mostrando-se o

carimbo do protocolo, onde consta a data em que recebeu a carta.

Pode ocorrer ainda que, em virtude de ter a carta demorado a chegar ao destinatário, haja um grande período de tempo entre a resposta e a emissão da correspondência.

Data de entrada, anotada na carta, justificará o atraso na resposta. Este controle a que nos referimos denomina-se protocolo e apresenta também a vantagem de controlar a movimentação do papel dentro da própria organização, possibilitando a sua localização rápida.

O protocolo é de tamanha importância que, nas grandes organizações, existe uma seção denominada Seção de Protocolo, onde todos os documentos destinados à empresa são entregues.

## **FUNCIONAMENTO DO PROTOCOLO**

Ao se receber uma documentação deve-se primeiro conferi-la, para verificar se não faltam anexos mencionados, se o número está correto, se, realmente, ela deve ser entregue naquele Departamento.

Após a verificação, providencia-se um recibo, para ser entregue ao remetente.

Os dados contidos neste recibo variam de lugar para lugar. Entretanto, sempre se colocam a data, o nome de quem recebeu e o número do protocolo. Algumas organizações acrescentam o assunto tratado na documentação.

Apresentamos abaixo alguns modelos de protocolo:

### **SEÇÃO DE ARQUIVO**

Protocolo

nº \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

TINTAS RUBI

Protocolo

Assunto: Pedido de catálogo

Nome: Empresa Dois Irmãos

N 007

Data: 03/04/78

Recebido por:

Anota-se, no documento, a data de entrada, o número seqüencial e o nome da seção.

Normalmente, confecciona-se um carimbo com estes dados e ele é utilizado para facilitar a anotação.

Existem também cadernos de protocolo, que circulam de uma seção para outra. Neles, registra-se a data de entrega do documento, o assunto de que trata e nome quem recebeu. Substituem o recibo de protocolo, cuja desvantagem é ser feito em folha solta, podendo-se perder facilmente.

## **CARGA**

É o nome que se dá ao registro cumulativo das entradas e saídas do documento de cada seção.

Este registro é feito na própria pasta ou envelope onde se coloca o documento.

Quando o funcionário recebe o documento, risca a anotação relativa à seção onde ele se encontrava.

## **ARQUIVO**

Além de ser um móvel de escritório onde são guardados documentos, é também conjunto de documentos recebidos ou produzidos oficialmente por uma pessoa física ou jurídica no decorrer de suas atividades e conservadas por essa pessoa ou assessores, para consultas futuras.

## **SISTEMA DE ARQUIVAMENTO**

Deve ser determinado de acordo com o elemento mais importante e mais freqüentemente procurado pela empresa. Podem ser classificados como:



- a) em ordem alfabética, feito sempre dentro de uma rigorosa seqüência alfabética, ou seja, considerando letra por letra;
- b) em ordem geográfica, prevalecendo a ordenação dos documentos dentro de uma divisão geográfica, seja por países, estados, cidades, municípios, bairros, etc...
- c) em ordem numérica, dispondo os documentos em seqüência numérica;
- d) em ordem cronológica, é a arrumação dos documentos em ordem de data de emissão ou de chegada;
- e) em ordem de assunto, consiste em agrupar os documentos de acordo com o assunto neles tratados.

Toda empresa dispõe de um certo numero de documentos que devem, com vantagem, ser arquivados por assunto; os que se referem à direção geral dos negócios, suas relações etc.

Existem vários tipos de cheques:

- a) portador\_\_\_\_\_ qualquer pessoa que o apresentar ao caixa de banco poderá retirar o dinheiro. Daí a preocupação em não perder este tipo de cheque;
- b) nominal\_\_\_\_\_ é o que consta o nome da pessoa que deve recebê-lo. O banco pagará a essa pessoa, mediante identificação (porém, se essa pessoa assinar no verso, isto é, endossá-lo, outra pessoa poderá recebê-lo, desde que identificada a assinatura do endossante);
- c) cruzado\_\_\_\_\_ este cheque é carimbado ou riscado com \_\_\_\_\_ dois \_\_\_\_\_ traços transversais.
- d) visado\_\_\_\_\_ é aquele que recebe um visto do banco. Este visto garante que a pessoa que o emitiu tem dinheiro suficiente para pagá-lo. Um cheque visado é como dinheiro;
- e) especial\_\_\_\_\_ é um cheque que o banco garante o pagamento até um certo limite. A pessoa que emite um cheque especial tem um cartão de identificação que determina o limite garantido pelo banco.

## **NOTA PROMISSÓRIA**

Quando você faz uma compra a prazo, ou vai a um banco fazer um empréstimo, assina uma Nota Promissória, prometendo pagar a dívida ou empréstimo determinada data.

Portanto, Nota Promissória é uma promessa de pagamento, que é aceita, isto é, assinada pelo devedor.

## EXERCÍCIO

1) Coloque em uma folha de papel à parte, em ordem alfabética os seguintes nomes de pessoas físicas.

- a) Carlos Drumond de Andrade
- b) Francisco José Sobrinho
- c) Lin Yun Tan
- d) Alberto Luiz de Oliveira
- e) Lúcio da Gama
- f) Adalberto José de Oliveira
- g) Eduardo São Thomé
- h) Carlos Villa Nova
- i) Maria de Castro Xavier
- j) Amarildo da Silva
- k) Diogo Costa e Silva
- l) Professor Paulo Celso M. de Paula
- m) José Calvalcante Neto
- n) Julien E`Lion

## Diversos Tipos de Documentos

### CONCEITO DE PROTOCOLO:

O controle de entrada e saída dos documentos na empresa previne imprevistos desagradáveis.

Suponhamos que um cliente tenha escrito, solicitando a remessa de determinada mercadoria em um prazo preestabelecido. Por um motivo qualquer, a correspondência somente chegou após ter expirado esse prazo.

Fazendo-se o controle da chegada de correspondência, pode-se justificar o não atendimento da solicitação, mostrando-se o carimbo do protocolo, onde consta a data em que recebeu a carta.

Pode ocorrer ainda que, em virtude de ter a carta demorado a chegar ao destinatário, haja um grande período de tempo entre a resposta e a emissão da correspondência.

Data de entrada, anotada na carta, justificará o atraso na resposta. Este controle a que nos referimos denomina-se protocolo e apresenta também a vantagem de controlar a movimentação do papel dentro da própria organização, possibilitando a sua localização rápida.

O protocolo é de tamanha importância que, nas grandes organizações, existe uma seção denominada Seção de Protocolo, onde todos os documentos destinados à empresa são entregues.

#### **FUNCIONAMENTO DO PROTOCOLO**

Ao se receber uma documentação deve-se primeiro conferi-la, para verificar se não faltam anexos mencionados, se o número está correto, se, realmente, ela deve ser entregue naquele Departamento.

Após a verificação, providencia-se um recibo, para ser entregue ao remetente.

Os dados contidos neste recibo variam de lugar para lugar. Entretanto, sempre se colocam a data, o nome de quem recebeu e o número do protocolo. Algumas organizações acrescentam o assunto tratado na documentação.

Apresentamos abaixo alguns modelos de protocolo:

#### **SECÃO DE ARQUIVO**

Protocolo nº \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

TINTAS RUBI

Protocolo

Assunto: Pedido de catálogo

Nome: Empresa Dois Irmãos

N 007

Data: 03/04/78

Recebido por:

Anota-se, no documento, a data de entrada, o número seqüencial e o nome da seção.

Normalmente, confecciona-se um carimbo com estes dados e ele é utilizado para facilitar a anotação.

Existem também cadernos de protocolo, que circulam de uma seção para outra. Neles, registra-se a data de entrega do documento, o assunto de que trata e nome quem recebeu. Substituem o recibo de protocolo, cuja desvantagem é ser feito em folha solta, podendo-se perder facilmente.

### **CARGA**

É o nome que se dá ao registro cumulativo das entradas e saídas do documento de cada seção.

Este registro é feito na própria pasta ou envelope onde se coloca o documento.

Quando o funcionário recebe o documento, risca a anotação relativa à seção onde ele se encontrava.

### **ARQUIVO**

Além de ser um móvel de escritório onde são guardados documentos, é também conjunto de documentos recebidos ou produzidos oficialmente por uma pessoa física ou jurídica no decorrer de suas atividades e conservadas por essa pessoa ou assessores, para consultas futuras.

### **SISTEMA DE ARQUIVAMENTO**

Deve ser determinado de acordo com o elemento mais importante e mais freqüentemente procurado pela empresa. Podem ser classificados como:

- a) em ordem alfabética, feito sempre dentro de uma rigorosa seqüência alfabética, ou seja, considerando letra por letra;
- b) em ordem geográfica, prevalecendo a ordenação dos documentos dentro de uma divisão geográfica, seja por países, estados, cidades, municípios, bairros, etc...
- c) em ordem numérica, dispondo os documentos em seqüência numérica;
- d) em ordem cronológica, é a arrumação dos documentos em ordem de data de emissão ou de chegada;
- e) em ordem de assunto, consiste em agrupar os documentos de acordo com o assunto neles tratados.

Toda empresa dispõe de um certo número de documentos que devem, com vantagem, ser arquivados por assunto; os que se referem à direção geral dos negócios, suas relações etc.

Existem vários tipos de cheques:

- a) portador\_\_\_\_\_ qualquer pessoa que o apresentar ao caixa de banco poderá retirar o dinheiro. Daí a preocupação em não perder este tipo de cheque;
- b) nominal\_\_\_\_\_ é o que consta o nome da pessoa que deve recebê-lo. O banco pagará a essa pessoa, mediante identificação (porém, se essa pessoa assinar no verso, isto é, endossá-lo, outra pessoa poderá recebê-lo, desde que identificada a assinatura do endossante);
- c) cruzado\_\_\_\_\_ este cheque é carimbado ou riscado com dois traços transversais.
- d) visado\_\_\_\_\_ é aquele que recebe um visto do banco. Este visto garante que a pessoa que o emitiu tem dinheiro suficiente para pagá-lo. Um cheque visado é como dinheiro;
- e) especial\_\_\_\_\_ é um cheque que o banco garante o pagamento até um certo limite. A pessoa que emite um cheque especial tem um cartão de identificação que determina o limite garantido pelo banco.

#### **NOTA PROMISSÓRIA**

Quando você faz uma compra a prazo, ou vai a um banco fazer um empréstimo, assina uma Nota Promissória, prometendo pagar a dívida ou empréstimo determinada data.

Portanto, Nota Promissória é uma promessa de pagamento, que é aceita, isto é, assinada pelo devedor.

#### **EXERCÍCIO**

1) Coloque em uma folha de papel à parte, em ordem alfabética os seguintes nomes de pessoas físicas.

- a) Carlos Drumond de Andrade
- b) Francisco José Sobrinho
- c) Lin Yun Tan
- d) Alberto Luiz de Oliveira
- e) Lúcio da Gama

- f) Adalberto José de Oliveira
- g) Eduardo São Thomé
- h) Carlos Villa Nova
- i) Maria de Castro Xavier
- j) Amarilldo da Silva
- k) Diogo Costa e Silva
- l) Professor Paulo Celso M. de Paula
- m) José Calvalcante Neto
- n) Julien E`Lion

## **Técnicas de Arquivo**

### **Conceitos Fundamentais da Área de Arquivologia**

Antes de iniciar a apresentação sobre como organizar documentos e correspondências, é preciso conhecer os conceitos básicos que envolvem esta atividade. A seguir, serão apresentados os conceitos fundamentais da área de arquivologia, área que estuda arquivo e organização de documentos e é também chamada de arquivística.

**ARQUIVO:** conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física e jurídica, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (Lei Federal nº 8.159/91, art. 2º).

**ACERVO:** totalidade dos documentos sob custódia de um arquivo.

**GESTÃO DE DOCUMENTOS:** conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (Lei Federal nº 8.159/91, art. 3º).

**ARQUIVAMENTO:** seqüência de operações que visam à guarda ordenada de documentos. Ação pela qual uma autoridade determina a guarda de um documento, cessada a sua tramitação.

**DOCUMENTO CORRENTE:** aqueles documentos em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objetos de consulta freqüente. São armazenados em Arquivos Correntes.

**DOCUMENTO INTERMEDIÁRIO:** documento que, não sendo de uso corrente nos órgãos produtores, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. São armazenados em Arquivos Intermediários.

**DOCUMENTO PERMANENTE:** documento de valor histórico, probatório e informativo, que deve ser definitivamente preservado. É armazenado no arquivo permanente.

**AValiação DE DOCUMENTOS:** processo de análise e seleção de documentos de arquivo, que estabelece sua destinação de acordo com os valores que lhes são atribuídos.

**ARQUIVO PRIVADO:** conjunto de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades (Lei Federal nº 8.159/91, art. 11).

**ARQUIVO PÚBLICO:** conjunto de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, municipal, e do Distrito Federal, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. Arquivo integrante da administração pública.

**TEORIA DAS TRÊS IDADES:** teoria segundo a qual os arquivos são caracterizados como correntes, intermediários ou permanentes, de acordo com a identificação dos valores primário e secundário dos documentos, considerando-se sua gênese, tratamento e utilização.

**CICLO VITAL DOS DOCUMENTOS:** sucessivas fases por que passam os documentos de um arquivo, da sua produção até a sua eliminação ou guarda permanente.

**DESTINAÇÃO:** em decorrência da avaliação, encaminhamento dos documentos à guarda permanente, à eliminação e/ou reprodução.



**ESPÉCIE DOCUMENTAL:** Divisão de gênero documental, que reúne tipos documentais por . suas características comuns de estruturação da informação, como ata, carta, decreto, fotografia, memorando, ofício, plantas, relatório.

**GÊNERO DOCUMENTAL:** Reunião de espécies documentais que se assemelham por seus caracteres essenciais, particularmente o suporte e a forma de registro da informação, como documento filmográfico, sonoro, audiovisual, cartográfico, iconográfico, informático, micrográfico, textual.

## **O Documento e o seu Processo de Entrada, Tramitação e Arquivamento na Empresa:**

A informação necessita ser tratada e organizada da fonte geradora à armazenadora, para que o produto final seja repassado aos usuários satisfatoriamente. O documento contém dados de grande importância para as decisões administrativas.

O registro de entrada do documento é efetuado no setor de protocolo, que tem como atividade principal: executar as atividades de movimentação, controle e expedição de requerimentos, processos e outros documentos, atendendo com presteza às solicitações dos usuários sobre o andamento dos processos e papéis de seu interesse.

No setor de protocolo, a ausência de técnicas e métodos apropriados, bem como usos inadequados, prejudicam o correto arquivamento do documento no seu destino final, após a tramitação. Conseqüentemente, os usuários e administradores serão penalizados com a lentidão, a imprecisão e a inconfiabilidade quando solicitarem informações.

## **Tramitação do Documento**

Após o registro no protocolo, o documento é encaminhado a setor ou autoridade para as providências necessárias em função da conclusão do assunto.

Ele pode sair do setor de protocolo sob a forma original em que deu entrada, ou sob a forma de processo, recebendo uma capa.



Irá formar um dossiê, até chegar à conclusão, passando por diversas autoridades, recebendo pareceres e até anexos.

## **Arquivamento**

Após a tramitação e conclusão do assunto tratado no documento, ele é destinado a sua etapa final - o arquivamento. Geralmente, o arquivamento inicial é feito no arquivo setorial. Após cinco anos, o documento irá para o setor de avaliação de documentos, se ainda apresentar validade, ou para o descarte.

A validade do documento é determinada pela Tabela de Temporalidade de Documentos, que é um instrumento arquivístico resultante da avaliação que determina os prazos de guarda e a destinação dos documentos de arquivo; é uma divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns em termos de fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica do registro, tais como cartas precatórias, cartas régias, cartas-patentes, decretos sem número, decretos -leis, decretos legislativos, fotografias temáticas, retratos, daguerreótipos, litogravuras, serigrafias, xilogravuras.

## **O Processo de Arquivamento e Manutenção dos Documentos**

O arquivamento de documentos consiste na colocação do documento no lugar a ele destinado (estante, arquivo, prateleira ou pasta), e deve ser feito diariamente, pois, quando os documentos se acumulam, acabam ocorrendo problemas (perda, extravio ou dano). Se por acaso existirem documentos que necessitem ficar para arquivamento no dia seguinte, recomenda-se a guarda dos mesmos em armários.

Antes de guardar qualquer documento, a empresa ou a área responsável pelo arquivo da empresa deve elaborar um quadro de avaliação de documentos. O quadro de avaliação de documentos consiste em orientações para o tratamento dos documentos, por tipo de documento (corrente, permanente e intermediário). Neste quadro devem constar os seguintes dados: a fase ou tipo do documento; a descrição do grupo de

classificação deste documento e o conteúdo ou assunto de cada documento.

Algumas medidas devem ser tomadas, antes do arquivamento, para assegurar a conservação dos documentos:

- perfurar os documentos uniforme e adequadamente;
- retirar cliques e alfinetes, e utilizar o grampeador com grampos de alumínio; dobrar os documentos adequadamente, se excederem os tamanhos padronizados, e desdobrar caso seja necessário;
- fitas adesivas não devem ser usadas, por perder a cola com o passar do tempo e deixar manchas amareladas no documento, que são irremovíveis. As
- fitas adesivas devem ser substituídas por cola que não afete o documento, e a colagem deve ser feita com tiras de papel no verso do documento, para não prejudicar a posterior leitura;
- arquivamento de recortes. Devem ser arquivados em pastas, por assunto, e após devem ser colocados em folhas soltas de papel tamanho ofício. Se for um artigo que tenha continuação no verso, o recorte deve ser guardado em envelope que também será colocado em folha de papel. No alto e à direita do recorte, deverá ser anotada a data e fonte de onde ele foi extraído, como também o assunto da pasta onde ele será arquivado.

## **Operações Essenciais para Guarda e Conservação dos Documentos**

- Os seguintes procedimentos devem ser seguidos para que haja a guarda e conservação adequada dos documentos:
- fazer o arquivamento diário de pastas e papéis;
- no momento de arquivar um documento, confrontar o conteúdo e o número da pasta para evitar engano;
- manter uma seqüência estritamente cronológica - não grampear e não arquivar juntas a correspondência recebida e a expedida;
- não sobrecarregar as caixas arquivo ou pastas;
- abrir uma segunda pasta, tão logo seja necessário; ou, se for o caso, uma caixa;
- manter uma pasta miscelânea ou diversos, para onde irão os documentos cujos assuntos não são rotineiros, até que cheguem ao número de seis, quando terão uma pasta própria;

- não deixar assuntos indefinidos, classificá-los quando não houver definição clara ou não existirem assuntos assemelhados em: Assuntos Administrativos diversos, Assuntos de pessoal diversos e Assuntos Financeiros diversos, definindo-os em uma área que tenha pertinência;
- jamais permitir que pessoas alheias ao serviço procedam ao arquivamento, salvo sob supervisão, em fase de treinamento.

## **Técnicas de Telemarketing**

“ A aprendizagem é uma mudança relativamente permanente no comportamento, que ocorre como resultado da prática ou experiência.”

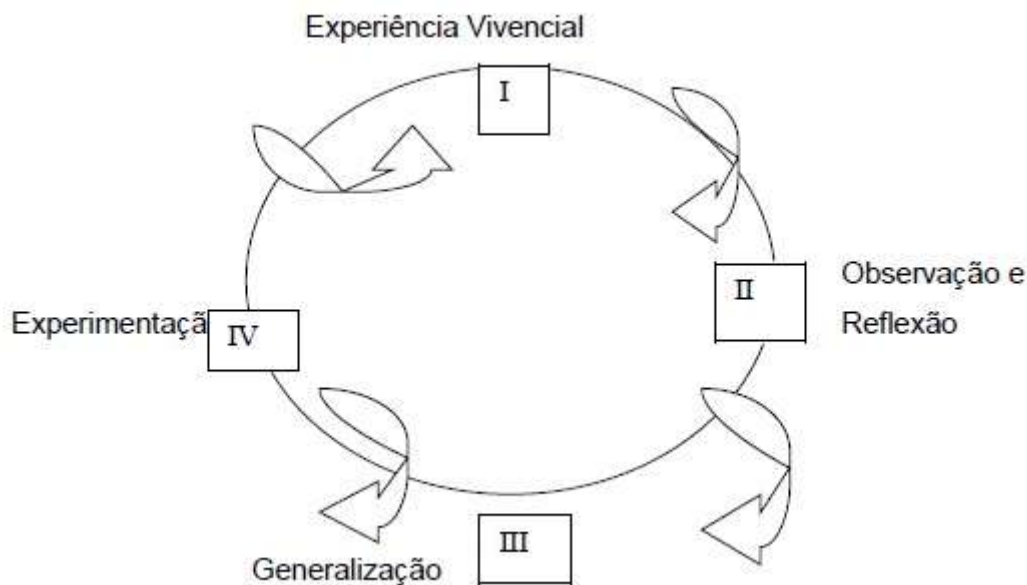
Porém nem sempre o comportamento do indivíduo releva o que ele aprendeu. Isto porque, depende também das condições situacionais e de variáveis organizacionais.

As mudanças pessoais podem abranger diferentes níveis de aprendizagem, tais como:

- Nível Cognitivo (informações, conhecimentos, compreensão intelectual)
- Nível Emocional(emoções e sentimentos, gostos e preferências)
- Nível Atitudinal (percepção, conhecimentos, emoções e predisposição para ação)

## **O Circuito de Kolb**

David Kolb refere-se a dinâmica de aprendizagem através de um modelo representado por um circuito que passa por quatro etapas, sem ponto final.



## Conceitos Sobre Telemarketing

**Telemarketing:** O telemarketing pode ser ativo ou receptivo.

**Ativo:** Também conhecido como “outbound”. Refere-se a uma ligação realizada pelo Call Center para o Cliente.

**Receptivo:** Também conhecido como “inbound”. Refere-se a uma ligação executada pelo cliente e recebida pelo Call Center.

**Call Center:** É uma central onde as chamadas são processadas ou recebidas em alto volume, com objetivos ligadas às funções de vendas, marketing, serviços ao consumidor, suporte técnico e qualquer outra atividade administrativa especializada.

**Contact Center:** Termo em para Central de Contatos, estruturas preparadas para oferecer atendimento por diversos meios de comunicação, como telefone, e-mail, chat, URA e etc.

**Agente de Atendimento:** Também conhecido como operador, atendente ou representante. É o responsável pelo atendimento de ligações que chegam em um Call Center ou pela realização das chamadas externas como campanhas de telemarketing Ativo (empresa entra em contato com o cliente).

**Grupos de Atendentes:** É o grupo de profissionais organizados em células que compartilha um conjunto de habilidades, ou que foram capacitados para enfrentar uma determinada situação.

**Script:** Termo muito utilizado em operações ativas. Em linhas gerais o script é um texto que orienta o diálogo dos

atendentes. Pode trazer todas as frases ou simplesmente dar uma linha geral a ser seguida.

Monitoramento ou Monitoração: Um dos principais métodos de avaliação qualitativa e acompanhamento de pessoal em ambiente de Call Center. O monitoramento analisa a interação entre o atendente e o cliente, avaliando as atitudes profissionais, seu comportamento, a precisão das informações transmitidas e a aplicação do script predefinido. O monitoramento envolve o processo de Feedback.

Feedback: Retorno, o feedback consiste em um retorno de algum posicionamento, o intuito é que o atendente evolua profissionalmente.

Posição de Atendimento (PA): Conjunto físico de mobiliário, acessórios para uso por atendentes de Call Center para prestação de serviço.

Headset: Termo em Inglês que significa aparelho de cabeça. Em português fone de ouvido utilizado em Call Center.

Ativação ou recuperação de Clientes: Ação destinada aos clientes que interromperam momentaneamente o relacionamento com a empresa. São fornecidas informações sobre os produtos, serviços, promoções incentivando a sua ativação.

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente): Estrutura de atendimento ao consumidor, com o objetivo de registrar eventuais problemas com produtos e serviços e encaminhar sua solução.

Serviço de 0800: Também conhecido como discagem direta e gratuita, ou linha tollfree. São serviços que utilizam número iniciados com 0800, largamente utilizados como serviço de atendimento ao consumidor.

## **Fatores que influenciam no Receptivo**

Quando estamos a frente de uma operação receptiva devemos ser atentos a alguns pontos:

- Saber ouvir
- Entender e aceitar as colocações do cliente
- Proatividade em buscar soluções para o cliente
- Identificar a necessidade do cliente
- Finalizar o atendimento com a solução ou encaminhamento da mesma.

Capacidade de Ouvir Habilidade Nota 10

- Ter uma voz atenciosa
- Fazer perguntas abertas
- Compreender além das informações passadas pelo cliente
- Deixar que o cliente coloque todas as suas necessidades, lembrando que você conduz o atendimento.
- Repetir informações importantes, para que o cliente veja que você está atento ao que ele fala.

## **As diferentes reações dos Clientes**

- Áspero
- Educado
- Sarcástico
- Irônico
- Defensivo
- Etc.

## **Perfil do Profissional de Telemarketing**

O Profissional que ingressa nessa área deve ter claro, que como qualquer outra profissão é necessário que exista motivação para a continuidade nesse segmento.

É uma área de atuação que requer paciência e muita dedicação.

Dependendo do Call Center seja ele ativo ou receptivo existe algumas características que são básicas :

- O tom de voz e forma como emprega as palavras(o cliente não está lhe vendo apenas a sua voz, e o que você fala, fará com que o fechamento desde atendimento seja positivo ou negativo.);
- A forma de agir e reagir a alguma situação sempre deve ser baseada nas regras e diretrizes que vigorem no Call Center ;
- Use sempre de empatia com o cliente;
- Tenha sempre sorriso na voz;
- Personalize sempre seu atendimento.

## **Aspectos que influenciam na comunicação**

- O aspecto Emocional
- O aspecto Lingüístico
- A escolha do Vocabulário

- O aspecto Técnico
- A utilização desses recursos simultaneamente

## **Etapas do Telemarketing Ativo**

- Identificar o Cliente
- Apresentar a empresa/operador
- Motivo da Chamada (despertar interesse)
- Sondagem
- Permissividade
- Qualificar as necessidades
- Apresentar o produto/serviço
- Tentar o fechamento
- Argumentar sobre as objeções
- Superar as Objeções
- Fechar o pedido
- Finalização

## **Motivação e auto-estima**

Ninguém faz nada sem ter um motivo.

Se você bebe água e porque tem um motivo:  
A sede

Se você come e porque tem um motivo:  
A fome

Se você trabalha e porque tem um porção de motivos:

Ganhar dinheiro

Comprar utilidades

Pagar suas dividas

Veja que para tudo que se faz existe sempre dentro de nos, um MOTIVO. Motivo é uma condição do organismo. Uma necessidade que impulsiona o indivíduo. Para praticar uma determinada ação.

E que seria então motivação?

**MOTIVAÇÃO= MOTIVO + AÇÃO**

Motivação e auto-estima e a força que regula e sustenta todas as nossas ações.

As pessoas que se sentem satisfeitas consigo mesmas, são, mas motivadas, produtivas e criativas. E possuem maior habilidade de trabalho em equipe.

## **RESPONSABILIDADE**

Esta é uma história de quatro pessoas:

TODO MUNDO, ALGUÉM, QUALQUER UM, NINGUÉM.

Havia um importante serviço a ser feito  
TODO MUNDO tinha certeza de que  
ALGUÉM o faria  
QUALQUER UM poderia tê-lo feito, mas  
NINGUÉM o fez.

ALGUÉM zangou-se porque era um  
Trabalho de TODO MUNDO  
TODO MUNDO pensou  
QUALQUER UM poderia fazê-lo, mas  
NINGUÉM imaginou que  
TODO MUNDO deixasse de fazê-lo  
Ao final, TODO MUNDO culpou  
ALGUÉM quando NINGUÉM fez o que  
QUALQUER UM poderia ter feito.

### **As técnicas para o perfeito uso do telefone**

01 - Use uma linguagem correta, clara, precisa.

02 - Não faça "dengos", charmes". Não use voz adocicada.

03 - "Bem, querido, meu amor", não é linguagem profissional. Jamais deve ser utilizada.

04 - "Péra um pouquinho" é a maior "heresia" telefônica. Se você precisa de algum tempo (máximo 2 minutos) para responder o que lhe é solicitado, diga simplesmente: "Por gentileza, pode aguardar um minuto?"

05 - Atenda após o primeiro toque. O barulho do telefone tocando irrita você e quem ligou.



06 - Evite o "alô";. Diga o nome da empresa ou do seu departamento (se a ligação já passou pela telefonista) e o seu. Você pode acrescentar um "bom-dia" ou "boa-tarde"; soa simpático e profissional.

07 - Se a ligação não for para você, passe-a à pessoa desejada. Evite retomar a ligação para a telefonista.

08 - Ao sair do local de trabalho, informe à telefonista onde estará.

09 - Tenha bloco e caneta à mão SEMPRE.

10 - Ao telefonar, tenha à mão todos os dados necessários para a conversa.

11 - Identifique perfeitamente seu interlocutor nome, empresa, cargo, assunto.

12 - Trate do assunto em si com objetividade. Muitas vezes, o próprio secretário poderá resolver a razão do telefonema.

13 - Se o ramal da pessoa que você deseja estiver ocupado, não aguarde na linha. Deixe o recado ou peça para chamá-la mais tarde.

14 - Saiba com antecedência quais as pessoas que o seu executivo poderá atender. Assim, estará preparado para "dispensar" todas as demais que não estiverem na relação.

15 - Nunca forneça informações sem autorização. Preste informação com clareza, precisão, porém tenha cuidado, tato e discrição. Fale apenas o necessário. Não comente o que viu nem ouviu. Para assuntos de maior responsabilidade, solicite a presença da pessoa que trata diretamente.

16 - Encerre rapidamente a conversação. Seja breve e cortês. Jamais permitia que o diálogo ganhe um cunho pessoal.

17 - Não responda bruscamente, nem bata o telefone, demonstrando irritação. Lembre-se: você está transmitindo a imagem da sua empresa.

18 - Cuidado com as informações sobre diretores. Somente forneça com autorização dos mesmos, ainda que seja o banco que sua empresa tem conta corrente.

19 - Na ausência do executivo, registre as chamadas. Existem blocos já impressos para recados. Caso não os possa obter poderá fazer pequenos lembretes mimeografados.

RECADO PARA O SR.:\_\_\_\_\_

DATA:\_\_\_\_\_

HORA:\_\_\_\_\_

TELEFONE SR.:\_\_\_\_\_

MENSAGEM:\_\_\_\_\_

—  
ANOTADO

POR:\_\_\_\_\_

20 - Faça suas chamadas pessoais o mínimo possível. Dê preferência aos horários de pouco movimento na companhia: almoço e final do expediente.

21- Transfira a ligação somente após a pessoa que chamou ter entrado na linha. Caso tenha sido você quem fez a chamada, será seu executivo a entrar primeiro na linha.

22- Prepare um catálogo das pessoas que mais você utiliza. Inclua nome completo, endereço, CEP, nome da empresa. Neste mesmo catálogo, inclua endereços de livrarias, floricultura, restaurante:, cartório, hotéis etc, para casos de emergências.

23- Anote com cuidado o número que você for chamar. Isto evitará enganos, bloqueios de sua linha e conseqüentemente, perda de tempo. Principalmente nas ligações internacionais diretas (DDI) este detalhe é importante. pois em geral os números são longos e, para alguns países faz-se necessária a conversão de letras em números.

24 - Durante o diálogo, evite deixar seu interlocutor esperando. Caso você esteja procurando uma informação, retome ao fone e avise-o do que está acontecendo. Ao telefone, três minutos são uma eternidade. Se for levar mais do que isso, desligue e retorne ao telefonema mais tarde.

25. Dê a devida importância à anotação e transmissão de recados. Repita os dados mais importantes passe-os assim que possível à pessoa certa e confirme se houve retomo.

26 - Demonstre conhecer sua empresa. Evite "tirar o corpo fora" com expressões do tipo "isso não é comigo". Dizer "vou consultar" tem um significado muito diferente: de "não sei".

## **Bibliografia/Links Recomendados**

- <http://explicatudo.com/o-que-faz-um-assistente-administrativo>
- <http://aeronssaytt.blogspot.com.br/2010/07/apostila-do-curso-assistente.html>
- <http://pt.scribd.com/doc/55832880/APOSTILA-AUXILIAR-ADMINISTRATIVO>
- BATEMAN, T. S. & SNELL, S. A. (1998). **Administração: Construindo Vantagem Competitiva**. Ed. Atlas. São Paulo – SP. RIBEIRO, O. M. (1999). **Contabilidade Geral**. Ed. Saraiva. São Paulo – SP. RODRIGUES, F. F. A.; COELHO, C. U. F. & BARRACA, R. (1999). **Noções de Apoio Administrativo**. Ed. DFP. Rio de Janeiro – RJ. CHIAVENATO, I. (2000). **Introdução à Teoria da Administração**. Ed. Campus. Rio de Janeiro- RJ.
- DRUCKER, P. (1991). **Fator Humano e Desempenho**. Ed. Pioneira. São Paulo – SP. HAMILTON, David R. (1962). **Administração: Processos Administrativos**. Ed. Pioneira. São Paulo – SP. LEVY, A. R. (1992). **Competitividade Organizacional**. Ed. Makron Books. São Paulo – SP. MCGREGOR, D. (1992). **O Lado Humano da Empresa**. Ed. Martins Fontes. São Paulo – SP. MOTTA, P. R. (2000). **A Ciência e a Arte de ser Dirigente**. Ed. Record. Rio de Janeiro – RJ. MONTANA, P. J. & CHARNOV, B. H. (1998). **Administração**. Ed. Saraiva. São Paulo – SP. TAVARES, M. G. P. (1993).

- **Cultura Organizacional.** Ed.Qualitymark. Rio de Janeiro – RJ.SCHAAF, Dick. (1991)
- **A nova estratégia do marketing: atendimento ao cliente** . Harbra Editora, São Paulo – SP.
- SEBRAE-  
SP. **Qualidade no atendimento: a grande diferença.**