



LIDERANÇA INOVADORA e TECNOLÓGICA

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI (www.inpi.gov.br) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo projeto gráfico e ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Todos os logotipos e telas empregados, os sites acessados na Internet e impressos nesta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

Sumário

AULA 1 - A LIDERANÇA E AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS	15
INTRODUÇÃO.....	15
A REVOLUÇÃO PROVOCADA PELAS TECNOLOGIAS NA LIDERANÇA	15
O TERMO LÍDER E AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS	18
PRINCIPAIS OBJETIVOS DO LÍDER INOVADOR	19
AULA 2 - MOMENTOS HISTÓRICOS DA LIDERANÇA	21
INTRODUÇÃO.....	21
PRIMEIRA TRANSFORMAÇÃO NA LIDERANÇA	22
SEGUNDA TRANSFORMAÇÃO NA LIDERANÇA	23
TERCEIRA TRANSFORMAÇÃO NA LIDERANÇA.....	24
QUARTA TRANSFORMAÇÃO NA LIDERANÇA	25
EXERCÍCIOS	27
AULA 3 - COMPETÊNCIAS DO LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO .	28
INTRODUÇÃO.....	28
FOCO NA PESSOA CONECTADA.....	29
A COMUNICAÇÃO INTELIGENTE	30
A LIDERANÇA E A LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	32
PUNIÇÕES POR DESCUMPRIMENTO DA LGPD	36
INTEGRAR INOVAÇÃO E A PLENA UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS.....	36
AULA 4 - VANTAGENS COMPETITIVAS DO LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO	37
INTRODUÇÃO.....	37
VANTAGEM COMPETITIVA	38
A GARANTIA DA VANTAGEM COMPETITIVA	39
FAZER DA SUA EQUIPE DE TRABALHO UM TIME COM MAIOR PRODUTIVIDADE	39
RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES.....	40
ANÁLISE DOS CUSTOS OPERACIONAIS	40
RECONHECIMENTO DO PÚBLICO-ALVO.....	40
FAÇA UMA ANÁLISE DOS CONCORRENTES	41
SER LEMBRADO CONSTANTEMENTE, EM RAZÃO DA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO, PELO PÚBLICO-ALVO	42

ATRAIR OS CLIENTES COM PROMOÇÕES E DESCONTOS	42
ADAPTAÇÃO OPERACIONAL E FUNCIONAL ÀS MUDANÇAS	43
ALCANÇAR O DIFERENCIAL COMPETITIVO	44
EXERCÍCIOS	45
AULA 5 - AS CARACTERÍSTICAS DA LIDERANÇA INOVADORA E TECNOLÓGICA.....	46
INTRODUÇÃO.....	46
A EXPERIÊNCIA DISPONIBILIZADA	47
MANter O TIME COMPETITIVO.....	48
ESTÍMULO À PRODUTIVIDADE DAS EQUIPES DE TRABALHO	48
○ O PODER DE DIFUNDIR A IMAGINAÇÃO	48
○ BUSCA POR NOVOS VALORES AGREGADOS.....	49
○ AJUSTAR OS PROCESSOS FUNCIONAIS E OPERACIONAIS	50
○ FOMENTAR A COOPERAÇÃO FUNCIONAL	50
RECURSOS DAS EQUIPES FUNCIONAIS CRUZADAS	51
ESTIMULAR A PRODUTIVIDADE DAS EQUIPES DE TRABALHO	52
CUIDADO COM A COMUNICAÇÃO INTERNA	52
DESENVOLVER E INVESTIR NO CAPITAL INTELECTUAL	52
OPORTUNIDADE ÀS NOVAS LIDERANÇAS	53
OS PRÊMIOS POR METAS ALCANÇADAS DA EQUIPE DE TRABALHO.....	53
AULA 6 - DEFENSOR DE IDEIAS INOVADORAS.....	54
INTRODUÇÃO.....	54
COMPREENDA A INOVAÇÃO	54
DEFINIÇÃO DE INOVAÇÃO.....	55
RECONHECER A IMPORTÂNCIA DAS OPINIÕES, CRÍTICAS E SUGESTÕES.....	56
A NECESSIDADE DE ENTENDER AS CRÍTICAS	56
O LÍDER E AS CRÍTICAS.....	57
CONVIVER COM AS CRÍTICAS DESTRUTIVAS	57
○ NÃO LEVE PARA O LADO PESSOAL.....	58
○ DEFINITIVAMENTE NÃO ALIMENTE O DEBATE SOBRE AS CRÍTICAS RECEBIDAS	58
CONVIVER COM AS CRÍTICAS CONSTRUTIVAS	58
○ APRENDER A OUVIR AS PESSOAS.....	59

○ REFLITA SOBRE A CRÍTICA	59
○ AGRADEÇA A CRÍTICA	59
A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK	60
PODER DE REDIRECIONAR AS EQUIPES DE TRABALHO.....	60
DEFESA NA APRESENTAÇÃO DOS PROJETOS INOVADORES	60
EXERCÍCIOS	61
AULA 7 - HABILIDADES DO LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO	62
INTRODUÇÃO.....	62
HABILIDADE INTERPESSOAL E TÉCNICA	63
HABILIDADES INTERPESSOAIS NA LIDERANÇA	64
HABILIDADE NA COMUNICAÇÃO	64
HABILIDADE NO TRABALHO EM EQUIPE	65
HABILIDADE NA ORIENTAÇÃO A RESULTADOS	65
HABILIDADE EM CONSOLIDAR O COMPROMETIMENTO DA EQUIPE DE TRABALHO	66
HABILIDADE DE EMPATIA	66
HABILIDADE TÉCNICA EM TECNOLOGIA	67
HABILIDADE DE PROMOVER O APERFEIÇOAMENTO CONTÍNUO.....	68
HABILIDADE DE UTILIZAR O UNIVERSO DIGITAL EMPRESARIAL	69
AULA 8 - ASTÚCIA DO LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO.....	70
INTRODUÇÃO.....	70
A LIDERANÇA EM MOMENTOS INUSITADOS.....	71
A INTELIGÊNCIA CORPORATIVA	71
A NOVA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	73
TOMADA DE DECISÃO EFICIENTE	75
O LÍDER INOVADOR E A INCERTEZA MERCADOLÓGICA.....	76
O SUCESSO DO LÍDER INOVADOR BASEADO EM DADOS	77
EXERCÍCIOS	78
AULA 9 - CONSTRUTOR DE EQUIPES DE ALTA PERFORMANCE ...	79
INTRODUÇÃO.....	79
CONSTRUTOR DE EQUIPES DE TRABALHO	80
ENTENDA UMA EQUIPE DE ALTA PERFORMANCE.....	80
AS CARACTERÍSTICAS DAS EQUIPES DE ALTA PERFORMANCE	81

VANTAGENS DE TER UMA EQUIPE DE ALTA PERFORMANCE	83
FORMAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE ALTA PERFORMANCE	83
LADRÕES DE PERFORMANCE	85
MANTER A ALTA PERFORMANCE DA EQUIPE	86
PERFILADOR DE PESSOAS.....	87
INTEGRADOR DAS EQUIPES DE TRABALHO AOS RESULTADOS PLANEJADOS	87
AULA 10 - ARTICULAÇÃO NAS MUDANÇAS TECNOLÓGICAS	88
INTRODUÇÃO.....	88
COOPERAÇÃO OPERACIONAL E FUNCIONAL NAS MUDANÇAS.....	88
MODELAGEM DE DIAGNÓSTICOS	89
A POSIÇÃO DO LÍDER NO DIAGNÓSTICO	89
○ ZONA DE CONFORTO	90
○ ZONA DE MEDO	90
○ ZONA DE CONHECIMENTO	91
○ ZONA DE CONQUISTAS	91
ESTÍMULO ÀS MUDANÇAS	91
A LIBERDADE EMOCIONAL.....	92
ADEQUAÇÃO ÀS INCERTEZAS DE MERCADO	93
A CULTURA DE RESULTADOS.....	94
COOPERAÇÃO OPERACIONAL E FUNCIONAL NAS MUDANÇAS.....	94
EXERCÍCIOS	95
AULA 11 - A LIDERANÇA E AS TECNOLOGIAS DIGITAIS.....	97
INTRODUÇÃO.....	97
CONHEÇA A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC	97
A INTERNET	98
APLICAÇÃO DA TIC	98
ACOMPANHAR OS AVANÇOS.....	100
MANTER A MOTIVAÇÃO	100
OFERECER UMA INFRAESTRUTURA ADEQUADA.....	100
ADAPTAR O NEGÓCIO	101
SUPERAR OS DESAFIOS NA IMPLANTAÇÃO DAS TICS.....	102
AULA 12 - A LIDERANÇA E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL - IA.....	102
INTRODUÇÃO.....	102

ENTENDA A IA – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	103
A HISTÓRIA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO MUNDO	104
ABORDAGEM DA IA.....	105
○ IA SIMBÓLICA	105
○ IA CONEXIONISTA	105
CONCEITO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	106
COMO FUNCIONA A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	106
PRINCIPAIS TIPOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	107
○ REDE NEURAL.....	107
○ INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL FORTE	108
○ INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL FRACA	109
OBJETIVO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	109
EXERCÍCIOS	110
AULA 13 - APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS EMPRESAS	111
INTRODUÇÃO.....	111
O QUE É A IA EMPRESARIAL	112
A IA NA INDÚSTRIA.....	112
GPS – SISTEMA DE POSICIONAMENTO GLOBAL	113
ATENDIMENTO AO USUÁRIO	113
VAREJO ONLINE	114
INFORMATIVOS INTERNOS	114
SETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO DA EMPRESA	114
ÁREA JURÍDICA DA EMPRESA	115
GESTÃO DE PESSOAS E SAÚDE FUNCIONAL	115
A CONECTIVIDADE - REDES SOCIAIS E OUTROS APLICATIVOS	116
TREINAMENTO E ENTRETENIMENTO	117
MANUTENÇÃO PREDITIVA.....	117
MITOS E VERDADES DAS APLICAÇÕES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	118
AULA 14 - A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO PLANEJAMENTO EMPRESARIAL	119
INTRODUÇÃO.....	119
BIG DATA.....	119

BIG DATA E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	120
ANÁLISE PREDITIVA DE DADOS	121
ANÁLISE PREDITIVA DE DADOS E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	122
A INTERNET DAS COISAS - IOT	123
INTERNET DAS COISAS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	123
DESAFIOS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	124
VANTAGENS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	125
DESVANTAGENS DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.....	126
EXERCÍCIOS	126
AULA 15 - O LÍDER E OS IMPACTOS DA INOVAÇÃO	127
INTRODUÇÃO.....	127
A CRESCENTE INOVAÇÃO DIGITAL	128
AS PRINCIPAIS IMPLICAÇÕES DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL PARA AS EMPRESAS	129
PRIORIZAR O INVESTIMENTO EM TECNOLOGIAS.....	129
TRANSFORMAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL	130
PERFILAR OS CLIENTES	130
INTEGRAÇÃO AO AMBIENTE DIGITAL	131
ALIMENTAR A VISÃO DIGITAL	131
ADEQUAÇÃO DE RECURSOS.....	132
CONFORMISMO	132
AULA 16 - SUSTENTAÇÃO DO LÍDER NA EMPRESA	133
INTRODUÇÃO.....	133
POR QUE É IMPORTANTE INOVAR SEMPRE?	133
SUSTENTAÇÃO DA EMPRESA	134
MAIOR COMPETITIVIDADE E ENTREGA DE VALOR AO MERCADO.....	135
AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES....	136
REDUÇÃO DE CUSTOS	137
DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS E TECNOLOGIAS.....	138
EXERCÍCIOS	139
AULA 17 - A LIDERANÇA NA UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS ...	140
INTRODUÇÃO.....	140
A UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS EMPRESAS	141

A APLICAÇÃO DA IA NA ROTINA DAS ORGANIZAÇÕES	141
○ FINANCEIRO	141
○ RECURSOS HUMANOS (RH).....	142
○ MARKETING	143
INFORMATIZAÇÃO EMPRESARIAL.....	143
○ AQUISIÇÃO DO APLICATIVO	144
○ AQUISIÇÃO DOS COMPUTADORES E OUTROS EQUIPAMENTOS	144
○ UTILIZAÇÃO EFICIENTE DA INFORMÁTICA	144
○ IMPACTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO MERCADO DE TRABALHO.....	145
QUAIS OS RISCOS DA INTERVENÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA EMPRESA	148
DEFINIR A ESTRATÉGIA DE UTILIZAÇÃO PARA A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	148
COLETAR GRANDES VOLUMES DE DADOS	149
UTILIZAR A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA EMPRESA	149
UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS	150
AULA 18 - O LÍDER CONECTADO	151
INTRODUÇÃO.....	151
A OPORTUNIDADE PARA LIDERANÇAS DE TECNOLOGIA.....	151
LIDERAR EM DIFERENTES CENÁRIOS.....	152
A LIDERANÇA HÍBRIDA	153
INOVAÇÃO, TECNOLOGIA, INCLUSÃO E DIVERSIDADE.....	154
UMA LIDERANÇA EFICAZ.....	155
DESVINCULAR AS PREOCUPAÇÕES PRÁTICAS DO DIA A DIA	156
O LÍDER E A GESTÃO DO NEGÓCIO	156
EXERCÍCIOS	158
AULA 19 - A LIDERANÇA NA GESTÃO DAS RELAÇÕES TECNOLÓGICAS	159
INTRODUÇÃO.....	159
INOVAÇÃO FECHADA	159
INOVAÇÃO ABERTA.....	160
PROCESSOS DE INOVAÇÃO	160
METODOLOGIAS	161

AVALIAÇÃO	162
POSIÇÃO ESTRATÉGICA DO LÍDER	162
A CRIATIVIDADE DO LÍDER INOVADOR.....	164
AULA 20 - AS FUNÇÕES DO LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO ..	165
INTRODUÇÃO.....	165
AS TENDÊNCIAS DE LIDERANÇA	166
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	166
ESG - ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE - GOVERNANÇA AMBIENTAL E SOCIAL.....	167
PRODUTOS E SERVIÇOS DIGITAIS.....	168
BIG DATA.....	168
TRABALHO HÍBRIDO E REMOTO.....	169
CRESCIMENTO PROFISSIONAL	170
PRIORIZAÇÃO DE PESSOAS.....	170
REMUNERAÇÃO CRIATIVA	171
INCLUSÃO E DIVERSIDADE COMO PILAR FUNDAMENTAL.....	171
AS CONTRATAÇÕES.....	172
A LIDERANÇA DO FUTURO DEVE SER ADAPTATIVA.....	172
VAMOS PRATICAR.....	172
EXERCÍCIOS	174
AULA 21 - DESENVOLVER A LIDERANÇA NO AMBIENTE TECNOLÓGICO	175
INTRODUÇÃO.....	175
CONHEÇA O LÍDER INOVADOR NO AMBIENTE TECNOLÓGICO.....	175
CÓPIA DE SEGURANÇA DOS DADOS E SISTEMAS - BACKUPS.....	176
FALTA DE SEGURANÇA	177
CONEXÃO RUIM	178
ACESSO ÀS REDES SOCIAIS	179
PROFISSIONAIS DE TI COM BAIXA PERFORMANCE	180
AULA 22 - AS RESPONSABILIDADES DO LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO	182
INTRODUÇÃO.....	182
QUAL A IMPORTÂNCIA DA LIDERANÇA PARA UMA EMPRESA?	182

QUAIS HABILIDADES PRECISAM ESTAR PRESENTES NO DIA A DIA DE LIDERANÇA NA EMPRESA?.....	183
○ EMPATIA	183
○ TRANSPARÊNCIA	183
○ COMUNICAÇÃO.....	184
○ ALINHAMENTO COM A ORGANIZAÇÃO	185
○ PLANEJAMENTO	185
ESTRATÉGIAS DE PLANEJAMENTO	185
OUTRAS HABILIDADES	186
ENSINAR VALORES	187
ACOMPANHAR O DESEMPENHO	187
DESENVOLVER A EQUIPE	188
FEEDBACKS AO TIME.....	189
RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO	189
REALIZAR E AGIR COM BASE EM PESQUISAS.....	190
CONHECER O MERCADO	190
CRIAÇÃO DE METAS ALCANÇÁVEIS	190
ANÁLISE DE RESPONSABILIDADES	191
EXERCÍCIOS	191
AULA 23 - O DIFERENCIAL COMPETITIVO DO LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO	193
INTRODUÇÃO.....	193
QUAL A DIFERENÇA ENTRE DIFERENCIAL COMPETITIVO E A VANTAGEM COMPETITIVA?.....	193
ENTENDA A VANTAGEM COMPETITIVA	193
○ COMO CRIAR VANTAGENS COMPETITIVAS.....	195
DIFERENCIAL COMPETITIVO	195
EXIGÊNCIA SOBRE A LIDERANÇA	196
INFLUÊNCIA INFORMAL	197
UTILIZAÇÃO DAS REDES INFORMAIS.....	197
COMUNICAÇÃO PERSUASIVA	197
FORTALECIMENTO DA SUA PRESENÇA COMO LÍDER	197
COMUNICAÇÃO DE ESTRATÉGIA.....	198
PROVOCAR O AUMENTO CONTÍNUO DA PRODUTIVIDADE	198

AULA 24 - LIDERANÇA NOS SETORES DA EMPRESA – FINANCEIRO

.....	200
INTRODUÇÃO.....	200
A IMPORTÂNCIA DO LÍDER FINANCEIRO	200
CONHECIMENTO DAS OBRIGAÇÕES EMPRESARIAIS.....	201
RESPEITO À ÉTICA PROFISSIONAL	201
COMPREENSÃO DAS EXIGÊNCIAS FISCAIS.....	202
VISÃO ESTRATÉGICA	202
INCENTIVO A AUDITORIAS	202
FOCO EM LIDERANÇA	203
BOM RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	203
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	203
HABILIDADES FINANCEIRAS	204
PERCEPÇÃO DE SOLUÇÕES.....	204
A INOVAÇÃO LUCRATIVA	204
EXERCÍCIOS	206

AULA 25 - LIDERANÇA NOS SETORES DA EMPRESA – COMERCIAL

.....	207
INTRODUÇÃO.....	207
A SUA IMPORTÂNCIA	208
QUAL É O PAPEL DO LÍDER COMERCIAL	208
DEFINIR METAS E ESTRATÉGIAS.....	208
GERIR A EQUIPE	209
TREINAR OS COLABORADORES	209
ESTABELECEER RELACIONAMENTOS COM OS CLIENTES.....	210
○ GERENCIAR RECURSOS	210
○ COMPETÊNCIA PARA ELABORAR METAS	210
HABILIDADE DE DEFINIR PROGRAMAÇÕES.....	211
CAPACIDADE DE DEFINIR METAS PARA CADA VENDEDOR.....	211
IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK	211
CAPACIDADE DE IDENTIFICAR PROBLEMAS	212
HABILIDADE DE AVALIAÇÃO.....	212
FACILIDADE COM NÚMEROS, GRÁFICOS E DADOS	212

RESILIÊNCIA	213
HABILIDADE DE VENDAS E COM O PROCESSO DE VENDAS	213
A FERRAMENTA IDEAL PARA TODO LÍDER DE VENDAS	213
AULA 26 - LIDERANÇA NOS SETORES DA EMPRESA – MARKETING	214
INTRODUÇÃO.....	214
AÇÕES DO LÍDER DE MARKETING.....	214
A LIDERANÇA EM MARKETING DE PRODUTOS.....	215
○ RECONHECIMENTO DA MARCA	215
○ AUMENTO DAS VENDAS	216
○ MARGENS DE LUCRO MAIORES	216
○ ATRAÇÃO DE TALENTOS.....	216
○ MAIOR PODER DE NEGOCIAÇÃO	216
ESTRATÉGIAS PARA A LIDERANÇA EM MARKETING DE PRODUTOS.....	216
○ ENTENDER O MERCADO E AS NECESSIDADES DOS CONSUMIDORES 217	
○ INVESTIR EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO.....	217
○ POSICIONAMENTO DE MARCA	217
○ DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS ESTRATÉGICAS.....	217
○ FOCO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	218
DESAFIOS E TENDÊNCIAS NA LIDERANÇA EM MARKETING DE PRODUTOS	218
VAMOS PRATICAR.....	220
EXERCÍCIOS	221
AULA 27 - LIDERANÇA NOS SETORES DA EMPRESA – GESTÃO DE PESSOAS	223
INTRODUÇÃO.....	223
O LÍDER NA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS	223
CARACTERÍSTICAS DO LÍDER NA GESTÃO DE PESSOAS.....	224
IMPORTÂNCIA DO LÍDER NA GESTÃO DE PESSOAS	225
RELACIONAMENTO DA LIDERANÇA E DA GESTÃO DE PESSOAS	225
FORMAÇÃO DE EQUIPES DE TRABALHO	226
MOTIVAÇÃO DE COLABORADORES E EQUIPES	226
DESENVOLVIMENTO DOS PROFISSIONAIS	227

DISSEMINAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL	227
AULA 28 - LIDERANÇA NOS SETORES DA EMPRESA – O LÍDER NA	
ÁREA DE PRODUÇÃO	228
INTRODUÇÃO.....	228
HABILIDADES DO LÍDER DE CHÃO DE FÁBRICA.....	228
○ SIGA O EXEMPLO DO LÍDER	228
○ DESENVOLVER HABILIDADES DE LIDERANÇA DE FORMA CONTÍNUA	229
○ SABER OUVIR E OBSERVAR	229
○ CAPACIDADE TÉCNICA E CONHECIMENTO TECNOLÓGICO	230
COMUNICAÇÃO COM A EQUIPE	230
○ DELEGAR TAREFAS	230
O QUE É INDÚSTRIA 4.0.....	231
DESAFIOS DA INDÚSTRIA 4.0	231
A LIDERANÇA 5.0.....	232
AS NOVAS QUALIDADES DOS LÍDERES 5.0.....	232
AS RESPONSABILIDADES NA LIDERANÇA 5.0.....	233
EXERCÍCIOS	233
AULA 29 - LIDERANÇA NOS SETORES DA EMPRESA – LOGÍSTICA	
.....	235
INTRODUÇÃO.....	235
CRIAR BONS RELACIONAMENTOS.....	235
OUVIR A SUA EQUIPE	236
MANTENHA A UNIDADE DA EQUIPE	236
MOTIVE A EQUIPE	236
ADMINISTRE O TEMPO	237
A DEFINIÇÃO DE METAS	237
IMPORTÂNCIA DOS PRAZOS DE ENTREGAS	238
AS TECNOLOGIAS UTILIZADAS	238
O LÍDER E O COMPLEXO MUNDO DA LOGÍSTICA.....	238
ADEQUAÇÃO FUNCIONAL.....	241
PROJETO CONCLUSÃO DE CURSO: PARTE 1	242

AULA 30 - O LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO NA GESTÃO EMPRESARIAL 4.0.....	244
INTRODUÇÃO.....	244
LÍDER E A GESTÃO	244
O QUE É A GESTÃO EMPRESARIAL 4.0.....	245
O PODER DA LIDERANÇA.....	247
IMPACTO NA EMPRESA.....	248
PILARES DO LÍDER 4.0.....	249
DESENVOLVER A LIDERANÇA 4.0	250
EXERCÍCIOS	251
AULA 31 - O LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES	252
INTRODUÇÃO.....	252
IDENTIFICAÇÃO DAS OPERAÇÕES COM OS CLIENTES	253
○ EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO	254
EXEMPLO NA TOMADA DE DECISÃO DE UMA VENDA DE RISCO	256
SOLUÇÕES EFICAZES NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES.....	258
○ A DECISÃO DO LÍDER INTELIGENTE SEM INICIATIVA	258
○ A DECISÃO DO LÍDER IGNORANTE COM INICIATIVA	259
○ A DECISÃO DO LÍDER INTELIGENTE COM INICIATIVA	260
AULA 32 - O LÍDER INOVADOR TECNOLÓGICO NA ANÁLISE DE RESULTADOS EMPRESARIAIS	260
INTRODUÇÃO.....	260
CONSCIÊNCIA GLOBAL DE RESULTADOS	261
METODOLOGIA DE ANÁLISES.....	262
AJUSTE PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS PLANEJADOS.....	263
OBJETIVOS ESPERADOS PELO LÍDER INOVADOR	265
EXERCÍCIOS	267
PROJETO CONCLUSÃO DE CURSO: PARTE 2 - FINAL	269
