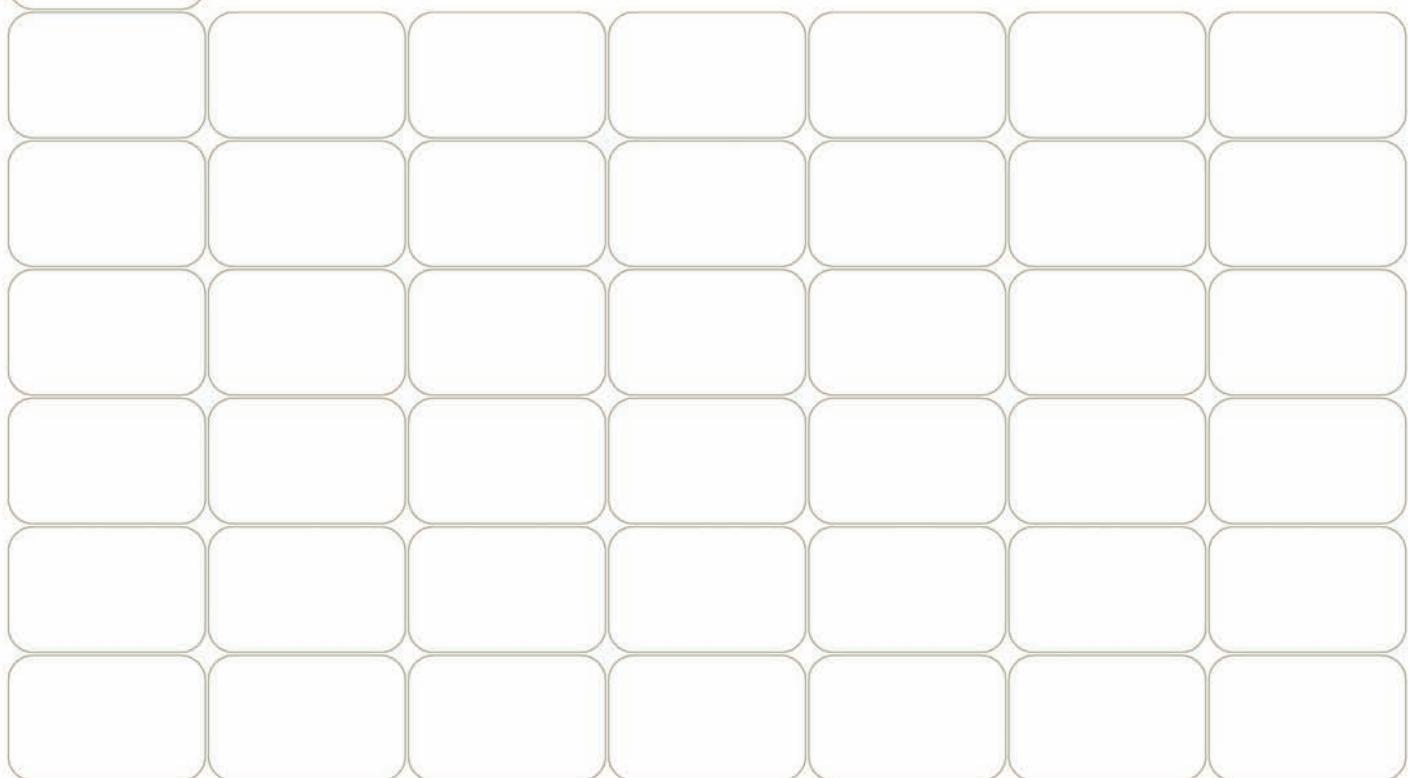


MÓDULO 3

SECRETARIADO







SECRETARIADO



MÓDULO 3



CENTRO PAULA SOUZA





ISBN 978-85-7484-500-5

TELECURSO TEC

Módulo 3

SECRETARIADO

Copyright © Fundação Roberto Marinho

São Paulo, 2011

Todos os direitos reservados

Fundação Roberto Marinho
Rua Santa Alexandrina, 336 - Rio Comprido
20261-232 - Rio de Janeiro - RJ - Brasil
Telefax: (21) 3232-8800
e-mail: frm@frm.org.br
www.frm.org.br

2^a edição - 2011

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CTP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

R134s
v.3

Ramal, Andrea Cecilia, 1966-

Secretariado : módulo 3 / [Andrea Cecília Ramal, Silvina Ana Ramal, autoras]. - 2.ed. - Rio de Janeiro : Fundação Roberto Marinho, 2011.
265 p. : il. color. ; 28 cm. - (Telecurso TEC)

Inclui bibliografia
ISBN 978-85-7484-500-5

1. Prática de escritório. 2. Técnicas de escritório. 3. Administração de empresas 4. Ensino profissional. 5. Ensino à distância. I. Ramal, Silvina, 1970-. II. Fundação Roberto Marinho. III. Título. IV. Série.

11-3530.

CDD: 658.007

CDU: 005(07)

14.06.11

20.06.11

027272

Índices para catálogo sistemático:

1. Secretariado: Serviços de escritório: Estudo e Ensino 651.374107



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

GERALDO ALCKMIN
Governador do Estado de São Paulo

PAULO ALEXANDRE BARBOSA
Secretário de Desenvolvimento

**CENTRO ESTADUAL DE
EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA
PAULA SOUZA**

LAURA M. J. LAGANÁ
Diretora superintendente

ALMÉRIO MELOQUÍADES DE ARAÚJO
Coordenador de Ensino Técnico

ROGÉRIO TEIXEIRA
**Diretor do Grupo de Estudos da Educação à
Distância - GEEaD**

JOSÉ VITÓRIO SACILOTTO
SANDRA REGINA TONARELLI RODRIGUES
Assistentes técnicos

JÚLIA FALIVENE ALVES
RENATO SALDINI
Supervisores de conteúdo

FUNDAÇÃO ROBERTO MARINHO

JOSÉ ROBERTO MARINHO
Presidente

HUGO BARRETO
Secretário Geral

NELSON SAVIOLI
Superintendente Executivo

NELSON SANTONIERI
Gerente de Teleducação

FLÁVIA CONSTANT
Gerente de Desenvolvimento Institucional



FICHA TÉCNICA

FUNDAÇÃO ROBERTO MARINHO

2^a EDIÇÃO – ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO

ELIANE BIRMAN

Gerente de tecnologias educacionais

MAÍRA MORAES

Coordenação Telecurso TEC

TATIANA GOULART MARTINS

Coordenação executiva

ANDRÉ BOCCHETTI

NINA ULUP

Equipe Pedagógica

ANDREA CECÍLIA RAMAL

SILVINA ANA RAMAL

Autoras

CESAR BENTO DE FREITAS

DINALVA CRISTINA ALESN

DIVINA MARIA BERTALIA

JUÇARA MARIA M. SIMONSEN SANTOS

LÍDIA RAMOS ALEIXO DE SOUZA

MAIZA TELLES DE MENEZES M. CORREA

Revisores de conteúdo

1^a EDIÇÃO

JULIA FALIVENE ALVES

RENATO NOGUEIRA SALDINI

Supervisores de conteúdo

2^a EDIÇÃO

BIANCA SANTAROSA

MARCOS ANTONIO VITAL

WELINGTON LUIS SACHETTI

Supervisores de conteúdo

INVENTUM DESIGN

Projeto gráfico e diagramação

EDITACUJA EDITORA

Revisão

EDNEI MARX

Ilustrações

LATIN STOCK/CORBIS

Fotos – Banco de imagens

CLÁUDIO DE CARVALHO XAVIER

LUCIO ALMEIDA

MARCOS SERRA LIMA

RAUL DE ALBUQUERQUE

Fotógrafos

1^a EDIÇÃO

LUCIANO GAMEZ

ANNA CAROLINA SANT'ANNA

CRISTINA ASTOLFI CARVALHO

HELENA OKADA

MARTA MELLO

CLAUDIA FREDERICO

ÉRICA CASADO RODRIGUES

SANDRA PAIVA

JOÃO RICARDO SUZANO PAIVA



Sumário

Introdução	9
Capítulo 1 Gerenciamento estratégico de rotinas e serviços	15
Capítulo 2 Rotinas e serviços do Secretariado	27
Capítulo 3 Logística de viagens.....	41
Capítulo 4 Fluxo e logística de documentos.....	55
Capítulo 5 Técnicas de comunicação e expressão	67
Capítulo 6 Textos do meio empresarial I	83
Capítulo 7 Textos do meio empresarial II	97
Capítulo 8 Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial....	109
Capítulo 9 Gestão comercial	125
Capítulo 10 Gestão orçamentária	139
Capítulo 11 Qualidade de vida no trabalho	153
Capítulo 12 Ética profissional do secretário.....	171
Capítulo 13 Preparando-se para o mercado de trabalho.....	185
Capítulo 14 Você no mercado de trabalho I.....	201
Capítulo 15 Você no mercado de trabalho II.....	217
Respostas	231
Bibliografia	257
Índice fotográfico	261





Introdução

O início deste módulo representa grandes progressos em seu aprendizado. Até o momento, você já cursou as duas primeiras etapas deste curso: um módulo básico e um módulo específico do curso de Secretariado. Se você passou nas provas, já está apto para fazer a última etapa de sua formação. Parabéns!

Esta já é uma grande conquista, mas novos desafios esperam por você.



1

No módulo 3 você continua sua formação, preparando-se mais intensamente para se tornar um técnico em Secretariado.



2

Quando você concluir este módulo, poderá prestar a prova pública. Ao ser aprovado, terá a qualificação profissional de técnico em Secretariado. Você poderá atuar como secretário ou assistente em empresas de qualquer segmento ou porte, nas mais diversas áreas, colocando em prática tudo o que estudou.

Principais temas do módulo 3 de Secretariado

O profissional de Secretariado desempenha um papel mais estratégico nas organizações de hoje. Por isso, o módulo 3 inicia falando sobre o gerenciamento estratégico de rotinas e serviços.

Algumas rotinas e serviços são habituais, como tratar da logística de documentos, planejar viagens, atender clientes e, em alguns casos, até fazer determinadas compras para a empresa, entre outros. Alguns estudos serão dedicados a esses assuntos, aprofundando competências essenciais para o seu sucesso como secretário.

Ao realizar essas e outras atividades, o secretário é constantemente desafiado a interagir com profissionais de dentro e de fora da empresa, com realidades e atribuições diferentes, que interagem com você por motivos variados.



3

Vários capítulos do módulo 3 dão continuidade a temas que você já viu no módulo 2, como nas questões de comunicação e de idiomas.

9



Então pense: o que é essencial para um bom relacionamento com outras pessoas, expressando adequadamente nossos pensamentos e compreendendo o que o outro pretende?



4

Pensou em diversas coisas, não é mesmo? Mas há algo que é básico e está em tudo: a comunicação. Isso passou por sua cabeça também?

Por ser tão importante, o tema da comunicação volta à tona, mas agora com técnicas de comunicação e expressão, além de oferecer a possibilidade de você exercitar a linguagem escrita, ao trabalhar com textos do meio empresarial.

E por falar em comunicar... Em um mundo globalizado o brasileiro não se comunica mais só em português. Pense nas coisas que você leu ou ouviu esta semana. Possivelmente você ouviu pelo menos alguma palavra em inglês, não foi?

Por isso você terá mais um capítulo dedicado a idiomas, desta vez focalizando apenas o inglês. Nele, você conhecerá expressões inglesas que, de tão usadas nas organizações de hoje, já fazem parte da comunicação cotidiana no mundo do trabalho. Mas atenção! Lembre-se de que o estudo de idiomas deste curso não substitui um curso especializado. Ele apenas pode ajudá-lo, como você já sabe, a evitar uma situação desconfortável – mas você deve se aprofundar no estudo de idiomas sempre que puder.

Parece que depois de tudo isso você já terá muitos conhecimentos para atuar no mercado, não é mesmo? É verdade, mas existem elementos que integram o perfil de um profissional e que não dependem tanto daquilo que ele sabe, mas da forma como ele age.

O profissionalismo não está ligado somente à produção, à eficiência e à eficácia, mas depende também da forma como cada um lida consigo mesmo e com o mundo que o cerca.

Para que você seja um profissional completo, este curso traz questões inerentes a qualquer profissão: ética, qualidade de vida no trabalho e postura profissional.

A cada estudo que você realizar, estará mais perto de se tornar um profissional de Secretariado. Quanto mais você se dedicar a estudar, mais preparado você estará. Mas os estudos não transformam você num secretário pelo mero fato de ler



5



os textos. Pratique, reflita, procure se questionar à medida que lê, deixe que os novos conhecimentos o transformem. Você é o protagonista do seu aprendizado!

Vale a pena lembrar algumas dicas importantes para um bom aprendizado:

- Dê continuidade à sua disciplina de estudos: cada vez que for estudar, escolha um local adequado, procurando concentrar-se somente em seu curso. Reserve o tempo necessário e evite interrupções.
- Continue fazendo todos os exercícios propostos.
- Mantenha o ritmo e aproveite os questionamentos apresentados no curso: reflita, pesquise e troque ideias com outras pessoas. Seja um estudante dinâmico e antenado.
- Use o seu **bloco de notas**: faça exercícios, registre ideias importantes e, sempre que possível, leia as páginas anteriores para relembrar e fixar tudo o que aprendeu até agora. Esse bloco é o registro do seu processo de construção do conhecimento.
- Continue atento aos programas de TV. Mesmo quando a sua exibição não coincide exatamente com o estudo que você está realizando, eles ajudam a reforçar o que você já aprendeu ou a estimular novas aprendizagens.
- Aproveite as reflexões da seção **Vale saber**, pois com a ajuda delas você poderá desenvolver ainda mais as competências ligadas aos valores, à ética e à cidadania.



6

Bons estudos!





Mensagem das autoras

Querido aluno, querida aluna,

Este último módulo encerra uma etapa de sua vida e marca o início de um novo ciclo. Ao concluir seus estudos e obter a aprovação no exame presencial, você passará a ser reconhecido no mercado como técnico em Secretariado.

A equipe do Telecurso TEC também inicia uma nova fase. Ao finalizar estes textos, as nossas palavras ganham vida e se inserem no universo de outras pessoas. Mesmo sem nos encontrarmos pessoalmente, estamos honradas por poder fazer parte de sua vida.

Trabalhamos intensamente, com cuidado, carinho e muita dedicação, para que este curso verdadeiramente faça a diferença, ajudando-o(a) no seu desenvolvimento como profissional e como pessoa, ao lado de sua família e na sociedade.

A partir de agora, muita coisa pode mudar, e isso só depende de você. Que caminhos você pretende seguir? Quais serão seus próximos passos? Por onde começar? Esperamos que este curso tenha oferecido as ferramentas necessárias para responder a essas perguntas – e a tantas outras –, que poderão ajudá-lo(la) a escrever a sua história.

Conte com nossa torcida! Como você, queremos o crescimento constante do país e desejamos que a educação se propague por todos os lados. Unindo os nossos esforços, conseguiremos verdadeiramente fazer a diferença. Sucesso!

Autoras



As autoras

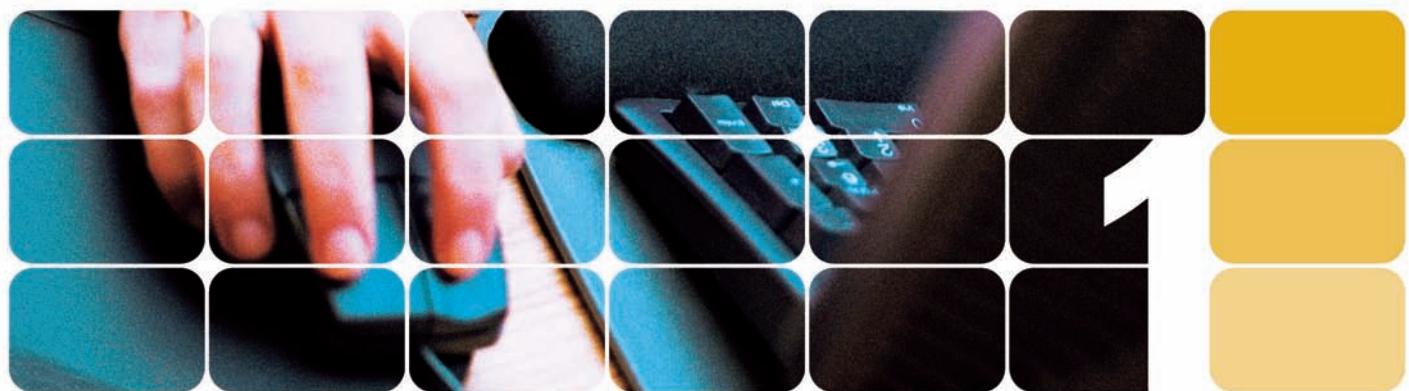


7

Andrea Cecilia Ramal é doutora em Educação pela PUC-Rio e especializou-se em aprendizagem com materiais impressos e multimídia. É autora de "Educação na cibercultura" (Editora Artmed). Dirige o desenvolvimento de projetos de aprendizagem on-line e presencial na sua própria empresa, a ID Projetos Educacionais. É consultora em programas da Fundação Roberto Marinho, Companhia Vale do Rio Doce, Petrobras e Embratel. No Telecurso TEC, é consultora educacional, membro da Equipe Central e foi uma das responsáveis pelo projeto pedagógico.

Silvina Ana Ramal é mestre em Administração pela PUC-Rio e especializou-se em Gestão de Pequenas Empresas e Aprendizagem Organizacional. É autora dos livros "Como transformar seu talento em um negócio de sucesso" e "Construindo planos de negócios", pela Editora Elsevier, e "Gestão de pequenos negócios", pela Editora SENAC. Atualmente, trabalha como diretora comercial da própria empresa, a ID Projetos Educacionais, que presta consultoria para empresas como Companhia Vale do Rio Doce, Petrobras e Embratel. Também é professora de Planejamento de Negócios, Gestão de Pequenas Empresas e Planejamento de Empreendimentos Sociais, em nível de graduação e pós-graduação, na PUC-Rio e na Fundação Getúlio Vargas, e presidente da ONG Pro-Social, que atua com empreendedorismo.





8

CAPÍTULO 1

GERENCIAMENTO ESTRATÉGICO DE ROTINAS E SERVIÇOS

O perfil do secretário mudou bastante. Hoje o secretário tem uma atuação mais abrangente e as empresas exigem dele novas competências.

Autonomia para redigir textos, ótimo gerenciamento da informação, capacidade de comunicação, assessoramento na organização e realização de eventos e até domínio de informática são pontos esperados do secretário. Em alguns casos, até mesmo o domínio de idiomas estrangeiros é recomendado.





Pois é, os tempos mudaram. Essas mudanças de perfil ocorreram em diversas profissões, acompanhando as tendências do nosso momento cultural. Por exemplo, veja o caso do professor. Você sabia que em alguns dicionários a palavra “lente”, ou “aquele que lê”, é colocada como sinônimo de professor?

Isso porque na Idade Média europeia, antes da invenção do papel, os professores eram os únicos que possuíam livros, que eram muito caros, com páginas feitas de papiro ou de pergaminho (couro de carneiro). Eles liam os livros da matéria em voz alta para os alunos, que precisavam prestar a máxima atenção, já que não teriam onde consultar o conteúdo. Eles faziam anotações em uma lousa pequena, individual, que levavam para casa, para decorar as informações anotadas e depois apagá-las, para ter a lousa limpa na aula seguinte.

Hoje o mestre já não é entendido como um transmissor de conteúdo, e sim como um orientador dos estudos dos alunos, que não precisam mais decorar informações nem reproduzir a fala de seus professores, pois têm um papel de protagonistas, agentes de seu próprio aprendizado.



Que outras profissões você conhece cujo perfil e atuação mudaram de um modo bem significativo? Procure lembrar de algumas.

A rotina do secretário, em muitas organizações de outros tempos, se resumia a uma série de atividades bem delimitadas, de tipo bastante operacional. Hoje, já podemos definir o seu papel através da expressão que é título deste estudo: o gerenciamento estratégico de rotinas e serviços. Isso porque, embora tenha uma função operacional, a atuação do secretário vem se tornando bem mais estratégica. É claro que isso pode variar de organização para organização, como você verá ao longo deste estudo.



Iniciando a conversa

A conversa deste estudo começa com um trecho de uma música.

Secretária

Amado Batista

“Ela chega tão meiga e tão bela,
puxa as cortinas e abre as janelas,
sempre com a mesma delicadeza.





E depois, na sua sala ao lado,
atende o telefone e anota os recados,
e coloca sobre minha mesa.
Está sempre muito sorridente,
trata bem todos os meus clientes,
para ela não há sacrifício.
[...]"

Analizando os versos da canção de Amado Batista, você pode perceber que as funções do secretário são vistas de uma forma bem diferente do que temos apresentado.

Isso é reflexo de um tempo em que, basicamente, se cobrava da secretária que organizasse o ambiente do escritório, anotasse os recados e estivesse sempre muito sorridente. E naquela época quase não havia homens atuando como secretários.

Hoje o secretário é reconhecido como uma espécie de assistente executivo do chefe, ou de um grupo de profissionais, o que confere a ele mais responsabilidade, autonomia e até mesmo mais valor.



Por dentro do tema

AGORA É COM VOCÊ

De acordo com o que você conhece e com a sua própria experiência em leituras, filmes e até entrevistas com profissionais de Secretariado, liste no seu **bloco de notas** quais são as principais atividades que fazem parte da rotina de um secretário.

Na lista que fez, você deve ter colocado atividades como:

- Telefonemas.
- Agendamentos.
- Arquivamento de documentos.
- Recepção de pessoas.

Pois é, todo profissional de Secretariado segue determinadas rotinas, e boa parte do seu dia a dia é ocupada por atividades que parecem operacionais. No entanto, pode-se dizer que o trabalho do secretário tem um forte lado estratégico. E, se ele assume atividades como redigir textos comerciais, organizar eventos, contratar fornecedores



10

diversos ou intercomunicar-se com outras empresas pela internet, falando em nome da empresa, precisa estar alinhado com a estratégia da organização.

Assim, as atividades que o secretário desempenhar não terão um fim em si mesmas; serão compreendidas por ele como partes ou desdobramentos de uma política e de um planejamento estratégico da organização em que trabalha.

Antes de prosseguir a leitura, complete a lista de atividades de rotina do secretário, caso você não tenha anotado todas, e registre no seu **bloco de notas**.

A cultura empresarial em mudança

O mundo vive uma série de mudanças, e isso afeta a área de Gestão. As organizações de hoje, mesmo trabalhando num local restrito, devem “pensar globalmente”, compreender a sua atuação dentro do cenário do mundo globalizado.

As organizações estão mudando, tornando-se mais abertas e conectadas, tanto com o exterior (o mercado, as outras organizações) como no próprio âmbito interno (departamentos mais interligados).

A Gestão integra os sistemas e processos, passando a focalizar a organização como um sistema unificado, com partes interconectadas que buscam um mesmo fim – compra e venda, Marketing, Recursos Humanos, Administração, departamentos técnicos, Finanças...



18

O secretário cumpre muitas rotinas e processos de trabalho dentro da organização. Mas é importante que você entenda cada uma dessas atividades não como um fato isolado em si, pertencente a apenas um departamento, e sim dentro de uma visão do todo, em que cada processo e atividade é um elo, que faz o sistema maior funcionar bem e de maneira dinâmica.

Conhecendo o posicionamento estratégico da organização

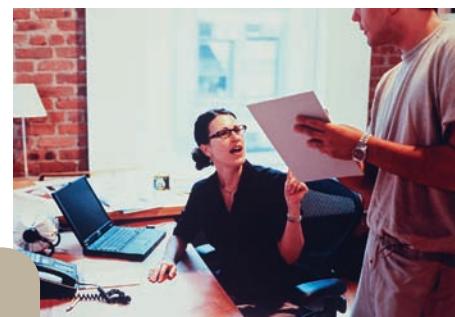
Um secretário deve conhecer o posicionamento estratégico da organização em que trabalha. Por exemplo, existe uma grande diferença entre um restaurante ser um es-



tabelecimento refinado com pratos especiais, ou do tipo que oferece quentinhos e refeições mais baratas. Muda tudo, desde a decoração até o tratamento dos clientes. Nos dois casos deve haver foco no cliente; o que muda é a forma como a empresa se apresenta no mercado.

Não dá para cair em contradição: imagine um restaurante que de noite é chique e no almoço oferece pratos feitos!

Assim, o profissional secretário deve estar alinhado com o posicionamento que a organização tem no mercado, conhecê-lo bem e atuar de modo condizente.



11



Tente imaginar empresas em que o perfil ou a atuação do secretário poderiam mudar, em função do ramo de negócio ou do posicionamento estratégico da organização. Pense, por exemplo, na comparação entre secretários de um empresário de uma banda de rock e de um consultório médico. Se preferir, pense em outros exemplos possíveis. Em seguida, continue a leitura.



12

Veja como exemplo a diferença entre uma agência de propaganda e uma empresa de consultoria jurídica. A primeira organização admite de todos os profissionais uma postura mais despojada e informal – afinal, a empresa lida com criatividade, com inovação. Já a segunda certamente exige uma postura um pouco mais formal, afinal é o que o mercado espera de muitas consultorias. Talvez a própria agência de propaganda exija essa mesma postura nos seus departamentos financeiro, contábil e jurídico. Tudo depende de cada organização.

Assumindo a responsabilidade de gerenciar informação

O gerenciamento estratégico da rotina do secretário envolve gerenciar bem a informação. Uma boa gestão da informação é fundamental na empresa de hoje e envolve o uso adequado de recursos físicos (arquivos de aço, fichários, estantes) e digitais (arquivos de computador e redes). Portanto, o secretário tem um papel muito importante tanto na interação com clientes internos quanto externos.

19



AGORA É COM VOCÊ

O secretário precisa ter capacidade e bom senso para lidar com a informação, para fazê-la fluir e ir adiante. Mas será sempre assim? Em que situações ele precisa fazer o contrário e evitar que a informação vaze?

Imagine um exemplo e registre em seu **bloco de notas**. Depois, confira, lendo a continuação do texto.



O secretário pode lidar com assuntos sigilosos da empresa. Imagine, por exemplo, que um secretário está digitando um documento que apresenta os salários que a empresa paga. Se a informação vaziar, pode gerar focos ou um clima ruim entre as pessoas, ou comparações entre cargos e salários. O vazamento de informação é grave em corrências e licitações. Nesses casos, se o preço que a empresa vai apresentar for divulgado antes, ela pode perder o negócio.

Imagine um secretário que trabalha muito próximo do chefe e, sem querer, ouve a conversa dele com outro diretor, decidindo a demissão de um funcionário. Já pensou se ele sair contando isso por aí?

Colaborando com a mudança e a melhoria

*As regras de **sigilo** e **confidencialidade** servem para proteger os interesses da empresa. Elas deveriam ser informadas ao profissional antes até de ele assinar o contrato de trabalho.*

No que diz respeito à mudança e à melhoria das organizações, o secretário é um profissional estratégico também pela proximidade que mantém com as lideranças.

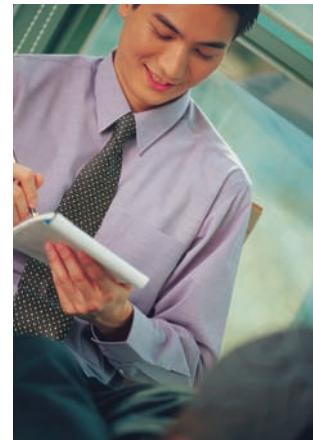
Se o secretário do presidente da empresa está tenso, nervoso, de cara fechada e emburrado, isso transmite uma imagem ruim para os demais funcionários. Será que as coisas na empresa não vão bem? Será que o presidente brigou com ele?

Quando os executivos optam por fazer mudanças na empresa – um novo sistema de tecnologia, uma nova política corporativa, um novo planejamento estratégico etc. –, o secretário pode ser um forte aliado para disseminar novas práticas, de forma positiva. Afinal, ele tem contato com muita gente da empresa.



Imagine um secretário que diz, de má vontade: “Olha, preenche esse formulário aqui, porque agora ‘eles’ querem que seja assim.” Ou outro que, enquanto entrega o formulário, diz: “Esse novo processo não está me cheirando bem... Não sei, não...” Essa postura pode transmitir insegurança, não acha?

Ao mesmo tempo, por lidar com diversos públicos, o secretário pode informar a gerência sobre o clima institucional, atuando como um “termômetro” em momentos de mudanças ou conflitos.



13

Identificando as necessidades de assessoria gerencial



14

Por fim, outra atuação estratégica do secretário envolve identificar necessidades de assessoria gerencial, para poder adaptar a sua atuação de acordo com os profissionais a quem ele atende mais diretamente.

Se o secretário atua em uma grande empresa, provavelmente a sua atuação será num setor determinado e com funções

bastante restritas a um determinado contexto. Por exemplo, o secretário do diretor vai cuidar só das atividades relacionadas, de algum modo, com a diretoria.

Já em empresas menores, vemos um perfil de secretário que transita em várias áreas. Ora ele está com a diretoria, mas pode acontecer de assumir outros papéis e até cobrir determinado setor quando necessário.

Como o secretário pode se adaptar ao que se espera dele?

- Conhecendo bem o contexto em que atua: é uma empresa grande, média ou pequena?
- Identificando que atividades se esperam dele.
- Procurando ser versátil e adaptável para encarar situações novas.
- Sendo flexível e compreendendo que na empresa de hoje não há mais papéis muito rígidos nem tarefas preestabelecidas: tudo pode mudar.

O secretário pode ser um aliado da gerência e das lideranças, procurando ser receptivo às diretrizes (desde que não contrariem os direitos dos funcionários) e sugerindo alternativas de melhoria.

Tudo pode mudar no ambiente de trabalho de hoje, mas isso não deve dar margem a abusos. Ser flexível não quer dizer ser explorado – o que, às vezes, acontece em ambientes de trabalho desorganizados.

21



Fazendo e aprendendo

No site Secretaria On-Line, um grupo de autoras propõe um texto com a missão da secretaria. Veja um trecho (você encontra a referência completa nos **Intertextos**).

"Profissão secretária – Missão:

Atuar como agente facilitador, consultor e empreendedor, compreendendo a empresa, sua cadeia produtiva, sua razão de ser e seus objetivos, oferecendo dessa maneira melhoria contínua da qualidade [...]."

Em outro trecho, lemos expressões como:

"[...] capaz de desenvolver uma gestão competente de controle e cooperação entre os setores e as pessoas [...] para a consecução eficaz dos objetivos e metas da empresa."

Responda em seu **bloco de notas**:

1. Repare que no texto do site Secretaria On-Line as autoras não colocam como missão "fazer telefonemas" nem "escrever cartas". Elas apresentam uma visão bem mais estratégica da atuação do secretário. No entanto, essas atividades – telefonemas, cartas – estão presentes no dia a dia de qualquer secretário. Então, como você acha que podem se combinar essas atividades operacionais com a missão aqui apresentada?
2. Por que um secretário precisa ser empreendedor? Explique.
3. O secretário pode colaborar para que a empresa atinja os objetivos e metas? De que forma?



Avalie seu conhecimento

Depois de estudar este tema, pense em você como profissional secretário. Que atividades descritas aqui você considera que pode desenvolver bem ou tem potencial para desempenhar?

Você já tem um currículo para se apresentar no mercado de trabalho? Que tal dar um olhada nele e verificar se ele expressa bem essas competências? Releia o seu currículo e faça as adaptações necessárias.



Se você ainda não tem um currículo pronto, pode começar a elaborar um. Faça a sua autoavaliação com base no que leu e liste as suas competências.



Vale saber

Você já teve contato com algumas letras de música que citam secretárias?

Essas músicas, embora bem-humoradas e de certo modo divertidas, são a expressão de um preconceito contra a figura da secretária, bastante disseminado em nossa sociedade, e que é preciso ajudar a combater.

Talvez pela proximidade natural que o trabalho de secretariado gera – afinal, o secretário conhece detalhadamente a agenda do chefe, seus hábitos e obrigações –, a relação chefe-secretária foi alvo de todo tipo de preconceito. Não são poucas as piadas, charges, quadros humorísticos em programas de TV que ridicularizam a figura da secretária, apresentando-a ora como insinuante e atirada, ora como incompetente, mas de aspecto físico muito atraente, o que lhe garante o emprego.

Um trecho da música “Tadinha da minha secretária”, de Jovelino Lopes e Teodoro, diz:

“Tadinha da minha secretária, tadinha.

Tadinha, ela só manda me chamar
quando está sozinha.

[...]

Sente falta de carinho,
quer sentar no meu colinho, tadinha.
Coitadinha dela, quando perde o sono,
corre pro meu quarto, só de camisola.”

Na música “Pobre secretária”, gravada pela mexicana Daniela Romo, a personagem é uma secretária apaixonada pelo chefe. Um trecho diz:





“Quase oito horas, pulo para o chuveiro
Não, não posso me atrasar.
Meias de seda, saia apertada
que maquiagem hei de usar?
Sete perfumes, unhas pintadas
algo que possa conquistar.
Algo de decote, algo que ele note,
que não o deixe trabalhar.
Mais atrevida, menos princesa
[...]

Repara, repara na tua secretária.
Ah, que dor, pobre secretária.”

Conteúdo semelhante tem a música “Heroína solitária”, de R. Livi e A. Vezzani: outra secretária apaixonada pelo chefe. O trecho inicial diz:

“Como todas as manhãs, cinco dias por semana,
ela chega no escritório às dez em ponto.
Em seus passos tudo é pressa, leva sempre um sorriso no rosto,
não teme o tom cinzento da rotina.
Porque está apaixonada,
porque vem preparada para ver o seu amor.
Um amor que é invisível, um amor que é impossível entre os dois.”

Em outra música, “Secretária da beira do cais”, de César Sampaio, a palavra “secretária” aparece quase identificada com a palavra “prostituta” (a personagem usa o termo para enganar a família sobre sua verdadeira profissão):

“Ela espera e não desespera na beira do cais.
Ela quer quem vier, quem trouxer, quem der mais.
[...]

‘Como vai?’, pergunta o pai à filha querida.
Ela diz que é muito feliz com a vida que traz,
que trabalha como secretária, na beira do cais.”

E até numa novela de TV, chamada “O cafona”, de 1971, uma das músicas-tema falava de uma secretária: “Shirley sexy”, de Fred Falcão e Arnoldo Medeiros.

“Sou secretária, sou milionária,
dona do meu amor.
[...]



Tudo no mundo é sexo
e o meu complexo é industrial.

[...]

Venho pré-fabricada
e já nem tenho opinião.
Sei que sou desligada,
mas sou a dona do meu patrão."

Quando ouvir músicas ou referências à secretaria com esse teor, vale a pena você se posicionar e contar um pouco do que aprendeu ao longo do Telecurso TEC, sobre o papel mais estratégico que o secretário vem assumindo nas organizações. E, assim, ajudar a desfazer esse injusto preconceito.



Intertextos

ARTIGOS

"Profissão secretária", de Carmen Cristina Bortoletto, Carolina Gomes Ferreira, Cláudia Simone Neres, Elisângela Andrade, Silvia Peretti Paschoalin, disponível no site Secretaria On-Line, na página http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_profissao_secretariado.html (acessada em 25/04/2011).

Trata-se de um único parágrafo, no qual as autoras propõem uma missão para a profissão de secretário.

"O perfil da secretária moderna", de Roberto Shinyashiki, disponível no portal UOL, na página <http://www1.uol.com.br/vyaestelar/carreira01.htm> (acessada em 06/06/2011).

No artigo, o autor apresenta as competências do secretário nas organizações contemporâneas. Veja um trecho: "A secretária moderna está se tornando uma profissional capaz de pensar estrategicamente e não ser uma cumpridora eficiente e rápida de ordens e solicitações. A secretária tem-se colocado em um novo patamar, no qual consegue compreender a dinâmica de todos os projetos com os quais o executivo esteja comprometido."



Glossário

Concorrência

No sentido em que aparece neste texto, é uma disputa entre empresas, nas quais várias concorrem para ser selecionadas para prestação de determinado serviço ou venda de determinado produto.

Condizente

Que condiz, ajustado, harmônico, alinhado.

Disseminar

Espalhar, promover.

Estratégico

Relativo a estratégia, às questões de maior amplitude e alcance dentro da empresa (das quais derivam posteriormente as ações operacionais).

Llicitação

Processo administrativo que tem como finalidade selecionar uma empresa para prestar um serviço ou vender um produto, mediante a escolha da melhor proposta apresentada.

Operacional

Relativo a operações (em oposição ao estratégico ou como desdobramento da estratégia).

O que você estudou:

- *A nova rotina do secretário numa nova cultura organizacional.*
- *Atuação estratégica do secretário.*
- *Responsabilidades do secretário nos diversos contextos empresariais.*



15

CAPÍTULO 2

ROTINAS E SERVIÇOS DO SECRETARIADO

Ninguém é uma ilha. Dependemos uns dos outros para realizar nossos objetivos pessoais e profissionais. Quando vemos uma casa arrumada, uma escola eficiente, um trabalho produtivo, sabemos que por trás daquele resultado existe uma organização. Quando chefes de Estado, empresários, executivos tomam decisões ou lideram reuniões, seu desempenho depende de gente que, nos "bastidores", organiza tudo.

A função do secretário é particularmente importante no mundo do trabalho.

Dele depende a organização e o bom funcionamento de muita coisa.





Você já pensou na responsabilidade do secretário de um presidente da República, ou do presidente de uma corporação internacional?

Pense na quantidade de rotinas e serviços que um profissional desses deve gerenciar.

Mesmo em pequenas organizações, o secretário pode vir a cuidar de uma série de coisas diferentes.

Este estudo vai tratar das coisas que o secretário faz no seu dia a dia nas organizações.



Iniciando a conversa

Desde criança, Márcia sempre sonhou seguir os passos da mãe, dedicada secretária. E finalmente chegou o grande dia: ela conseguiu o seu primeiro emprego e vai começar a trabalhar como assistente executiva em um pequeno escritório de Contabilidade.

Além da influência materna, Márcia sempre foi estudiosa. Lê todos os livros que tem em casa sobre Secretariado, fazendo anotações daquilo que acha mais importante. Mas ainda assim estava ansiosa; afinal, nunca tinha posto em prática tudo o que aprendera.

– Será que vão gostar de mim? Vou fazer de tudo para agradar!

Atenção: o que você vai aprender neste estudo não são procedimentos rígidos. Eles podem variar de acordo com a realidade de cada empresa.

Chegando ao escritório, Márcia foi recebida por Cláudia, a secretária da diretoria, a quem ela vai auxiliar.

– Márcia, hoje quero que você observe bem o meu trabalho, para que comece a se familiarizar com a rotina do escritório. Vamos começar logo, que há muito o que fazer!

Ao longo da próxima seção, você vai acompanhar o aprendizado de Márcia.



Por dentro do tema

Começando o dia no escritório

Antes que Cláudia pedisse qualquer coisa, Márcia pensou numa das lições que tinha lido nos livros da mãe: "Primeira tarefa: abrir as janelas, para arejar o ambiente, trocar a água das flores e preparar um café bem gostoso, para quando o chefe chegar!" Márcia não sabe – e vai aprender com a experiência – que o secretário de hoje não é mais o secretário dos livros de sua mãe. Hoje as funções envolvem, mais diretamente, o gerenciamento da rotina do chefe e da empresa em geral.

AGORA É COM VOCÊ

O secretário deve entrar em contato com seu chefe logo no início do expediente. Mas, antes disso, existem tarefas que ele deve cumprir para que o encontro seja produtivo. Coloque-se no lugar do chefe e no lugar do secretário e pense quais devem ser essas tarefas. Reflita sobre isso antes de prosseguir a leitura.

Normalmente, o secretário deve chegar à empresa primeiro que seu chefe, para que possa se organizar antes do primeiro contato. Nesse momento, ele deve se informar sobre tudo acerca da rotina do chefe e/ou da empresa naquele dia, recordando o que ele já deve ter checado no dia anterior. Sim, porque já no dia anterior, ao terminar seu trabalho, ele precisa consultar a agenda e se preparar, dessa forma, para os compromissos da manhã seguinte.

Obedecendo a esse critério, Cláudia começou a orientar Márcia naquela que deve ser uma das primeiras atividades diárias: verificar os e-mails.

1ª atividade: verificação de e-mails

Logo que chega à empresa, o secretário deve checar seus e-mails. Assim, quando estiver com o chefe, já estará por dentro dos assuntos recentes.

Por meio do e-mail, podem circular informações que mexem com toda a rotina da empresa. Por exemplo: lendo os e-mails, o secretário pode ficar sabendo de uma reunião que o chefe marcou, de alguma visita que a empresa receberá, ou de qualquer evento que precise ser alinhado com ele previamente.



Já pensou se na primeira reunião do dia o chefe se referisse a um e-mail que você ainda não tivesse lido?

A reunião seria menos produtiva, já que você teria que correr atrás do e-mail ou pedir ao chefe que repetisse a informação, não é mesmo?

2^a atividade: reunião para despachar

O secretário precisa ser muito organizado em todos os aspectos. Precisa ter métodos e disciplina, para se sair bem numa de suas principais funções: organizar a rotina do chefe.

É na reunião para despachar que o secretário fala com o chefe sobre a agenda do dia, verificando os compromissos. Pode ser no início do expediente, para checar as atividades do dia, ou no fim do dia, para conferir as atividades do dia seguinte.



16

A reunião para despachar é o momento em que o secretário revê e atualiza com o chefe todos os compromissos do dia ou da semana.

3^a atividade: verificar pendências



17

– Cláudia, o Administrativo está cheio de pendências comigo. Por favor, cobre o envio do relatório com as horas trabalhadas dos funcionários, pois já pedi isso há mais de uma semana – disse Reinaldo, o chefe de Cláudia.

No ambiente de trabalho, você vai ouvir muito a palavra “pendência”. Uma atividade fica pendente quando está em suspenso, dependendo de uma outra ação para ter continuidade. E não pense que isso é coisa de empresas desorganizadas, sem métodos. Toda empresa tem pendências a encaminhar.

Após passar a agenda do chefe na reunião para despachar, Cláudia mostrou a Márcia que é bom verificar, junto ao chefe, quais pendências existem envolvendo seu trabalho. Essas pendências tanto podem ser “dívidas” de alguém para com o chefe, como também dele para com alguém.

O secretário deve estar por dentro das **pendências** que se relacionem ao trabalho de seu chefe. Cabe ao secretário lembrá-lo de alguma tarefa que ficou suspensa, tanto de sua parte como de todos os setores possivelmente envolvidos.

30



Dependendo da empresa, o secretário pode cuidar também das pendências pessoais do chefe. Por exemplo: auxiliá-lo marcando consultas em médicos, dar algum recado à sua família etc.

4^a atividade: encaminhar correios e entregas

Todos os dias chegam e saem da empresa correspondências de diversos tipos. Também fazem parte do cotidiano da organização as atividades que envolvem cartório: autenticação de documentos, reconhecimento de firma etc. Além disso, volta e meia é preciso fazer uma entrega rápida, por meio de um portador (conhecido também como office boy), seja a um cliente, parceiro ou fornecedor. Dependendo da empresa, é o secretário quem gerencia essas atividades.

Outras tarefas que podem surgir ao longo do dia

Após o almoço, Cláudia e Márcia foram para a sala de reuniões. Às 14h, Reinaldo receberia a visita de um de seus principais clientes. Era preciso ver se estava tudo em ordem, para que a reunião transcorresse bem e os clientes tivessem uma boa impressão da empresa.

1. Preparando reuniões

Para que uma reunião se realize, não basta só convidar as pessoas. É preciso saber prepará-la.



Antes de prosseguir a leitura, pense quais itens o secretário deve verificar na preparação de uma reunião, para que nada falte. Responda em seu bloco de notas.

a) Providenciar e checar materiais

Uma sala de reuniões dispõe de alguns recursos para dar suporte aos participantes. Mas de nada adianta a empresa ter esses materiais, se na hora H não estiverem em condições de uso. Para evitar constrangimentos, o secretário deve ter sempre uma lista do que deve verificar. Cláudia tinha pronta uma checklist com tudo o que costuma checar antes de receber alguém para uma reunião:



**Checklist para preparação de reuniões**

- ✓ Fazer cópias da pauta da reunião para os participantes, checar que assuntos serão tratados e providenciar cópias dos documentos que possivelmente serão discutidos.
- ✓ Certificar-se de que há papel e canetas para os participantes.
- ✓ Verificar se o *flip chart* está com papel e se as canetas estão funcionando.
- ✓ Checar se o quadro branco está limpo e se as canetas estão funcionando.
- ✓ No caso de uma apresentação, verificar se os aparelhos estão funcionando: projetor, notebook, aparelho de CD e de DVD.
- ✓ Verificar se a sala está limpa e organizada.

Márcia não poderia esquecer um outro item, igualmente importante: os banheiros. Receber profissionais de fora é como receber visitas em casa: os banheiros precisam estar limpos, arrumados, sem nada faltando. Se o secretário perceber que algo não está de acordo, deve providenciar junto aos funcionários da limpeza, com a antecedência necessária.

b) Confirmar a participação das pessoas envolvidas

É fundamental que o secretário confirme, com antecedência, a presença dos convidados de uma reunião. Isso evita que pessoas se desloquem à toa ou que o chefe se mobilize para uma atividade que não vai acontecer. Você pode fazer a confirmação por telefone ou mesmo por e-mail.

c) Serviço de café e água

Hoje em dia, muitas organizações têm serviço de copa para servir café e água nas reuniões. Nesses casos, essa tarefa deixa de ser feita pelo secretário.

Ainda assim, cabe a ele informar ao responsável o número de pessoas que irá atender e o horário em que deverão ser servidas. Além disso, é importante supervisionar o serviço.

Mas, se for você mesmo o encarregado de providenciar café e água, tome os seguintes cuidados:

- Verifique se as xícaras e os copos estão limpos e secos.
- Sirva as pessoas de fora da empresa primeiro, começando pelas mulheres, ou siga a ordem em que as pessoas estão sentadas à mesa, para não atrapalhar o andamento da reunião.
- Peça licença para entrar na sala, batendo antes à porta, com discrição.



d) Depois da reunião

Terminada a reunião, o secretário deve checar a necessidade de enviar a **ata** a todos os participantes.

2. Checando correspondências comerciais

Outra tarefa que faz parte da rotina do secretário é administrar as correspondências do seu setor. É tarefa sua examinar a correspondência que chegou e encaminhá-la para os destinatários.

Você pode também ter que providenciar o envio das correspondências que saem da empresa. Para isso, é necessário orientar bem o portador que levará as cartas ao correio, para que as mensagens cheguem corretamente ao destino.

3. Gerenciando o pequeno estoque



Você já pensou se o seu chefe fosse imprimir um documento com urgência e a impressora estivesse sem tinta?

E se a tinta tivesse acabado até no estoque da empresa?

Toda empresa deve ter em suas dependências um pequeno estoque, para suprir as necessidades do dia a dia. Em muitos casos, a administração desse pequeno estoque pode caber ao secretário.

Para administrar o estoque é preciso muita organização. O ideal é ter os materiais sob seu controle, para que você possa ter ideia do que saiu e do que precisa repor. Você pode usar uma planilha para fazer isso, na qual deve anotar:

- O que saiu do estoque.
- Para quem saiu.
- Para que projeto ou área vai servir.

Cuidado: o pequeno estoque deve existir para evitar problemas. O secretário não deve burocratizar esse procedimento, a ponto de acabar impedindo um processo de trabalho.





AGORA É COM VOCÊ

Pense no dia a dia de um escritório e indique que materiais julgaria importante manter no pequeno estoque da empresa. Registre em seu **bloco de notas** e só depois prossiga a leitura.



20

O checklist é um grande aliado do secretário. Você verá que ele é muito útil em diversos momentos da rotina.

Para que Márcia pudesse ficar responsável pelo gerenciamento do pequeno estoque da empresa, Cláudia passou a ela outro checklist, com os itens a serem verificados na sua seção, de acordo com a rotina daquela pequena organização.

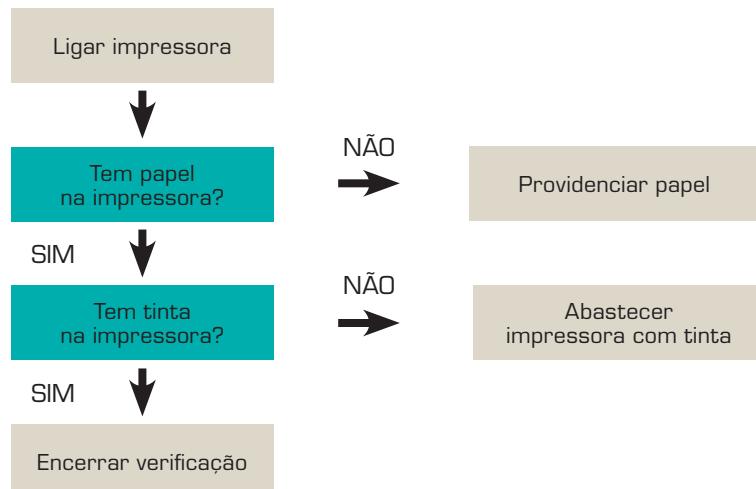
Checklist do pequeno estoque

Verificar se há quantidade suficiente de:

- ✓ CDs virgens para gravação de arquivos.
- ✓ Tinta e papel para impressora.
- ✓ Materiais de papelaria (envelopes, grampos, pastas).
- ✓ Suprimentos para a copa (pó e filtro de café, copos e colheres descartáveis, açúcar, adoçante, guardanapo).
- ✓ Materiais de limpeza e higiene pessoal.

Você também pode organizar suas tarefas em processos ou fluxos, o que torna tudo mais fácil e ajuda a poupar tempo. Lembre-se de que o fluxo é o desenho de um processo que tem fases interdependentes. Veja um modelo muito simples, mas que também serve para rotinas mais complexas:

Verificação de impressora





CAPÍTULO | 2

Rotinas e serviços do Secretariado

Gerenciando os arquivos



Você já pensou que bagunça seria se um secretário ficasse adiando a hora de arquivar documentos e tudo fosse se misturando?

Não deixe acumular papéis, porque depois fica muito mais difícil encontrar as coisas e voltar a ter tudo organizado. O gerenciamento de arquivos começa com a capacidade de organização do próprio secretário.

Periodicamente, ele precisa verificar que papéis pode jogar fora e quais deve arquivar, delimitando por quanto tempo devem permanecer guardados. Quando se trata de arquivos do chefe, é preciso consultá-lo antes, para não jogar fora algo importante, mas que parece não ter utilidade.



O arquivamento deve ser uma rotina diária.

O gerenciamento de arquivos engloba a organização de papéis e de documentos armazenados nos computadores.

Um computador pode disfarçar a bagunça de um escritório, mas, se estiver desorganizado e com excesso de arquivos, acaba tendo seu desempenho prejudicado.



Recepção de pessoas

Quando você recebe uma visita em sua casa, que atitudes toma para que a pessoa se sinta bem recebida? Nós, brasileiros, temos o costume de oferecer um copo d'água e uma xícara de café, não é mesmo?

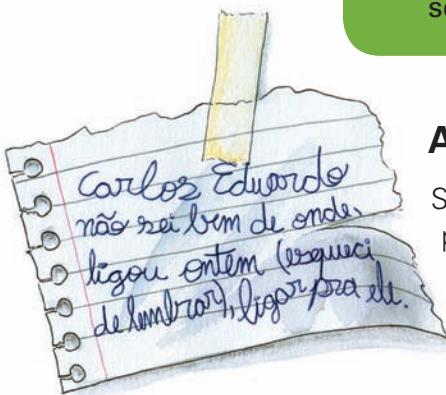
No ambiente das empresas é bem parecido. É claro que uma visita comercial é diferente de uma visita familiar ou de um amigo. Mas, em ambos os casos, as palavras de ordem são gentileza, atenção e cordialidade.

Atitudes que demonstram cortesia, por parte do secretário, quando uma visita chega ao escritório:

- Indicar um lugar para sentar, se for o caso de espera.
- Oferecer café e/ou água.
- Dar atenção àquilo que for preciso.



Tratar as pessoas com cortesia é uma norma que garante o bom convívio. Ser gentil, oferecer café, água e uma revista (se houver uma longa espera pela frente) são gestos que fazem a pessoa se sentir bem e ter uma boa imagem da empresa.



*Já pensou se o chefe
recebe um recado assim?*

Atendimento telefônico

Ser atencioso ao telefone e registrar bem os recados é fundamental para que esse tipo de comunicação seja eficiente e passe uma boa imagem da empresa.

Por isso, é importante que o secretário tenha um método próprio para anotar recados. O ideal é criar um miniformulário padrão, para anotar as informações mais importantes na transmissão de um recado: nome de quem ligou, empresa, telefone, para quem ligou, data e hora da ligação, assunto e outras observações.

Delegação de tarefas

Pode caber ao secretário delegar tarefas ao auxiliar de escritório, ao portador, aos funcionários da limpeza, ao serviço de copa e também aos seus próprios assistentes (se houver).

Para cumprir sua rotina com eficiência, o secretário depende de outras pessoas. Existem tipos de trabalho que, dependendo do tamanho da empresa, podem ser divididos com outros funcionários. Mas, para isso, é fundamental que você aprenda a delegar tarefas. Isso significa saber dividir o trabalho, aproveitando as qualidades de cada um e percebendo quem são os profissionais mais adequados para a realização de diferentes atividades.



Fazendo e aprendendo

1. Cristiano tem um péssimo的习惯: nunca consegue chegar no horário ao trabalho. Um dia, chegou ao escritório onde é secretário com uma hora de atraso e encontrou seu chefe não muito satisfeito, esperando sua chegada. Pouco após sua entrada na sala, o chefe fez algumas perguntas:



CAPÍTULO | 2

Rotinas e serviços do Secretariado

- Cristiano, a que horas será a reunião com o novo cliente? Por quanto ficou o orçamento da nossa reforma? Algum retorno sobre a nossa proposta para o novo cliente?

Cristiano não sabia responder a nenhuma das perguntas. O que ele deveria ter feito para evitar o constrangimento e o retrabalho?

2. Laura começou há uma semana como secretária de uma pequena editora de livros, onde as reuniões são muito frequentes. Nessas reuniões, é comum que as pessoas discutam pareceres de livros, para decidir sobre a sua publicação. Costumam também consultar dados de mercado e listagem de livros das coleções já existentes nesta e em outras editoras do país. Usualmente o líder da equipe faz apresentações usando *flip chart* ou mesmo CDs com elementos audiovisuais. Faça um checklist com os itens que ela deve checar na preparação dessas reuniões.
3. Edson é secretário da gerência de uma consultoria de Marketing. Ele atende três gerentes da empresa. Para evitar erros na transmissão de recados, ele costuma ficar atento às principais informações contidas nessas mensagens. Veja o diálogo que Edson manteve hoje, às 14h:

Edson:

- Ômega Consultoria, boa tarde.

Sr. Ricardo:

- Boa tarde, a sra. Leila Maia está?

Edson:

- Quem gostaria de falar com ela, por favor?

Sr. Ricardo:

- É Ricardo Madeira, diretor das Lojas Legítimas.

Edson:

- Sr. Ricardo, a sra. Leila não está no momento. O senhor deseja deixar recado ou adiantar o assunto?

Sr. Ricardo:

- Ah... Não. Por favor, peça a ela que me retorne quando puder. Ela tem o número do celular e do escritório. Obrigado!

Edson:

- Pois não, sr. Ricardo, darei o recado a ela. Até logo.



Baseado no diálogo telefônico entre Edson e Ricardo, faça um modelo de formulário de recados, completando-o com as principais informações contidas na mensagem.



Avalie seu conhecimento

Imagine uma pequena empresa de consultoria em Recursos Humanos, onde você fosse secretário da diretora executiva. Normalmente, ela imprime os currículos que analisa, faz novas propostas a clientes, participa de reuniões dentro e fora da empresa, levando sempre algum material em pastas ou em CD-ROM e fazendo apresentações. Ela aplica provas a candidatos que procuram a empresa para serem cadastrados no banco de profissionais.

Que materiais você deveria verificar sempre no pequeno estoque?

Como você organizaria a sua rotina de trabalho? Em seu **bloco de notas**, descreva um dia típico com o respectivo conjunto de atividades.



Vale saber

Aprendendo a lidar com o tempo



21

Como você viu, o secretário tem que dar conta de diversas atividades ao longo do expediente. Talvez você esteja se perguntando: "Mas será que vou ter tempo para fazer tudo isso?"

Ter tempo é uma questão de saber como administrá-lo. Antes de qualquer coisa, o secretário precisa saber organizar a vida, de modo a ter tempo para fazer aquilo que considera importante e prioritário. Quem administra o tempo tem o tempo sob controle. Quem não o administra acaba se tornando escravo dele.

E não pense que a administração do tempo se aplica somente à vida profissional. Quem sabe administrar o tempo no ambiente de trabalho sabe como fazê-lo na vida pessoal e familiar, o que é igualmente importante.



CAPÍTULO | 2

Rotinas e serviços do Secretariado



Intertextos

LIVRO

Manual da secretária, de João Bosco Medeiros e Sônia Hernandes, Editora Atlas, 2004.

O livro apresenta as funções da secretaria moderna, envolvendo atividades ligadas à pequena administração da empresa. Vale ressaltar que a edição é recente, tendo sido revista e atualizada.

ARTIGO

“Tempo: amigo ou inimigo?”, revista “TI Master”, de Júlio César Fabris Battisti, disponível em http://www.timaster.com.br/revista/artigos/main_artigo.asp?codigo=290 (acessado em 06/06/2011).

O autor dá uma série de dicas sobre como administrar o tempo para fazer dele um aliado, e não um inimigo.

SITE

Secretaria moderna – <http://www.secretariamoderna.com.br>

Neste site você encontra artigos interessantes sobre o perfil do novo profissional de Secretariado, além de informações sobre eventos, oportunidades de emprego e relações de associações e sindicatos no Brasil.



Glossário

Alinhar

Nivelar o conhecimento sobre algum tema, checar a compreensão.

Burocratizar

Seguir mecanicamente e sem criticidade normas de Administração, dificultando sem necessidade um processo de trabalho, independentemente de isso ser mais prejudicial do que não obedecê-las naquele momento.

**Flip chart**

Termo técnico para se referir a um bloco de folhas grandes. É utilizado para fazer anotações durante apresentações e reuniões.

Notebook

Microcomputador compacto e portátil. Próprio para uso em situações de locomoção, como, por exemplo, viagens e reuniões externas.

Retrabalho

Quando um trabalho malfeito gera um novo trabalho.

- *Atividades diárias da rotina do secretário.*



22

CAPÍTULO 3

LOGÍSTICA DE VIAGENS

Como planejar uma viagem de última hora, daquelas em que é preciso tomar muitas providências em pouco tempo? O que fazer? Por onde começar? O escritor português José Saramago diria: "Sim, não tenhamos pressa. Mas não percamos tempo."





Você já pensou se alguém tem um congresso importante e não consegue ir porque não reservou o voo a tempo?

E se a pessoa chegar a uma cidade estrangeira e descobrir que não tem vaga no hotel?

Neste estudo, você vai aprender as principais maneiras de organizar viagens, em aspectos que envolvem reservas em hotéis, passagens, entre outros assuntos.



Iniciando a conversa

Carmem Lúcia tem 24 anos de idade e dois anos de experiência profissional, como secretária de uma empresa de pequeno porte. Diante do seu grande potencial, ela acaba de ser contratada para trabalhar numa multinacional de artigos esportivos, a Tênis & Companhia, com escritórios na Europa e na América Latina.

Em seu primeiro dia na empresa, Carmem foi muito bem acolhida – preparam até um café da manhã de boas-vindas!



23

Logo em seguida, o sr. Ricardo a “convocou” para darem início à rotina:

– Carmem, por favor, confirme a agenda do dia – começou o chefe – e providencie a minha viagem para os Estados Unidos, daqui a cinco dias. Ficarei em Nova York durante uma semana, escolhendo o melhor lugar para instalar a nova sede da Tênis & Companhia.

Carmem ficou gelada da cabeça aos pés e, com um sorriso meio sem graça, disse:

– Claro, sr. Ricardo.

Confirmar a agenda do dia era fácil. Mas providenciar uma viagem de uma semana... para o exterior... em cinco dias... Como? Ela nunca tinha organizado uma viagem na vida, apesar de ter estudado um pouco de teoria sobre “organização de viagens”.

Passado o susto inicial, ela respirou fundo e não se deixou abater. Afinal, seria um grande desafio!

Começou verificando a agenda da viagem e logo teve que usar suas noções de espanhol e de inglês: confirmou todas as reuniões programadas nos Estados



Unidos, além de um jantar com representantes da Venezuela, que estariam lá na mesma semana.

Carmem procurou alguns livros que usara na época do curso de Secretariado. Como tinha pouco tempo, foi direto ao ponto: o estudo “Logística de viagens”. Relendo o texto, ela refrescou a memória e decidiu que iria usar aquelas informações para montar uma “lista de providências”. E foi essa lista que ela usou para organizar a viagem do chefe. Veja a seguir.



Por dentro do tema

Para viajar é preciso ter documentos



Você sabe como se faz para viajar para o exterior? E viajar pelo Brasil?

Você tem ideia da documentação necessária?

Para viajar dentro do Brasil de avião, ônibus etc., basta ao cidadão brasileiro a identidade original ou a carteira de motorista – que possui foto.

Nas viagens para o exterior (internacionais), na maioria das vezes, o documento de identificação é o passaporte. Portanto, o chefe de Carmem precisará desse documento.

O que é necessário para tirar o passaporte?

Para tirar o passaporte, você precisa reunir alguns documentos, preencher um formulário de solicitação do passaporte e pagar uma taxa no banco. O formulário você encontra no site da Polícia Federal (<http://www.dpf.gov.br/servicos/passaporte>). A taxa é paga em qualquer agência bancária do país.

Os documentos que você precisa reunir são:

- Documento de identidade.
- CPF.
- Título de eleitor e comprovante que votou na última eleição.
- Certidão de casamento (se for o caso).



**Visto? Que visto?
Eu não tenho visto
ninguém ultimamente.**

Atenção!
*As informações deste estudo correspondem a 2011. É importante você confirmar sempre, ao preparar viagens.
Para se atualizar, consulte a página do Governo Federal: <http://www.abe.mre.gov.br>*



Os documentos que você precisa levar à Polícia Federal para tirar o passaporte devem ser todos originais (dados de 2011).

Providencie o visto e o passaporte bem antes da data do embarque.

Para os países do Mercosul, não é necessária a apresentação de passaporte, apenas de um documento de identidade. Verifique a lista no site da Polícia Federal.

- Documento que comprove quitação com o serviço militar obrigatório, para homens de 18 a 45 anos.
- Passaporte expirado ou a expirar, em caso de renovação.
- Certificado de naturalização, para os naturalizados.
- Formulário de viagem preenchido.
- Comprovante bancário de pagamento da Guia de Recolhimento da União – GRU – referente à taxa devida para a emissão do documento de viagem requerido, no valor de R\$ 156,07.

Com o formulário preenchido, o comprovante de pagamento da taxa e os documentos em mãos, você deve se dirigir ao posto da Polícia Federal ou agendar atendimento pelo site. É ela quem emite passaportes.

Outro documento que pode ser necessário para viajar para o exterior é o visto. No caso do Brasil, o visto de entrada é exigido por diversos países: Estados Unidos, Canadá, Japão, China, Índia e alguns países da Europa Oriental, África e da Oceania.

Para obter o visto, é preciso marcar uma entrevista na embajada ou no consulado do país de destino. Cada nação tem um procedimento próprio para a liberação desse documento.



Pesquise o que é preciso fazer e quanto tempo leva para conseguir visto de entrada nos Estados Unidos, para que o chefe de Carmem possa viajar.
Não se esqueça de descobrir: prazo para o visto ficar pronto; procedimentos necessários (por exemplo, há entrevista pessoal?); validade do visto; taxa a pagar.

Começando pelo dia de ida e volta

Ao organizar uma viagem, antes de tudo, você precisa saber qual é o objetivo da viagem e o tempo de duração. Isso ajudará a pensar no hotel com a localização mais adequada, o transporte nas datas de ida e volta, possíveis eventos ou passeios etc.

No caso do chefe de Carmem, ele viajará para os Estados Unidos a negócios e ficará durante uma semana. Ele embarcará em uma quinta-feira e retornará na quarta-feira seguinte.



Agendando o horário de ida e volta e a companhia aérea

Como se trata de uma viagem de negócios, Carmem precisa saber se o sr. Ricardo tem reuniões agendadas na quinta-feira (dia do embarque para os Estados Unidos) e na quarta-feira (dia do desembarque). Isso influenciará na escolha da companhia aérea e no horário de embarque e desembarque. Imagine se ele chega atrasado... Ou tem que embarcar de volta sem ter cumprido todos os compromissos?

E Carmem está com sorte! Na data de ida, o sr. Ricardo só tem um jantar, às 19h, direto em Nova York – cidade em que permanecerá durante a viagem de negócios. No dia do retorno, quarta-feira, ele tem uma reunião agendada para as 16h.

Fuso horário

Ao agendar uma viagem, o secretário tem que estar atento ao fuso horário do local de destino. Por isso, é interessante ter uma tabela de consulta com os fusos horários das localidades em relação ao horário de Brasília. Lembre também que o Brasil tem mais de um fuso horário.



No horário de verão, o relógio de algumas localidades brasileiras é adiantado em uma hora. Muitos brasileiros adoram essa época, pois têm a sensação de que os dias são mais longos! Mas não há uma data fixa para o início do horário de verão, o que pode ser um complicador na organização das viagens. Imagine se você se esquece de adiantar o relógio...

Para consultar fusos horários de outras localidades do mundo, acesse:
<http://www.webcalc.com.br/>



24

Escolha da companhia aérea

O próximo passo de Carmem foi começar a pesquisar preços de passagem, em diferentes companhias aéreas, perguntando antes ao chefe se ele teria preferência por alguma.

*Ao selecionar a
companhia aérea,
procure bons
preços e qualidade!*



É importante perguntar a preferência do seu chefe, se você ainda não o conhece suficientemente.

Depois que o chefe definiu suas preferências, Carmem pensou em fazer a reserva das passagens por telefone ou ir até o aeroporto. Mas acabou optando por reservar pela internet, pois descobriu que era rápido e prático.

Na internet, há vários sites de compra de passagens. Você pode comprar no site da própria companhia aérea ou por uma agência de viagem. Verifique qual é o procedimento indicado em sua empresa.

No caso de compra pela internet, verifique no site as condições de segurança da transação e se os dados pessoais solicitados servem somente para a compra. Certifique-se de que a compra foi realizada e exija um comprovante.

AGORA É COM VOCÊ

Pesquise na internet, caso você tenha acesso, ou converse com alguns colegas ou familiares, a respeito dos preços de companhias aéreas e qualidade do serviço.

Registre as informações coletadas em seu **bloco de notas** e consulte-o sempre que necessário, no seu dia a dia.

Reservando o hotel

O número de estrelas de um hotel é proporcional ao seu conforto e à sua localização. A classificação por estrelas é uma categoria usada e entendida internacionalmente.



O hotel categoria cinco estrelas é o mais luxuoso e mais bem localizado; o hotel categoria uma estrela é o mais simples.

Um hotel categoria cinco estrelas é bem mais caro do que um de três estrelas. Mas até para hotéis de mesma categoria os preços variam muito, por isso é pre-



25

ciso pesquisar e buscar referências com pessoas que já tenham se hospedado no hotel e sempre aprovar o orçamento da reserva com o setor administrativo da empresa em que você trabalha.

Você deve reservar o hotel com antecedência, cobrindo todo o período da viagem (datas de ida e volta), e tomar alguns cuidados, como solicitar confirmação por escrito. Hoje é muito utilizada a confirmação via correio eletrônico.

Muitos hotéis exigem um depósito para realizar a reserva. Mas empresas cujas viagens dos funcionários são muito frequentes costumam ter uma série de hotéis credenciados, o que dispensa o depósito prévio. Esse credenciamento também pode dar direito a descontos nas taxas.

AGORA É COM VOCÊ

Pesquise na internet, caso você tenha acesso, ou converse com alguns colegas ou familiares, a respeito dos preços das categorias de hotéis, por localidade. Se preferir, busque preços e categorias de hotéis em Santa Catarina, em Fernando de Noronha e no Acre – por exemplo. Compare as diferenças!

Registre as informações coletadas em seu **bloco de notas** e consulte-o sempre que necessário. Atualize-o periodicamente.

Reservando e alugando um carro



26

Para a viagem aos Estados Unidos, o sr. Ricardo também pediu a Carmem que reservasse um carro.

– Fica mais prático para que eu me desloque para pontos distantes – explicou ele.

Para quem pretende dirigir no exterior, como o chefe de Carmem, é recomendado tirar a Permissão Internacional para Dirigir (PID), já que nem todos os países permitem que o motorista dirija com a habilitação de seu país de origem.

Para viajar de carro pelo Brasil, é preciso ter em mãos a Carteira Nacional de Habilitação atualizada.



A Permissão Internacional para Dirigir é aceita em diversos países, como os Estados Unidos e países da Europa. A PID terá a mesma categoria, restrições médicas e validade que a Carteira Nacional de Habilitação. O DETRAN (Departamento Estadual de Trânsito) informa como obter esse documento.

Querendo aprender mais sobre organização de viagens, Carmem fez algumas perguntas ao chefe sobre aluguel de carros:

- Sr. Ricardo, a agência que eu consultei tem carros dos tipos popular, grande, luxo e superluxo. Qual a sua preferência?
- Pode ser um popular – disse o chefe. – Prefiro não ter muita despesa com carro.
- O senhor vai usar o carro todos os dias? Tem preferência por alguma locadora?
- Que eficiência, Carmem! – exclamou o sr. Ricardo. – Você faz um briefing completo, e isso reduz as possibilidades de erro. Vamos lá: vou usar o carro apenas nos dias em que tiver reuniões em pontos distantes. Consulte a minha agenda, por favor. A escolha da locadora fica por sua conta.

Carmem terminou as perguntas radiante com o elogio do chefe e feliz por estar conseguindo resolver tantas questões novas em tão pouco tempo.

Passeios turísticos

Como a viagem do sr. Ricardo tinha um final de semana no meio, Carmem pensou em pesquisar pontos turísticos interessantes. “O sr. Ricardo não pode ficar uma semana inteira trabalhando em Nova York sem passear um pouco”, preocupou-se ela.

Na organização de uma viagem, o secretário pode selecionar pontos de interesse de várias formas:

- Procurar guias de viagens nas bancas de jornal.
- Acessar sites de agências ou das próprias localidades desejadas.
- Conversar com o agente de viagens etc.

Carmem optou por visitar um site na internet para coletar informações sobre os principais pontos turísticos da cidade e recomendá-los ao sr. Ricardo.



<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<p>Recomendações para turismo:</p> <hr/> <p>Para passear: Central Park, Quinta Avenida, ponte do Brooklyn, Estátua da Liberdade.</p> <hr/> <p>Alguns museus: Metropolitano de Arte, Arte Moderna, Guggenheim, Americano de História Natural.</p> <hr/>
--	--

Se o secretário conseguir informação confiável, pode também sugerir nomes e endereços de peças de teatro ou shows em cartaz, ou mesmo restaurantes.

É bom conhecer as normas brasileiras para viagens: um passageiro que desembarca no Brasil vindo do exterior pode trazer bens até determinado valor. Acima do valor estipulado pela Receita, a lei brasileira exige pagamento de tributos.

Para garantir a segurança nacional, a alfândega pode solicitar ao passageiro que abra a bagagem para revistá-la.

O secretário precisa se preocupar em disponibilizar ao chefe algumas informações para casos em que ele precise resolver eventuais problemas. Por exemplo, endereços e meios de contato com embaixadas, consulados, representação dos seus seguros, bancos e cartões de crédito; câmbio; possibilidade de algum feriado, festividade ou evento de calendário no país estrangeiro; horários comerciais etc. Por exemplo, em certos países da América Central, no México e em alguns países da Europa, é comum existir a chamada hora da siesta: um descanso após o almoço, quando praticamente todo o comércio fecha. Por causa de aspectos como esse, é preciso pesquisar o que poderá estar ocorrendo no país, no estado ou na cidade para onde a viagem está sendo organizada.



Fazendo e aprendendo

Responda no **bloco de notas**:

49

- Imagine que você precisa organizar uma viagem de negócios para o seu





chefe, saindo de São Paulo para o Recife. A viagem teria duração de duas semanas e você teria apenas dois dias para organizar. O que você faria? Elabore um checklist.

2. Pesquise a diferença de fuso horário das seguintes cidades ou estados em relação à hora de Brasília (antes, pesquise em que país estão situados):
 - a) Berlim
 - b) Acre
 - c) Hong Kong
 - d) Madri
 - e) Paris
 - f) Assunção
 - g) Lisboa
3. Pesquise quais são as características gerais de um quarto de solteiro em hotéis de uma a cinco estrelas.
4. Você sabia que é permitido viajar internacionalmente, entre alguns países, sem passaporte? Pesquise quais são alguns desses casos.
5. Pesquise o que poderia ser interessante para seu chefe fazer nas horas ou dias de folga de sua viagem a Paris (França).



Avalie seu conhecimento

VII Congresso Nacional de Pneumologia

Período: 07/03/2011 a 11/03/2011

Horário: 10h – 18h

Local: Centro de Convenções do Hotel Verde Mar

Praia de Iracema, próximo ao Centro Cultural Dragão do Mar; Pirata Bar, Mercado Central, Avenida Monsenhor Tabosa.

Informações: (85) 4011-1766

O evento é uma iniciativa da Sociedade Brasileira de Pneumologia e tem apoio da Sociedade Cearense de Pneumologia. A programação científica está sendo elaborada e já tem confirmados os seguintes temas: Asma, genética e ambiente; Asma e rinite; Tuberculose: perspectivas futuras de controle; Efeitos respiratórios da poluição ambiental; Micoses pulmonares; Controle do tabagismo; Hipertensão pulmonar; Reabilitação pulmonar.



Sílvio é o novo secretário de um médico que é pneumologista. Ele recebeu um e-mail com a agenda do congresso de que seu chefe participará, em Fortaleza.

Sílvio, porém, está com dificuldade de organizar essa viagem do chefe, que sairá do Paraná. Você pode ajudá-lo? O que ele precisa fazer? Responda em seu **bloco de notas** e compare com algumas respostas possíveis, no final do livro.



Vale saber

A importância de ser pontual

A pontualidade é uma qualidade muito importante, seja na vida pessoal, seja na profissional. A falta de pontualidade em compromissos profissionais é um sinal de que a pessoa não sabe administrar seu tempo. Em compromissos pessoais, isso também não é nada simpático, pois demonstra falta de atenção para com as pessoas que ficam esperando.

Ao organizar e fazer viagens, a falta de pontualidade pode custar muito mais que um mero pedido de desculpas. Pode significar insatisfação, frustração, perda de um cliente, além de prejuízo financeiro e desgaste para a imagem da empresa. Imagine se o seu chefe perde um almoço de negócios ou chega atrasado a uma reunião porque você, como secretário, não soube organizar corretamente a agenda dele ou o transporte.

Uma dica é anotar numa folha todo o roteiro de viagem e de reuniões, colocando dia, hora, endereço de cada compromisso, número de passageiros e horários de saída; enfim, tudo de que a pessoa que viaja irá precisar.

Essa pauta de viagem irá ajudar, e muito, para que tudo corra bem. E lembre-se sempre: ser pontual é ser profissional.



Intertextos

LIVRO

Manual da secretária, de Sônia Hernandes e João Bosco Medeiros, Editora Atlas, 2003.



Hoje o secretário exerce funções de apoio, o que exige maior treinamento em atividades de administração. Este livro destaca a necessidade de desenvolvimento de habilidades específicas e da capacidade do secretário de se sair bem diante dos problemas. Dá ênfase ao desenvolvimento da comunicação oral e à formação educacional e ética. Trata ainda da organização do trabalho, das atribuições diárias, entre outros assuntos.

MÚSICA

“Fiz uma viagem”, Dorival Caymmi, gravadora Odeon, 1956.

“Eu fiz uma viagem
A qual foi pequeninha
Eu saí dos Olhos d’Água
Fui até Alagoinha

[...]

Mas a sorte desandou
Quando eu cheguei em Alagoinha
Bexiga deu na nega
Catapora na filhinha
Morreu o meu tatu-bola
Filho do tatu-bolinha...”

O músico brasileiro Dorival Caymmi, influenciado pela música de rua da Bahia, repensou temas e elementos folclóricos, dando-lhes um novo sentido. Na música “Fiz uma viagem”, ele conta o dia a dia de muitos nordestinos que, ao se deslocarem em viagens de longos dias, em busca de uma vida melhor, perdem uma família inteira e os poucos bens que possuem.

SITE

Receita Federal – <http://www.receita.fazenda.gov.br/Aduana/Viajantes/Default.htm>

No site, você encontra uma seção de informações sobre a aduana, indicando, entre outras coisas, o que um viajante pode ou não trazer do exterior, quando há incidência de imposto e o que fazer quanto a bagagens extraviadas.

Guia 4 Rodas – <http://viaje aqui.abril.com.br/guia4rodas>

Este é um dos guias de viagem mais famosos do Brasil. Traz dicas e matérias sobre pontos turísticos e a melhor forma de chegar até eles, se hospedar, onde comer. Consulte-o e boa viagem!



Glossário

Alfândega

Repartição pública onde se controlam as entradas e saídas de mercadorias no país.

Consulado

Instituição similar à embaixada. Tem a função de proteger as pessoas nativas do país que representa. O consulado fornece documentos e orienta sobre diversas questões de cidadania.

Desembarque

Ato de sair de um meio de transporte após uma viagem.

Embaixada

Instituição que representa a presença oficial de um país no território de outro país.

Embarque

Ato de entrar em um meio de transporte para viajar.

Fuso horário

Cada uma das 24 áreas em que se divide a Terra e que seguem a mesma definição de tempo.

Mercosul

O Mercosul é um acordo firmado entre Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai para liberar o comércio entre esses países e estabelecer uma política comercial comum com relação aos outros países. Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, Peru e Venezuela são hoje países associados ao Mercosul.

Visto

Documento que permite que uma pessoa entre no país estrangeiro e nele permaneça por um determinado período.

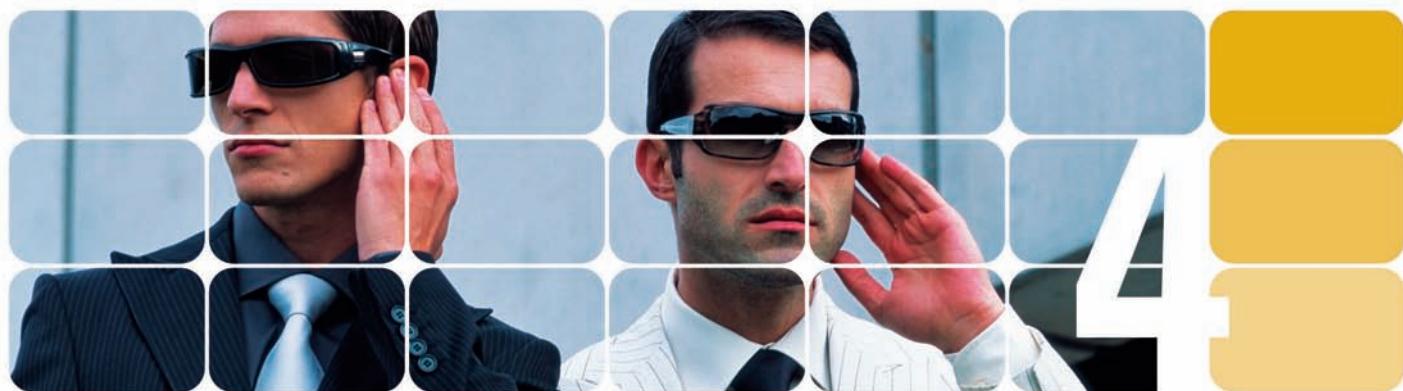


O que você estudou:

54

- *Noções gerais de organização de viagens.*
- *Reservas em hotéis e passagens.*





27

CAPÍTULO 4

FLUXO E LOGÍSTICA DE DOCUMENTOS

Identificar os meios mais adequados para o envio e recebimento de documentos nas organizações pode fazer parte do cotidiano do profissional de Secretariado. Nesse caso, é preciso fazer um planejamento na medida certa, de acordo com o tipo de documento e a sua prioridade: cartas, contratos, notas fiscais, entre outros.





Neste estudo, você conhecerá os principais caminhos para uma logística de documentos eficiente. Todos esses processos são bastante simples, mas existem cuidados essenciais que evitam transtornos e garantem bons resultados.



Iniciando a conversa

Esta música do compositor e cantor baiano Moraes Moreira fala de um meio de correspondência inusitado para os dias atuais:



28

Pombo-correio

"Pombo-correio, voa depressa
E esta carta leva para o meu amor
Leva no bico que eu aqui fico esperando
Pela resposta que é pra saber

Se ela ainda gosta de mim
Pombo-correio, se acaso um desencontro
Acontecer, não perca nem um só segundo
Voar o mundo se preciso for
O mundo voa, mas me traga uma notícia boa

[...]"

Um pombo-correio levando uma mensagem de amor, e o apaixonado aguardando, ansioso, a resposta! Parece até folclore, mas, quando não existia correio nem internet, o pombo-correio era realmente utilizado como portador de notícias importantes. Os gregos antigos enviavam por intermédio dos pombos os resultados dos jogos olímpicos!

Mesmo no século XX há relatos de soldados da Primeira Guerra Mundial (1914-1918) que foram salvos ou resgatados graças a mensagens entregues pelos pombos. Também na Segunda Guerra Mundial os pombos foram peças-chave, no exército das forças aliadas, enviando mensagens e morfina para emergências.

O uso de pombos-correio desde os tempos antigos é prova de uma necessidade igualmente antiga das pessoas: enviar informações com segurança e rapidez.





CAPÍTULO | 4

Fluxo e logística de documentos

Para as empresas, nas quais a informação é algo cada vez mais estratégico, é preciso garantir os melhores instrumentos para que o envio e o recebimento de documentos sejam realizados de modo eficaz.



Você já teve que enviar uma encomenda a alguém que estava longe, num prazo muito apertado? O que você fez?

Como garantir que o destinatário receba a encomenda ou o documento dentro do prazo previsto?



Por dentro do tema

Lidando com documentos e encomendas

Você percebeu o quanto aumentou, nos últimos anos, o deslocamento das pessoas entre cidades, estados e países? Isso pode ser explicado também pelo novo contexto mundial. Com a globalização, parece que as fronteiras entre os países ficaram mais próximas. Por exemplo: há empresas que geram seus produtos com a participação da mão-de-obra de diversos países e ainda vendem para outros tantos. No Brasil, o incentivo à exportação possibilitou que o país entrasse nesse grande cenário internacional. E assim surgem mais e mais viagens. Somente de pessoas ou produtos? Não, de documentos também! Cartas, contratos, documentos em geral vão de lá para cá, o tempo todo. E nem tudo pode ser enviado pelo correio eletrônico. Aí entra a **logística de documentos**.

*Uma atribuição muito comum do profissional de Secretariado é gerenciar a **logística de documentos** de sua empresa ou do setor em que atua.*

Logística de documentos é o conjunto de meios e métodos utilizados para o envio e recebimento de documentos.

Identificando o melhor caminho

O tipo de documento ou encomenda varia de acordo com a natureza da organização, mas as orientações para o envio e recebimento podem ser semelhantes. Muitas vezes, cabe ao profissional de Secretariado identificar os melhores meios para estruturar processos eficientes, considerando a realidade da empresa e avaliando fatores como:



Simone, gostaria que esta caixa
chegasse ao Canadá. Você providencia?
Mas tem que ser hoje, está bem?

- Tipos de documento ou conteúdo – O que vai ser enviado? Uma carta, um documento contábil, um contrato? É um pedido ou contrato de encomenda diferente? É uma encomenda que requer cuidados especiais? É algo de valor, ou que contém dinheiro dentro?
- Urgência – Precisa chegar no mesmo dia? Na mesma semana? Não há necessidade de pressa?
- Importância – Os documentos são confidenciais? São essenciais para algum processo da empresa? Seu extravio significaria prejuízo?



Planejando a logística de documentos



29

Com essas informações em mãos, planeje o envio e o recebimento de documentos, especialmente aqueles do dia a dia. Este roteiro pode ajudar:

1. Defina como você fará o controle de envio e recebimento de documentos e garanta a possibilidade de rastreá-los com rapidez em caso de necessidade. Por exemplo, você pode guardar o comprovante de remessa para qualquer emergência, facilitando a localização do seu pedido.
2. Estabeleça parcerias e contratos com fornecedores confiáveis, que garantam coleta e entrega dos documentos no prazo, bem como rastreamento em caso de necessidade.
3. Valide as soluções encontradas com seus superiores: apresente sua proposta e solicite a sua aprovação.
4. Comunique os processos estabelecidos para as demais pessoas da empresa, a fim de que cumpram eventuais normas necessárias para o bom controle ou para a execução correta de procedimentos de fornecedores.

AGORA É COM VOCÊ

Imagine que haverá um concurso para escolher a empresa do ano na área em que a sua organização atua. A documentação ficou pronta em cima da hora: são mais de 18h30, e os envelopes dos concorrentes serão abertos no dia seguinte, às 11h, em outra cidade brasileira.

Que providências você tomaria? Pesquise as opções de logística em sua cidade, para um caso desse tipo, e registre no seu **bloco de notas**.



Enviando documentos

Existe uma regra básica para o envio de documentos: quando se trata de algo importante, sempre registre o envio realizado e, na medida do possível, garanta a confirmação de recebimento pelo destinatário.

Atualmente existem diversos meios para o envio de documentos: desde o fax e o e-mail até empresas especializadas em transporte de documentos (curriers). A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ou, como todo mundo chama, os Correios – é a organização cujos serviços são mais utilizados.



30

AGORA É COM VOCÊ

Nos Correios, há uma série de opções para o envio de documentos e encomendas, com taxas que podem variar de acordo com o peso ou a urgência do que se vai remeter. Consulte o site da empresa (<http://www.correios.com.br>) ou dirija-se a uma das agências e informe-se a respeito da quantidade de produtos e serviços existentes. Você poderá se surpreender! Será que você já sabia que havia tantas opções disponíveis? De tudo o que você vir, anote o que pode ser mais útil no seu dia a dia como secretário. Registre no **bloco de notas**.

Que outros serviços podem ser utilizados?

Em casos de necessidade, para enviar documentos ou encomendas, também é possível recorrer a:

- Serviços de motoboy (que geralmente atuam no perímetro urbano).
- Empresas de envio de encomendas expressas (aéreo e/ou terrestre).
- Empresas especializadas em transporte de documentos e encomendas.



As organizações também utilizam seus próprios funcionários para envio (e também recebimento) de documentos. É aí que atua o office boy, conhecido ainda como portador. Esse trabalho também pode ser absorvido por algum funcionário administrativo da empresa ou até pelo próprio secretário. Para esses casos, convém que você providencie um **livro de protocolos**.

Conheça algumas das empresas mais importantes do mundo no ramo de transporte de documentos e consulte os seus sites, comparando-as:

- **DHL Express**
(<http://www.dhl.com.br>)
- **FedEx**
(<http://www.fedex.com>)
- **TNT Express**
(<http://www.tnt.com>)
- **UPS**
(<http://www.ups.com>)

59



O **livro de protocolos** pode ser comprado em papelarias ou confeccionado dentro da própria empresa. Trata-se de uma espécie de caderneta em que se anotam o documento entregue, para quem foi entregue e a data. O destinatário deverá assinar esse protocolo, certificando que recebeu o documento em questão.

O livro de protocolos circula entre os destinatários por intermédio de um portador, comumente o office boy da empresa. O livro pode também permanecer na mesa do secretário, quando este é responsável por entregar documentos para pessoas de dentro ou de fora da empresa.

Para comprovar a entrega, use o AR

Se um documento não tem alto grau de importância, você pode enviá-lo pelos Correios como “carta comum”. Já para contratos, faturas, documentos jurídicos, mercadorias, entre outros, escolha o serviço adicional de “aviso de recebimento”, mais conhecido por AR – um comprovante com data e assinatura do recebedor. O remetente também fica com um comprovante de envio.

O AR pode ser usado adicionalmente nas remessas de Sedex, cartas registradas e outras remessas qualificadas (que contenham um número de registro), dentro ou fora do país.

Os Correios também têm uma modalidade para as empresas que necessitam desse serviço em grande escala, em que os dados da entrega são registrados eletronicamente. Esse é o chamado AR DIGITAL, que também pode ser consultado e impresso pelo site dos próprios Correios.

Garanta o endereçamento correto

Uma correspondência enviada pelos Correios só será entregue se o endereçamento anotado no objeto estiver correto e completo, incluindo o código de endereçamento postal – CEP. Como existem ruas e bairros com endereços semelhantes, é o CEP que garante a entrega no local desejado.

O CEP pode ser consultado no site dos Correios, que também oferecem gratuitamente o Endereçador – uma ferramenta que permite a verificação de CEP e possibilita a confecção dos rótulos e etiquetas de endereçamento de forma padronizada, evitando assim o uso de CEPs inexistentes.



Registre o CEP corretamente:

- O CEP deve ocupar a última linha do endereço, podendo ou não ser seguido pelo nome da cidade e a sigla do Estado do destinatário.
- O CEP não deve ser escrito com ponto separando os dois primeiros algarismos dos três restantes, no primeiro bloco, nem vir precedido da palavra CEP ou ainda ser grifado. Isso pode confundir a leitura das máquinas de triagem automática dos Correios.

Utilize serviços de coleta

Existem diversas empresas que possuem serviço de coleta, ou seja, um portador vai até o seu endereço e faz a coleta dos documentos que você deseja enviar, protocolando esse envio e garantindo a entrega dentro do período combinado.

Procure verificar quais são as empresas que realizam esse tipo de serviço e faça orçamentos comparativos, garantindo o melhor fornecedor.

Esse também é um dos serviços oferecidos pelos Correios, e pode ser solicitado pelo site ou pela Central de Atendimento. A coleta é feita no endereço indicado pelo cliente, por um carteiro devidamente uniformizado.

Providencie embalagens adequadas

A embalagem ideal é aquela que protege o conteúdo durante o transporte. Uma encomenda sofre muitas movimentações durante o seu trajeto, e, mesmo que o transporte seja feito de forma cuidadosa, se o conteúdo não estiver bem acondicionado, pode ser danificado.

Procure embalagens resistentes, adequadas ao conteúdo, bem protegidas, bem fechadas e com boa imagem; afinal, a encomenda transmite a imagem da empresa. Documentos em suportes diferentes podem necessitar de embalagens diferentes, como documentos em papel, fita-cassete, CD, filme, plantas arquitetônicas, cartazes. Alguns poderão ser enviados em envelopes, outros necessitarão de caixas, entre outras possibilidades de embalagem.

Conhecendo o malote

O malote é um recurso muito utilizado especialmente pelas empresas que possuem filiais ou representantes, pois é uma solução econômica. Trata-se de um serviço em que os documentos circulam entre as filiais da empresa dentro de bolsas (geralmente de lona) previamente organizadas e endereçadas.



Na contratação do malote é definida a frequência (em quais dias da semana) com que se deseja que o malote circule de uma ponta a outra. Esse serviço é prestado tanto pelos Correios como por algumas empresas privadas.

Também é muito comum a utilização do malote para serviços bancários. Os procedimentos são muito semelhantes, mas o transporte do malote entre a empresa e o banco geralmente é feito por um funcionário da própria empresa.

Encomendas urgentes



A dinâmica cada vez mais exigente e ágil do mercado de trabalho muitas vezes exige que documentos ou encomendas cheguem a uma outra cidade, estado ou país com grande rapidez.

Para esses casos, será preciso que você providencie um serviço de encomendas expressas, feitas geralmente por transporte aéreo.

Tanto os Correios como empresas privadas realizam esse tipo de serviço. Cabe a você avaliar (de acordo com as normas e procedimentos da empresa em que trabalhar) qual desses fornecedores resolverá a sua necessidade no menor tempo, com o menor custo e com a garantia de entrega dentro do prazo, com a encomenda em boas condições.

O serviço dos Correios que realiza encomendas expressas é o Sedex, com diversas modalidades. Para saber mais sobre esse assunto, você pode pesquisar o site dos Correios ou visitar uma agência perto de sua casa.



A pedido do seu chefe, você precisa enviar um presente para um executivo que vai assumir uma nova função, em outra cidade. Trata-se de uma reprodução em papel de uma pintura famosa, ainda não emoldurada. Como esse presente deveria ser embalado? Qual o horário limite para esse presente ser enviado por Sedex, para chegar no dia seguinte, sem falta? Pesquise na agência mais próxima de onde você mora ou trabalha e registre no bloco de notas.

Recebendo documentos

Os cuidados para receber documentos são semelhantes àqueles também necessários para enviá-los. A regra de ouro para esse caso é: confira com toda a atenção o que está recebendo e só assine um protocolo caso concorde inteiramente com a entrega.

Se você receber documentos que devem ser entregues para outros setores, lembre-se de protocolar a sua entrega ao destinatário interno. Se você receber algo



CAPÍTULO | 4

Fluxo e logística de documentos

para terceiros e ficar em dúvida sobre o que fazer, antes de finalizar o ato de entrega/recebimento, procure o destinatário, a fim de obter dele a autorização para receber o documento em questão.

Para o fluxo de recebimento de documentos, também é importante que você siga algumas orientações:

1. Desenvolva um instrumento de controle para os documentos recebidos e também para os documentos redirecionados para outros setores.
2. Procure saber quais são as normas de sua empresa para o recebimento de documentos e leve-as sempre em conta.
3. Para o caso de existirem muitos destinatários internos, estabeleça um processo para separar os documentos por destinatários, ganhando agilidade e também evitando o extravio de algum material importante.
4. Nunca abra uma correspondência que não seja destinada a você, a menos que tenha autorização expressa do destinatário ou de um responsável superior para tal.



Violação de correspondência é crime, sob pena de detenção ou multa.



Fazendo e aprendendo

Chegou a sua vez de elaborar instrumentos de controle de documentos recebidos e enviados. Pense na empresa em que você teria que realizar essa tarefa: visualize o que ela produz, de quem ela compra, a sua clientela, quais os tipos de documento que ela costuma enviar e receber.

Os instrumentos de controle são os seguintes:

1. Controle para documentos enviados – Pense quais informações serão necessárias para identificar um determinado documento: enviado em uma data específica, por certa pessoa, para um certo destinatário...
2. Controle para documentos recebidos – Analise que informações você precisaria para localizar, algum tempo depois, um determinado documento recebido.



3. Livro ou caderno de protocolos – Imagine que você mesmo confeccionará um caderno de protocolos. Que informações deverão estar contidas nele, para garantir o registro de que uma pessoa recebeu determinado documento, em data específica?

Use a sua imaginação: você pode utilizar uma planilha eletrônica, um editor de textos, lápis e papel... Depois, confira algumas sugestões na seção de respostas.



Avalie seu conhecimento

Gabriela é secretária da agência Emprego Certo, e uma de suas responsabilidades é a logística dos documentos da empresa. Veja a lista de documentos que ela deve enviar no decorrer de um determinado dia da semana:

1. Contas diversas, com seus respectivos cheques, que devem ser pagas no banco com o qual a agência trabalha.
2. Envelopes lacrados, provenientes dos diversos setores, com destino a uma das filiais da agência.
3. Segunda via do boleto de pagamento de um dos clientes da agência, que deve ser entregue no mesmo dia, para garantir o breve recebimento do valor.
4. Encomenda particular de um dos donos da agência, que deve chegar no prazo de três dias, no máximo, a Paris, França.

Defina quais são algumas possíveis formas de envio que devem ser utilizadas por Gabriela para cada um desses documentos, registrando em seu **bloco de notas**.



Vale saber

Ei, alguém leu meus e-mails?!

A revolução tecnológica trouxe muitos comportamentos novos. E com alguns deles a sociedade ainda está aprendendo a lidar.

Uma questão ainda muito polêmica é a violação de e-mails. Muitas pessoas usam o e-mail do trabalho para assuntos pessoais, mesmo durante o expediente. A preo-



cupação com a possível queda na produtividade dos funcionários leva algumas empresas a utilizar ferramentas de rastreamento da correspondência eletrônica. Isso, segundo essas empresas, evita que os funcionários troquem mensagens de cunho pessoal ou se distraiam enviando piadas, filmes e outras brincadeiras.

Além disso, as empresas também acham que podem evitar que algum funcionário sem princípios use o e-mail para transmitir dados confidenciais, aos quais só tem acesso dentro da organização.

Alguns empregados consideram essa medida muito invasiva, julgando-a como violação de correspondência. Legalmente isso já é ponto pacífico, e as empresas já alcançaram o direito sobre o acesso ao conteúdo de e-mails, embora alguns juristas ainda discutam o assunto.

- O que você pensa sobre isso?
- Você acha que uma organização tem direito de estabelecer essa prática?
- Que benefícios você vê nisso? E que pontos negativos percebe?

Reflita sobre essas questões.



Intertextos

FILMES

Náufrago (Cast away), de Robert Zemeckis, EUA, 2000.

No filme, Tom Hanks vive o papel de um inspetor de uma multinacional encarregada de enviar cargas e correspondências. Sua função é checar vários escritórios da empresa no mundo. Antes do acidente que o deixa isolado em uma ilha, há um trecho bem interessante, que mostra como a empresa se preocupa com a agilidade e a eficácia na distribuição das encomendas.

Valiant, um herói que vale a pena! (Valiant), de Gary Chapman, EUA, 2005.

Este longa-metragem de animação fala sobre um pombo-correio na Segunda Guerra Mundial, chamado Valiant, que vence sua pequena estatura para se tornar um membro da Força Aérea Real dos Pombos da Inglaterra.

MÚSICA

“Mensagem”, de Cícero Nunes e Aldo Cabral, 1945.

Esta música retrata com poesia uma situação que cada vez menos se vê: o carteiro chega e grita o nome do destinatário, com uma carta na mão. Essa relação com



mensagens escritas, enviadas e recebidas por intermédio dos Correios está se reduzindo com o uso do e-mail. Antigamente, para muitos, receber uma carta era uma festa. Veja um trecho da letra desta canção:

“Quando o carteiro chegou
e o meu nome gritou
com uma carta na mão
Ante surpresa tão rude
nem sei como pude chegar ao portão.
Lendo o envelope bonito
no seu sobrescrito eu reconheci
a mesma caligrafia que me disse um dia: estou farto de ti...”



Glossário

Logística

É a atividade de obter, produzir, armazenar e distribuir mercadorias, materiais ou produtos de um ponto a outro, em quantidades determinadas.

O que você estudou:

- *Lidando com documentos.*
- *Envio de documentos.*
- *Recebimento de documentos.*



31

CAPÍTULO 5

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Você já pensou na importância da clareza e da cordialidade na comunicação oral?

A comunicação escrita de qualidade também é uma aliada fundamental para o trabalho do secretário. É o que você verá ao longo deste estudo.





Você já ouviu a música “Língua”, de Caetano Veloso? Tem um trecho que diz:

“Gosto de sentir a minha língua roçar
A língua de Luís de Camões
Gosto de ser e de estar
E quero me dedicar
A criar confusões de prosódias
E uma profusão de paródias
Que encurtem dores
E furtem cores como camaleões
Gosto do Pessoa na pessoa
Da rosa no Rosa
E sei que a poesia está para a prosa
Assim como o amor está para a amizade
E quem há de negar que esta lhe é superior
E deixa os portugais morrerem à míngua
Minha pátria é minha língua

[...]"



Você conhece todos os autores citados por Caetano Veloso: Luís de Camões, Fernando Pessoa, Guimarães Rosa?

**O que você acha da frase “Minha pátria é minha língua”?
Já pensou nisso?**

Você já pensou que um secretário lida o tempo todo com a língua portuguesa?

Para expressar-se bem, com clareza e eficácia, você não precisa usar palavras difíceis nem ser um poeta, embora ler textos literários, como poesia, ajude a conhecer a língua cada vez melhor. No mundo do trabalho, basta que você:

- Comunique-se com fluência.
- Use a língua portuguesa corretamente.
- Adapte o uso da língua ao que é específico de cada contexto.
- Escreva de forma simples e clara.

Neste estudo, você encontra algumas dicas para escrever bem. Mas atenção! Ele não substitui outros exercícios e leituras que você faça nesse sentido. Use-o como ponto de partida para se aprofundar sempre mais.



Por dentro do tema

A comunicação ocorre sempre dentro de um contexto

Comunicar é compartilhar entendimento. E, para comunicar ideias, conhecimentos, orientações ou qualquer outra mensagem, é necessário entender o ambiente em que você está e o que cada situação pede.

No ambiente de trabalho, sobretudo quando você lida com clientes, a forma de comunicação oral deve ser mais formal, embora sempre cordial.

Com a comunicação escrita ocorre o mesmo: é preciso achar o tom certo.

E, para ter uma boa fluência, é fundamental saber usar bem a língua portuguesa, tanto na comunicação escrita quanto na oral. Que tal estudar um pouco mais isso?



32

"Quem não vê bem uma palavra não pode ver bem uma alma."

Fernando Pessoa,
poeta português

O uso correto da língua portuguesa



Na ilustração abaixo, cada secretário está cometendo três erros. Você pode detectar quais são? Se tiver dúvida, consulte o dicionário.

Ninguém é obrigado a saber escrever tudo. A língua portuguesa é vasta, e dúvidas fazem parte de todo processo de aprendizagem. Porém, em suas atividades profissionais, você tem o compromisso de representar a empresa e deve sempre pesquisar a forma correta de escrever ou pronunciar alguma palavra, se tiver dúvida. Por isso, um dicionário de língua portuguesa deve estar entre seus instrumentos de trabalho mais importantes.





O que escrevemos e falamos revela, de certa forma, quem somos. Por isso, é importante caprichar no português ao escrever qualquer texto comercial, seja em papel ou numa mensagem eletrônica. Antes de enviar qualquer material ao seu destinatário, é sempre bom ler mais uma vez. Pergunte a si mesmo:

- As palavras que escolhi são adequadas à mensagem?
- A pontuação está correta?
- O texto está gramaticalmente correto?

Para garantir um texto bem escrito, faça sua própria lista de verificação e tenha sempre por perto um dicionário e uma gramática.

Consultar o dicionário é fundamental. Veja o que disseram sobre ele importantes autores:

“Um dicionário deve ser um ser vivo, uma súmula de vida, mais um instrumento de aprendizagem que um objeto de luxo.” (José Lins do Rego, escritor brasileiro, 1901-1957.)

“Dicionário, tu não és tumba, sepulcro, férretro, túmulo, mausoléu, e sim preservação, fogo escondido, plantação de rubis, perpetuidade viva da essência, celeiro do idioma.” (Pablo Neruda, poeta chileno, 1904-1973.)

“O dicionário é o pai dos inteligentes: os burros dispensam-no.” (Mário da Silva Brito, poeta, crítico e historiador da Literatura, 1916-.)



Que tal se aventurar num exercício diferente? Reescreva as três citações sobre o uso do dicionário usando um vocabulário mais simples, mas preservando a ideia central. Imagine que você precisa convencer um colega sobre a importância do dicionário. Assim, você perceberá que a comunicação ocorre em um contexto, ou seja, dependendo da situação e de com quem se fala, pode-se usar um tom mais informal para transmitir a mesma mensagem. Além disso, poderá recorrer ao dicionário para procurar sinônimos de algumas palavras usadas pelos autores, optando por expressões mais conhecidas.

Registre em seu bloco de notas.



Como desenvolver um bom vocabulário?

- Cultive o hábito da leitura. Leia livros, jornais e revistas de qualidade.
- Registre as informações e palavras novas que aprende lendo.
- Utilize bons dicionários de sinônimos.
- Confira na gramática, quando estiver com dúvida, a conjugação de um verbo, a concordância e a regência de um verbo ou de um substantivo.
- Se possível, instale um bom dicionário eletrônico no seu computador e mantenha-o ativado. Ele poderá socorrê-lo!



33

O e-mail como aliado

Redigir textos comerciais pede o conhecimento de determinadas técnicas. Grande parte dos textos comerciais é enviada e recebida por e-mail. Você tem familiaridade com a redação de e-mails? Será que um e-mail para um amigo é igual a um e-mail comercial?

Por e-mail podem seguir diversos tipos de documentos: atas, cartas comerciais, relatórios, entre outros. Além disso, o e-mail é muito usado para agendar e confirmar compromissos, solicitar informações específicas, agradecer pela presença em um evento ou reunião. Portanto, mais uma vez, é importante analisar o contexto e a finalidade da mensagem, para escolher o estilo a ser usado. Em geral, e-mails curtos, objetivos e cordiais representam a escolha mais acertada. Afinal, agilidade é a marca registrada do e-mail, e a vida nas empresas não permite que se perca tempo com mensagens muito longas. É importante fazer do e-mail o seu aliado, isto é, ele deve facilitar sua comunicação no ambiente de trabalho, tornando-a mais rápida e objetiva.

O e-mail é uma correspondência que segue por via eletrônica, através de um computador conectado à internet.



Você já pensou como seria a rotina de um secretário ou de um empresário que recebesse cerca de 100 e-mails por dia e todos eles fossem longuíssimos, com palavras difíceis e ideias pouco objetivas?



71



Dicas sobre o uso de e-mails

Mesmo que não existam padrões definidos para redigir e-mails, você deve observar algumas dicas para que sua correspondência seja bem-vinda:

- **Seja breve** – O e-mail é uma forma de correspondência rápida, pode chegar ao destinatário quase instantaneamente. Essa facilidade fez surgir um outro fenômeno: caixas de entrada sempre lotadas. Quem recebe muitos e-mails por dia não tem tempo para ler e-mails longos. Muitas vezes, eles ficam para depois. Com isso, corre-se o risco de esquecê-los ou até de apagá-los sem querer. Portanto, se você quer que sua mensagem seja eficiente, seja breve, conciso, direto.

Por que fazer assim...	... se fica melhor deste jeito:
Prezados, sabendo da real necessidade de estabelecermos regras para a organização interna da empresa e considerando o contexto contemporâneo que exige padrões mais unificados para os procedimentos de cada área, setor e departamento da organização, além de regras que visem ao melhor andamento de nossos processos, produzimos um manual de procedimentos e normas internas, que, certamente, virão a facilitar, e muito, o cotidiano de nossa empresa. O documento está em anexo, de forma que todos possam consultá-lo.	Prezados, Segue anexo o manual de procedimentos e normas internas da empresa. Ele foi elaborado para facilitar e organizar o andamento de nossos processos e precisa ser seguido por todos.

- **Formalidade** – Tente encontrar um meio-termo na formalidade. É preciso manter a cerimônia e o respeito, mas sem exageros. Tudo depende do conteúdo do e-mail. Neste caso, use o bom senso.

Por que fazer assim...	... se fica melhor deste jeito:
Prezado sr. Rogério, Venho por meio desta recordar-lhe a respeito de reunião anteriormente agendada para as 15h de hoje com a diretoria da empresa. Com elevada consideração, coloco-me à disposição para o que se faça necessário. Leonor Alves Barbosa	Sr. Rogério, Lembre que hoje, às 15h, o senhor tem uma reunião com a diretoria da empresa. Atenciosamente, Leonor



- **Cuidado com as armadilhas da informática** – Na hora de endereçar um e-mail, cuidado: é fácil clicar sem querer num endereço que você não pretendia e a mensagem ir parar na caixa de um destinatário errado! Já imaginou? Se isso acontecer, já que não é possível “des-enviar” um e-mail, a única saída é enviar outro, o mais rápido possível, ou até telefonar, informando o equívoco e solicitando que o receptor desconsidere a mensagem anterior.

Leia e releia seu e-mail antes de enviá-lo. Veja se há algum erro de português ou se você poderia usar frases mais curtas para dizer o que precisa. Só depois envie.



34

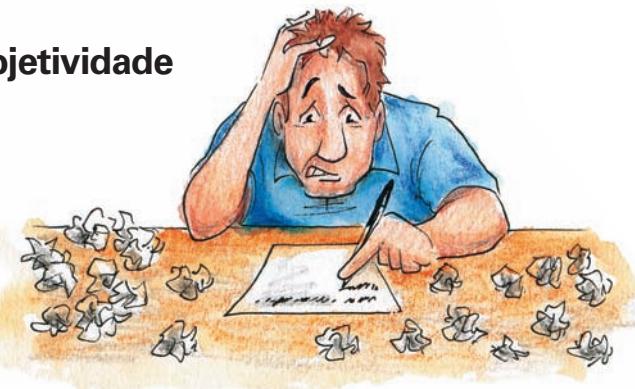
- **Mandar um e-mail não soluciona todos os problemas** – Alguns acham que se livraram do problema porque o passaram para outra pessoa. Se não houver comunicação e ação resultante, nada feito. Se o objetivo da mensagem foi enviar uma ata de reunião, compartilhando com todos os participantes os tópicos discutidos e as decisões tomadas, missão cumprida! Entretanto, se você precisa que um fornecedor lhe informe o orçamento de um serviço e ele simplesmente não enviou resposta, seu trabalho não está completo apenas porque você pediu a informação por e-mail. Não adianta “passar a bola” para o outro, sem um resultado. Se a resposta não chega, escolha outros caminhos: mande um novo e-mail, telefone ou recorra a outros fornecedores.
- **“Chuva” de e-mails** – Se você manda muitas mensagens, quem as recebe terá dificuldade em saber quais são as mais importantes.
- **Para quem enviar o e-mail** – Esteja certo de que as pessoas para as quais você enviou o e-mail estão diretamente envolvidas com o assunto. É muito desagradável receber um e-mail que não lhe diz respeito.

Escrever com clareza, simplicidade e objetividade



Você já se viu com dificuldade para escrever algo?

O que você sente ao olhar para uma folha de papel em branco, que terá que preencher?





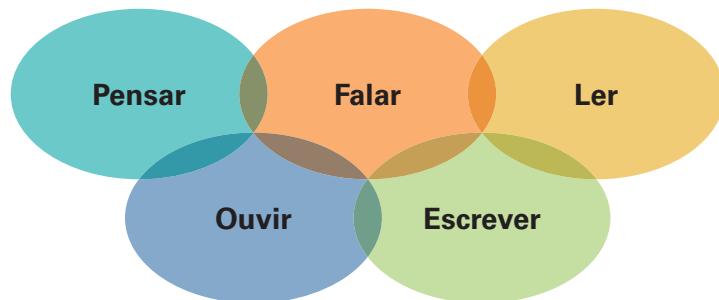
O treinamento e a prática são essenciais para o bom desempenho da escrita. Saiba mais dicas sobre comunicação escrita em <http://www.attender.com.br/publico/dicas/comun-escrita.htm>

Em tempos de internet, o desafio não está tanto em usar a tecnologia, pois o domínio da informática vem se generalizando. Crianças e jovens têm grande facilidade para utilizar as tecnologias. O desafio está em se fazer entender claramente, tanto na linguagem falada quanto na escrita.

Tal como falar, escrever é uma habilidade que precisa ser aprendida, e ambos estão intimamente ligados, pois são atividades que trabalham com a palavra. O fato de alguém saber ortografia não significa que esteja pronto para escrever qualquer texto. Lembre-se também de que a escrita é, antes de tudo, uma forma de expressão.

Há grandes escritores que afirmam que a leitura é a base da arte de escrever. Ler é interpretar símbolos gráficos para comprehendê-los.

Conheça as cinco atividades básicas ligadas à comunicação e à compreensão:



35

Essas cinco atividades se relacionam: o pensamento se expressa pela fala, que é recebida pela audição e gravada pela escrita, a qual é interpretada pela leitura. Não basta passar o que se fala para o papel.

Uma das grandes dificuldades está em transformar as ideias em texto, utilizando palavras corretas no momento certo. Muitas vezes, acreditamos que a palavra que escolhemos não foi a melhor para expressar o que ela quer dizer, e o texto acaba reunindo uma fileira enorme de palavras com o mesmo sentido ou que não se relacionam entre si. Isso acontece porque antes de iniciar a escrita não organizamos as ideias, escrevendo-as sem pensar no texto como um todo.

Escrever bem requer alguns cuidados

- Saiba o que você quer dizer antes de começar, planeje: qual é o objetivo do texto? Como você vai iniciá-lo? Que ideias centrais ficarão no desenvolvimento? Como você pretende concluir?
- Não use frases e parágrafos muito longos.



- Procure não repetir a mesma palavra num texto curto; troque-a por sinônimos.
- Evite abreviaturas, por exemplo: “p/” no lugar de “para” e “vc” no lugar de “você” (a não ser que se trate de um e-mail bem informal).
- Seja direto, claro e simples e não fuja do tema proposto.
- Não use rimas e palavras de difícil entendimento.
- Prefira palavras curtas e familiares.
- Prefira verbos na voz ativa, evite a voz passiva.

Outro aspecto importante é escrever de forma simples. Você já se deparou com documentos e textos confusos? Falar ou escrever difícil não é sinal de inteligência. O bom texto é o facilmente entendido. Por isso evite usar palavras muito complicadas só para parecer que é competente e culto. Evite também usar muitas palavras. Seja direto e simples. Veja este caso:

*A organização fará uma recepção no salão, onde **outorgarão** os diplomas. Finalmente, a presidente chegará, impreterivelmente às 19h. Indiscutivelmente será um evento **inolvidável**.*

Que tal trocar as palavras em negrito por **entregarão** e **inesquecível**, respectivamente, palavras usadas por todo mundo?

O evento foi organizado pelo secretário.

Fica bem melhor dizer:

O secretário organizou o evento.

*Uma maneira de começar a desenvolver a capacidade de escrita é relatar, diariamente, dez ou doze linhas sobre algo que tenha chamado a sua atenção. No Telecurso TEC, você tem muitas oportunidades de escrever em seu **bloco de notas**. Aproveite-as.*

Siga estas dicas:

Você já ouviu falar em expressões compostas? São expressões formadas por mais de uma palavra. Algumas pessoas querem enfeitar o texto, aumentá-lo ou “encher linguiça”, como se diz de forma mais popular, e escolhem termos compostos em vez de termos simples. Os termos compostos sugam a verdadeira essência do texto, criando a falsa impressão de formalidade. No quadro a seguir, veja sugestões para substituir o termo composto pelo termo simples:



Expressões compostas	Expressões simples
A fim de	Para
Com relação a	Sobre
Travar uma discussão	Discutir
Proceder à análise	Analizar
No sentido de	Para
Por meio de	Por
Através de	Por
Uma vez que	Porque
Em favor de	Para
A respeito de	Sobre
Não obstante	Apesar, embora
Com vistas a	Para
Assim como, bem como	E
Por via de consequência	Consequentemente

Isso não quer dizer que os termos compostos sejam errados. Aqui, as dicas são para uma escrita mais simples e eficaz.

AGORA É COM VOCÊ

Procure em jornal, revista ou na internet uma matéria curta sobre a entrada do jovem no mercado de trabalho. Reescreva a reportagem, de modo ainda mais claro e simples, usando um número menor de palavras, mas sem alterar o sentido da mensagem. Registre tudo no **bloco de notas**.

O que é gerundismo?

76

Você já deve ter ouvido ou lido algo parecido com as seguintes frases: “Você poderia estar respondendo a duas ou três perguntas?”, “Eu vou estar enviando o documento amanhã.” Parece familiar? Você acha que está certo? Por favor, não “vá estar falando”



CAPÍTULO | 5

Técnicas de comunicação e expressão



assim, ou melhor, não fale nem escreva assim! Para alguns escritores e para quem gosta de ler, essa forma de falar e de escrever castiga a nossa língua portuguesa, tão rica e bela.

Gerúndio é uma forma verbal conhecida como forma nominal do verbo. É chamado de forma nominal porque exerce também a função de nome. Esta forma nominal pode e deve ser usada para expressar uma ação em curso ou uma ação simultânea a outra, ou para passar a ideia de progressão indefinida, isto é, algo sem fim definido.

Por exemplo: "André está estudando", "Estavam todos deitados, dormindo". Usar o gerúndio assim está certo!

Evite o gerundismo. Há grande possibilidade de causar uma impressão ruim em seu receptor. Afinal, ainda que tenha caído no gosto popular, o gerundismo é associado ao mau uso da língua portuguesa, uma espécie de vício de linguagem.

O que lhe parece melhor: "Eu vou estar escrevendo as mensagens" ou "Escreverei as mensagens"? Lembre-se: prefira o simples! Use um só verbo, sempre que possível.

A comunicação e a expressão se desenvolvem no dia a dia. Aprender a escrever e a falar bem deve ser um prazer e não um "bicho-de-sete-cabeças". Aprendemos a nos expressar melhor todos os dias. Divirta-se com esse desafio e torne-se, a cada dia, um profissional mais completo.





Fazendo e aprendendo

Entrevista

Se você deseja se tornar um bom secretário ou secretária, nada melhor do que conhecer as dicas de quem já trabalha na área. Por isso, você vai fazer uma entrevista com um profissional de Secretariado, solicitando ao seu entrevistado que apresente a você o seguinte:

1. Pelo menos uma vez em que um problema de comunicação, oral ou escrita, gerou um conflito.
2. Pelo menos uma situação em que foi possível perceber a responsabilidade de representar a empresa por meio da comunicação escrita.
3. Dicas para desenvolver a boa comunicação e expressão.

Comece a construir uma rede de relacionamentos com os profissionais da área e procure conhecer seus desafios, sugestões e experiências ligadas à comunicação.

Registre tudo em seu **bloco de notas**.



Avalie seu conhecimento

Tudo certo com este e-mail?

Colegas, leiam COM ATENCAO a mensagem que este fornecedor me enviou respondendo ao meu pedido de material... esta em inglês. nao sei quem vai traduzi-lo, so torco que não caia na MINHA sala...

bjs e ainda tem mais... vou mandar mesmo que isso "entupa" a cx de vcs!



Responda no **bloco de notas**:

1. De que tipo e quais foram os problemas que você observou no modo como este e-mail foi redigido?
2. Que dificuldades os leitores poderiam encontrar no entendimento da mensagem?
3. Que conselhos você daria ao emissor desse e-mail?
4. Reescreva a mensagem de forma adequada.



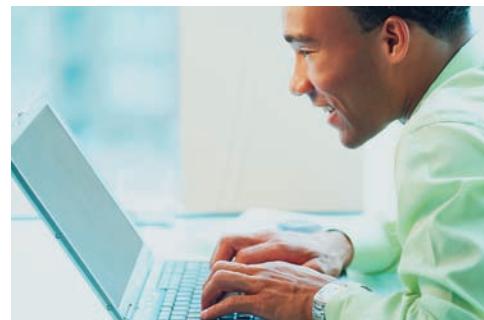
Vale saber

A correspondência eletrônica facilitou muito a vida profissional. Hoje, escrever algo e enviar para alguém é mais rápido e chega na hora.

Mas muita gente faz um mau uso desse instrumento.

Avalie para quantas pessoas você deve enviar uma mensagem. As pessoas têm pouco tempo. Portanto, não é bom entupir a caixa de entrada de ninguém com mensagens desnecessárias, como piadas da internet, propagandas ou correntes, que não combinam com o mundo empresarial.

Mensagens digitais podem causar estresse, porque podem virar um vício. Você já se sentiu nervoso porque ficou muito tempo sem acessar seus e-mails? Se as mensagens se acumulam, fica a sensação de que os problemas também se acumulam. Por isso, valorize o uso dos e-mails, mas reserve tempo também para conversar pessoalmente com as pessoas ou telefonar. Valorize o processo de comunicação como um todo e não somente uma das formas de se comunicar.



36



Intertextos

LIVROS

Para escrever bem, de Maria Elena Ortega Ortiz Assumpção, Editora Manole, 2002.

79

Redação em construção, de Agostinho Dias Carneiro, Editora Moderna, 2001.



Manual de redação e estilo O Globo, organizado por Luiz Garcia, Editora Globo, 1992.

Comunicação em prosa moderna, de Othon Moacyr Garcia, Editora Fundação Getulio Vargas, 2002.

Grande manual de ortografia Globo, de Celso Pedro Luft, Editora Globo, 1983.

Gramática de usos do português, de Maria Helena de Moura Neves, Editora UNESP, 2000.

Guia prático de ortografia, de Ernani Terra e José de Nicola, Editora Scipione, 1996.

Todos estes livros são muito úteis para aprimorar a comunicação escrita. Que tal incluí-los em sua biblioteca pessoal? Afinal, você certamente deseja ser um profissional de Secretariado competente e preocupado em escrever corretamente, desenvolvendo sua comunicação escrita.

FILME

O carteiro e o poeta (Il postino), de Michael Redford, Itália, 1994.

O tema central deste belo filme é a amizade entre Pablo Neruda, o grande poeta chileno, e um carteiro quase analfabeto, encarregado de cuidar da correspondência dele, numa ilha italiana. A amizade se estabelece graças ao desejo de interação de ambos e do amor pelo poder transformador da palavra. Presenteando o carteiro com um livro de anotações, o poeta o desafia a escrever a sua própria obra. O filme mostra o poder da palavra escrita e como a comunicação depende do afeto.

SITES

Gramática da língua portuguesa – <http://www.portugues.com.br>

Gramática online – <http://www.gramaticaonline.com.br>

Estes dois sites apresentam dicas muito úteis para escrever corretamente. Adicione aos seus Favoritos!

Biblioteca virtual do estudante de língua portuguesa

<http://www.bibvirt.futuro.usp.br/index.html>

O site traz informações sobre obras clássicas da literatura. É uma grande biblioteca não só para aprofundar conhecimentos literários, como para acessar informações sobre os mais diversos temas, como meio ambiente, sociologia etc. Para aprender a gostar de ler!

Projeto releituras – <http://www.releituras.com/>



Neste estudo você conheceu a importância da leitura para o desenvolvimento de uma comunicação clara e eficaz. Este site pode ser um importante aliado. Nele, você encontrará alguns textos de clássicos literários, biografias e dicas sobre novos escritores.

Há ainda uma cinemateca, com curtas-metragens baseados em obras literárias. Aproveite e mergulhe no prazer de ler!



Glossário

Aliado

Parceiro, amigo, algo a seu favor.

Caixa de entrada

Espaço dos programas de correio eletrônico em que chegam os e-mails.

Fluência

Facilidade, que corre e que flui bem, domínio com espontaneidade.

Paródia

Imitação cômica, divertida, de um texto.

Prosódia

Pronúncia correta das palavras quanto à acentuação tônica. Por exemplo: na palavra “prosódia”, falamos com mais destaque a vogal “só” da palavra.

Simultâneo

Que acontece ao mesmo tempo.

Voz ativa

Quando o sujeito da frase é agente, ou seja, participaativamente da ação, do fato narrado. Ex.: Joana fez os exercícios com atenção.

Voz passiva

Quando o sujeito da frase sofre a ação, não participandoativamente.
Ex.: Alugam-se apartamentos.



O que você estudou:

- *Fluência na comunicação oral e escrita.*
- *Correção no uso da língua portuguesa.*
- *Características da boa redação.*





37

6

CAPÍTULO 6

TEXTOS DO MEIO EMPRESARIAL I

É importante para o auxiliar de Secretariado saber comunicar-se bem oralmente e por escrito, com uma linguagem adequada ao ambiente das organizações.

Também é importante saber como fazer atas de reunião, relatórios, circulares, ofícios, cartas comerciais e memorandos. E conhecer outros tipos de documentos que provavelmente passarão por suas mãos: as propostas comerciais e os contratos.





Joana contratou um bufê para a festa do filho, não leu direito o contrato e acabou se dando mal. Isso já aconteceu alguma vez com você?

Você já pensou que as características dos produtos ou serviços que não são bem definidas formalmente podem dar margem a confusão e a enganos por parte dos fornecedores?

Nas empresas, os executivos e administradores têm obrigação de avaliar, aceitar ou rejeitar uma proposta comercial ou a assinatura de um contrato. Mas muitas vezes eles precisarão contar com o seu trabalho para agilizar esse processo: você poderá ter a responsabilidade de fazer uma avaliação prévia desses documentos, antes de repassá-los.

Neste estudo, você aprenderá mais sobre esses documentos, conhecendo critérios básicos para solicitar aos fornecedores eventuais correções ou alterações.



Iniciando a conversa

Renata é uma jovem com forte espírito empreendedor: acabou de se formar na faculdade de Administração e decidiu investir no próprio negócio. “Festeira” de primeira, abriu com Carol, sua melhor amiga, a Oba-Oba Eventos, voltada a organizar festas de vários tipos: de aniversários a formaturas.

Com escritório sediado na própria casa de Renata, perceberam que o desafio inicial seria conquistar os primeiros clientes. Mas, para isso, antes mesmo de abrir a empresa, já haviam definido bem o perfil do negócio: a gama de serviços que iriam oferecer, o público-alvo e o principal, que seria o diferencial da empresa entre as demais do mercado.

Assim, começaram a divulgar a empresa entre os conhecidos, além de utilizar os métodos de prospecção de clientes que haviam aprendido na faculdade. E foi depois de muito correr atrás que conseguiram marcar uma visita com aquele que poderia vir a ser o seu primeiro cliente: o Colégio Futuro Brilhante.

A reunião foi um sucesso: os diretores da escola pediram uma proposta comercial para a produção da festa de fim de ano dos alunos.





Você já teve que preparar alguma proposta para algum negócio ou alguma venda?

Você já pensou que, de certo modo, quando procuramos emprego, estamos apresentando uma proposta (currículo, pretensão salarial, serviço oferecido etc.)?

Renata e Carol entenderam que os diretores da escola queriam que a Oba-Oba Eventos apresentasse nessa proposta:

- Os serviços que seriam prestados.
- Os produtos que seriam oferecidos.
- Quanto custaria tudo isso.

Mas, ao chegar ao escritório, esbarraram em um “pequeno-grande” detalhe: nunca haviam produzido esse tipo de texto e, por isso, estavam cheias de incertezas.

Acompanhe o que elas precisam levar em conta para avançar no trabalho.



Por dentro do tema

Avaliação de propostas

Quando alguém recebe uma proposta, existem algumas possibilidades: aceitar ou negar na mesma hora, pedir tempo para avaliar, pedir mais detalhes antes de decidir. Assim acontece no dia a dia, quando se recebe um convite para uma festa ou uma proposta de trabalho.

Em qualquer proposta, é preciso analisar que expectativas estão em jogo. O mesmo acontece no meio empresarial: negócios envolvem propostas o tempo todo e é preciso preservar os interesses da empresa e assegurar resultados satisfatórios.

Como auxiliar de Secretariado, você provavelmente não precisará elaborar propostas comerciais. No entanto, haverá situações em que precisará ler e entender propostas.





Aprendendo a interpretar propostas

Como suspeitavam Renata e Carol, a proposta que o Colégio Futuro Brilhante solicitou deveria apresentar os serviços que seriam prestados, os produtos oferecidos e os custos envolvidos. Agora, elas precisavam saber como organizar essas informações no papel. Para isso, pediram ajuda a alguns amigos que trabalhavam com Administração e na área comercial de empresas.

De dica em dica, chegaram a uma conclusão: não existe um modelo específico para propostas comerciais. Cada empresa formula a sua própria, mas, em geral, todas contemplam a seguinte estrutura:

Proposta = proposta técnica + proposta comercial



38

A proposta técnica

É na **proposta técnica** que são descritos os serviços que serão prestados ou os produtos que serão oferecidos. Nela, é importante que esteja especificado com detalhes tudo o que será realmente feito ou entregue ao cliente. Isso evita mal-entendidos, falsas expectativas por parte do cliente e, consequentemente, frustrações das duas partes (cliente e fornecedor).

A proposta técnica é um documento escrito, que deve especificar detalhadamente os serviços a serem prestados e os produtos que devem ser entregues.

Se a proposta técnica não especifica com detalhes suficientes o serviço que será prestado, pode acontecer de o cliente solicitar mais serviços do que havia sido combinado inicialmente, o que pode gerar prejuízos ao fornecedor.

Da mesma forma, se o cliente não recebe do fornecedor uma proposta completa, não terá em que se basear para cobrar aquilo que foi combinado.

Como não há uma estrutura padrão para propostas técnicas, veja a seguir alguns dos itens que podem ser contemplados. Acompanhe, vendo o exemplo de uma proposta de serviços para a realização de tradução simultânea num congresso:



Item	Título e descrição	Exemplo
1	Contexto Descreve as necessidades do cliente, o problema que ele deseja resolver.	O cliente irá realizar um congresso com conferencistas do exterior e precisa fazer a tradução simultânea de duas conferências do inglês para o português.
2	Proposta de trabalho Descrição completa do que será oferecido.	A empresa Traduções Velozes Ltda. propõe: <ol style="list-style-type: none">Realizar a tradução simultânea das conferências, do inglês para o português.Alugar os equipamentos necessários para a transmissão da tradução.
3	Resultados esperados / Entrega O que o cliente terá “em mãos” ao final do trabalho.	<ol style="list-style-type: none">Conferências traduzidas simultaneamente, ao longo do evento.Transcrição das conferências (opcional).
4	Metodologia Como o trabalho será feito, por meio de que métodos.	A Traduções Velozes Ltda. utiliza o método Alfa-Beta-Gama de tradução, criado pela empresa. Isso garante mais velocidade e precisão.
5	Etapas de desenvolvimento do trabalho Que etapas existirão do início ao término do trabalho.	<ol style="list-style-type: none">Reconhecimento do ambiente do congresso (espaço, acústica etc.)Instalação de transmissores.Realização do serviço.Avaliação de desempenho junto ao cliente.
6	Cronograma / Prazos de entrega Firma as datas de cada etapa do trabalho e/ou o prazo em que o cliente receberá o produto final.	Os equipamentos serão entregues no dia anterior ao evento. A tradução será realizada no dia de cada conferência (conforme a programação do congresso). A transcrição das conferências poderá ser entregue 48 horas após a solicitação.

A estrutura de uma proposta pode variar de acordo com o serviço ou produto oferecidos. No caso dos produtos, costuma ser mais simples: o fornecedor apenas especifica quais produtos o cliente pediu, o que ele irá entregar e em que data entregará. Exemplo: uma cortina para o escritório – basta ver as especificações do produto: tecido, cor, estampa, modelo, medidas, acessórios etc.

Mas se for o caso de uma proposta de prestação de serviços, como uma consultoria, por exemplo, outros itens deverão ser abordados. Na prestação de serviços, é essencial delimitar a metodologia utilizada, as etapas de desenvolvimento do trabalho e o cronograma passo a passo, entre outros.



39

A proposta comercial

Após descrever os serviços e/ou produtos oferecidos, a proposta deve apresentar os custos envolvidos, ou seja, a parte comercial.

Os valores devem ser coerentes com o que é oferecido. O fornecedor deve apresentar custos justificáveis, uma vez que o comprador procura preços justos e praticáveis.

Assim, é importante que você, no papel de auxiliar de Secretariado, tenha base para avaliar os custos que serão apresentados por um fornecedor. É sempre bom fazer uma pesquisa de preços e serviços, para saber quais os valores praticados no mercado em questão.

Dependendo do tipo de proposta, a parte comercial pode apresentar os seguintes itens:

- **Investimento previsto** – Quanto o produto ou serviço irá custar para o cliente. Se houver mais de um item a ser oferecido, a proposta deve especificar o custo de cada um.
- **Itens opcionais** – Aqueles que podem ser agregados ao produto ou serviço, ficando à escolha do cliente. Se houver mais de um item a ser oferecido, a proposta deve especificar o custo de cada um.
- **Forma de pagamento** – Informa ao cliente as condições de pagamento. É comum as propostas solicitarem uma parte do pagamento logo na contratação do serviço, deixando o restante para ser pago na entrega final do trabalho.
- **Observações adicionais** – É o espaço em que o fornecedor registra todas as condições acordadas para a realização do trabalho. Em geral, essas observações tratam dos compromissos e responsabilidades de cada uma das partes (cliente e fornecedor). Nesse espaço, quanto mais detalhadas as informações, mais resguardados estarão os envolvidos.
- **Considerações finais** – Espaço em que se registram as últimas observações que dizem respeito à contratação dos serviços. Nessa mesma seção, devem constar as assinaturas dos fornecedores e representantes da empresa contratante, os respectivos cargos e a data do aceite da proposta.



Prazo de validade

A proposta comercial deve apresentar um prazo de validade – quinze, 30 ou 60 dias, por exemplo. Isso protege o fornecedor de ficar “preso” à espera de uma resposta demorada do cliente. Passado o prazo estipulado, é legítimo o fornecedor propor alterações, em função do aumento de preço de uma matéria-prima, por exemplo, ou outras oscilações e imprevistos de mercado.



No caso de prestação de serviços, a proposta comercial pode falar também sobre a equipe que irá desempenhar o trabalho. É importante que o cliente saiba que funções e que tipo de profissionais estarão envolvidos no serviço, uma vez que também estará pagando por isso.

Assim, é válido também que, ao final da proposta, o fornecedor dedique uma seção para fazer uma breve apresentação de sua empresa.

Ao avaliar uma proposta, veja se os itens da estrutura estudada aqui aparecem, de que modo o fornecedor os apresenta, e se o que é oferecido atende às expectativas de quem solicitou a proposta.

O contrato



Você já pensou quantas vezes nos comprometemos a pagar por um serviço ou produto sem assinar algum documento que registrasse tudo o que foi solicitado e prometido?

Que consequências um ato desses poderia trazer?

Renata e Carol conseguiram, depois de muito estudar propostas comerciais, fechar o negócio com o Colégio Futuro Brilhante. Fizeram uma proposta detalhada e muito bem organizada, o que deixou o cliente satisfeito e seguro quanto aos serviços que estava contratando.

E finalmente chegou a hora mais esperada: a assinatura do contrato. Para isso, também estudaram bastante. Procuraram saber que pontos normalmente aparecem nesse tipo de contrato (para eventos em escolas) e onde deveriam ter mais atenção, para evitar problemas.

Mas, afinal, você sabe o que é um **contrato**?

Contrato é um “acordo de vontades para o fim de adquirir, resguardar, modificar ou extinguir direitos.” Clóvis Bevílaqua (1934, p. 245).



AGORA É COM VOCÊ

Você já parou para pensar quantas situações em sua vida envolvem contratos? Faça uma lista com aqueles acordos oficiais que você já precisou fazer e também com os não-oficiais, os famosos compromissos “de boca”. Registre em seu **bloco de notas**.

Na vida, há várias situações que se assemelham à assinatura de um contrato. A primeira delas acontece quando um bebê nasce e é registrado, ganhando a certidão de nascimento. No momento em que passa a existir oficialmente, tem um “contrato” a cumprir com a sociedade, como cidadão com direitos e, à medida que se torna jovem e adulto, com deveres a cumprir.

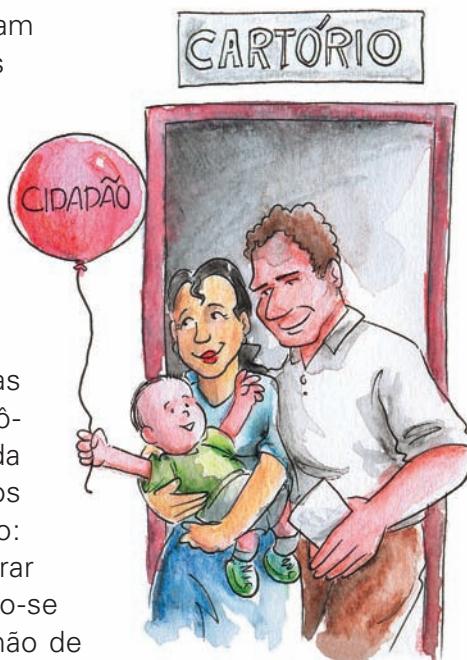
E o casamento? A união oficial de duas pessoas também é uma espécie de contrato. A cerimônia de casamento no civil implica a assinatura da certidão de casamento, o que confere aos noivos uma série de direitos e deveres. Por exemplo: na hora do casamento, o casal tem que declarar em qual regime irá oficializar sua união. Casando-se

no regime de comunhão de bens, fazem o acordo de, em caso de separação, dividirem entre si todos os bens que possuem.

Da mesma forma que ocorre na vida cotidiana, os contratos empresariais orientam a rotina das organizações. Quando uma empresa se relaciona com outra, vendendo ou comprando serviços, é extremamente necessário que os direitos, deveres e acordos de ambas as partes estejam registrados em um documento oficial.



40



Conhecendo contratos comerciais

Você não precisará, como secretário, redigir contratos comerciais. Mas é importante conhecer esse tipo de texto. O secretário pode ler e analisar ou conferir o documento antes de levar ao chefe. Assim, se detectar alguma cláusula duvidosa, pode e deve sinalizar, ajudando seu superior.



A estrutura do contrato

Assim que souberam que o Colégio Futuro Brilhante tinha decidido contratar a Oba-Oba Eventos para organizar a festa de fim de ano dos alunos, Renata e Carol pesquisaram e descobriram que existem contratos de vários tipos. No entanto, perceberam que todos seguem a mesma estrutura, com pequenas variações:

- **Das partes** – Logo no início do documento aparecem os dados de cada uma das partes que estão estabelecendo o contrato. As partes são chamadas de **contratante** (o cliente, que contrata o serviço) e **contratada** (o fornecedor, que presta o serviço). De cada um, devem ser informados o endereço da sede e o número de inscrição no CNPJ.

Na análise de um contrato, o trabalho do secretário jamais substitui o de um advogado. Nas empresas de médio e grande porte pode haver departamentos jurídicos que cuidam da análise desses documentos. Mesmo empresas pequenas devem procurar assessoria jurídica sempre que necessário.

Veja, por exemplo, como constam as informações no contrato que a Oba-Oba Eventos assinou com o Colégio Futuro Brilhante:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DAS PARTES:

CONTRATANTE: COLÉGIO FUTURO BRILHANTE, instituição particular de ensino, sediada na cidade de São Paulo/SP, na Avenida Paulista, 8888, inscrita no CNPJ sob o nº. 77.666.555/4444-33, neste ato representada por seus procuradores abaixo assinados.

CONTRATADA: OBA-OBA EVENTOS, sediada na cidade de São Paulo/SP, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 9999/101, inscrita no CNPJ sob o nº. 11.222.333/4444 -55, neste ato representada por seus procuradores abaixo assinados.



- **Do objeto** – Especifica qual o objeto do trabalho, ou seja, o que a contratada (fornecedor) irá fazer para a contratante (cliente):

DO OBJETO:

O objeto do presente contrato consiste na prestação de serviços para a organização do evento de final de ano, que faz a **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**.

1. Os serviços a serem realizados pela **CONTRATADA** constam, discriminadamente, em proposta anexa ao presente instrumento, previamente conhecida e aprovada pela **CONTRATANTE**.

Como você pode perceber, os detalhes da prestação de serviços não foram especificados na seção “do objeto”. O contrato, por ser um documento sucinto e direto, pode ter anexada a proposta comercial, com todos os pormenores discriminados.

- **Do prazo** – Estabelece a data em que o trabalho tem início e quando deve ser entregue/finalizado:

DO PRAZO:

2. O presente contrato, no que tange à realização dos serviços, iniciar-se-á em 14.11.2010, terminando, independentemente de aviso prévio ou notificação, em 29.11.2010.

- **Do valor** – É nesta seção que se registra o valor a ser pago pela parte contratante à parte contratada. Também se registram as condições de pagamento, além de todas as outras observações referentes ao valor acertado entre as partes.

DO VALOR:

3. Pela presente prestação de serviços a **CONTRATADA** receberá da **CONTRATANTE** a quantia total e irreajustável de R\$ 5.000,00, a serem integralmente pagos em 30.11.2010, contra apresentação da correspondente nota fiscal, nada mais tendo a **CONTRATADA** a reclamar, seja a que título for.



- **Das disposições gerais** – Seção reservada para o registro de todas as outras condições que envolvem o contrato, como, por exemplo, o que acontece se a contratada não fizer o serviço de acordo com o que foi solicitado pela contratante.



Com base na estrutura do contrato apresentado aqui, vá a um site de busca na internet e procure por “contratos”. A partir de um documento da sua escolha, identifique cada um dos itens apresentados como parte da estrutura e leia o que cada seção contempla.

Um dos sites de busca mais utilizados na internet é o Google (<http://www.google.com.br>). Para pesquisar um assunto, escreva as palavras-chave no campo indicado da página inicial do site. Os resultados da pesquisa aparecem em seguida. Então, é só você analisar qual deles mais o atende.



Fazendo e aprendendo

Como auxiliar de Secretariado, você não precisará elaborar contratos. Mas, para ir desenvolvendo sua habilidade de analisar esse tipo de documento, faça o seguinte exercício: procure qualquer contrato que você ou um conhecido tenha assinado – por exemplo, o de aluguel de um imóvel, de telefone celular, associação de um clube ou qualquer outro a que tenha acesso. Analise se, na estrutura desse contrato, estão todos os itens que você conheceu neste estudo. Aproveite para verificar também se existem cláusulas que deixem a parte contratante insegura quanto a seus direitos.



Avalie seu conhecimento

1. Um dos itens que aparecem na estrutura de uma proposta é o “contexto” em que ela está sendo feita. Do ponto de vista da contratada e da contratante, qual a importância dessas informações para o desenvolvimento desse tipo de documento?
2. Quais são os tipos de risco que uma empresa corre ao aceitar uma proposta comercial incompleta, que não especifique com detalhes suficientes o serviço prestado ou o produto oferecido?



3. Você aprendeu que um contrato é um negócio jurídico estabelecido entre duas ou mais partes, obrigando-as a cumprir suas cláusulas. Justifique por que esse documento é tão importante no meio empresarial.



Vale saber

O compromisso ético do secretário

Ter acesso a propostas comerciais e contratos significa, antes de tudo, que a empresa deposita confiança em você. Nesses documentos constam informações confidenciais da organização, como, por exemplo, quanto custa um projeto, um serviço ou a compra de determinado bem.

A empresa espera ter resguardadas essas informações, pois se elas chegam até a concorrência, por exemplo, podem prejudicar o andamento de inúmeros negócios.

Assim, cabe a todos aqueles que têm acesso a documentos confidenciais muita discrição: não é ético revelar, para qualquer pessoa, informações que só dizem respeito aos envolvidos em determinado processo.

Para ser um bom profissional, respeitado no mercado de trabalho, é fundamental a consciência dessas normas e uma postura rígida em relação a elas. Fique atento e seja um secretário em que se pode confiar.



41



Intertextos

LIVRO

Dicionário de licitações e contratos administrativos, de Benedicto de Tolosa F., Aide Editora, 1995.

Traz os principais termos que aparecem nos contratos e licitações, o que ajuda muito a interpretar esses documentos.



FILME

Proposta indecente (Indecent proposal), de Adrian Lyne, EUA, 1993.

No filme, o casal Diana e David enfrenta dificuldades financeiras e vai a Las Vegas tentar a sorte no jogo. Lá, conhecem um empresário que oferece US\$ 1 milhão para passar uma noite com Diana, interpretada por Demi Moore. Ao mesmo tempo em que traz a solução do seu problema, a proposta causa um grande conflito entre o casal. Vale a pena assistir e refletir sobre o que isso tem a ver com o mundo empresarial, que envolve sempre perdas e ganhos, certezas, riscos e também decisões que se relacionam com posturas éticas e comportamento humano.

SITE

Universo jurídico – <http://www.uj.com.br/>

Este site é útil para você aprofundar seu conhecimento sobre contratos e outros documentos jurídicos. Ele contém inúmeros exemplos de petições, documentos contratuais e índices econômicos que podem ajudá-lo a ser um profissional ainda mais completo e bem informado.



Glossário

Aceite

Ato de aceitar.

Cláusulas

São as condições que delimitam um contrato.

CNPJ

Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica. É um número único que identifica uma empresa junto à Receita Federal brasileira – como se fosse o CPF, só que de uma empresa.

Partes

Quando falamos em contratos, as partes são aquelas que assinam esse tipo de documento: a parte contratante é a que contrata os serviços ou compra os produtos; a parte contratada é a que prestará serviços ou venderá o produto.

Público-alvo

O conjunto de pessoas que se pretende atender quando se tem um negócio.

Resguardar

Preservar, proteger.



O que você estudou:

96

- *Proposta comercial.*
- *Contrato.*





42

CAPÍTULO 7

TEXTOS DO MEIO EMPRESARIAL II

É importante para as organizações a interpretação cuidadosa de documentos, como propostas comerciais e contratos. Neste estudo, você terá contato com outros tipos de textos também muito importantes: projetos, editais e sinopses.

Além de aprender sobre a natureza desses documentos, receberá dicas de elaboração de projetos e participação em editais que poderão ser muito úteis ao longo da sua vida, seja para desenvolver ações próprias, seja para colaborar com o crescimento da empresa em que você trabalha.





Você já pensou na diversidade de textos que existem no mundo comercial? Quanta versatilidade um secretário deve ter para saber interpretá-los e até mesmo redigi-los? Imagine se você recebesse um texto que precisasse interpretar – ou até mesmo usar para tomar decisões – e não compreendesse seu conteúdo: o que você faria?

Como técnico em Secretariado, você pode ter que ajudar seu chefe em atividades de interpretação, e até mesmo redação de textos, como projetos, documentos de licitações ou sinopses. Para isso, é muito importante que conheça sua estrutura e entenda em que contexto estarão no seu cotidiano. Hora de começar!



Iniciando a conversa

Desde pequena, Rita demonstrava sua vocação solidária e criativa: preocupava-se com as questões que influenciavam a qualidade de vida da comunidade onde vivia. Rita era dançarina e, em horas livres, dava aulas de graça, pois achava fundamental que os jovens ocupassem os seus dias com algo útil, de cunho cultural, e também que aprendessem bons hábitos e disciplina por meio do esporte.



43

Mas Rita queria dar saltos mais altos. Seu sonho era criar um centro de dança e esportes na comunidade. Seu objetivo era desenvolver habilidades numa primeira geração de jovens alunos, para que, mais tarde, eles viessem a ser professores. Essa formação lhes abriria também uma oportunidade profissional.

Mas como faria para financiar um projeto tão grandioso? Conversando com amigos, Rita descobriu que deveria buscar financiamento de organizações envolvidas com responsabilidade social, cada vez mais praticada em nosso país.

Para isso, teria que colocar sua ideia “no papel”, de forma bem estruturada, de modo que pudesse levar seu plano aos possíveis financiadores e, quem sabe, conquistá-los. Rita teria que elaborar um projeto.

AGORA É COM VOCÊ

Você já pensou se poderia ajudar sua comunidade a resolver algum de seus problemas?



Antes de prosseguir, pense em algo que gostaria de fazer para melhorar as condições de vida de sua vizinhança. Você está disposto a fazer isso? Então, em seu **bloco de notas**, anote o passo a passo do que precisaria ser feito para alcançar seus objetivos.

Ao longo do texto da próxima seção, acompanhe o que Rita fez.



Por dentro do tema

Tudo começa com um projeto

Quem produz algo busca atender a uma necessidade (sua ou de alguém) ou ajudar a resolver problemas.

Assim acontece nas empresas: estão sempre produzindo algo que venha a atender determinadas necessidades e solucionar problemas específicos. Imagine: uma fábrica de sapatos visa suprir a necessidade das pessoas de calçarem seus pés, assim como os supermercados existem porque as pessoas precisam comprar alimentos, bebidas, produtos de limpeza etc.

Para atender a tais necessidades por meio de alguma ação, é preciso, antes de tudo, preparar um **projeto**.



44

Projeto é uma descrição detalhada de um plano a ser realizado.

Conhecendo a estrutura de um projeto



Você já pensou qual o maior objetivo pessoal que pretende alcançar ao longo da vida? Seria interessante você relevar o que escreveu a respeito e verificar se o seu objetivo é o mesmo, se ele ficou mais claro para você ou se mudou.

O que precisaria fazer para concretizar seu objetivo principal?

99



Quero emagrecer 10 quilos.
Vou consultar um nutricionista
e começar a praticar
exercícios já.



Até para suprir nossas próprias necessidades, é preciso fazer projetos. Por exemplo: se uma pessoa quer ser um profissional de vôlei, precisará começar a treinar desde cedo, e ir intensificando sua prática progressivamente. Então, poderia planejar: “Se eu treinar cinco horas por dia, daqui a três anos poderei ser parte de um time num clube da federação”, e assim por diante, até cumprir o objetivo final. Se a pessoa redigisse tudo isso, teria uma espécie de projeto.

O mesmo fazem as organizações. Para solucionar os desafios – seus ou de seus clientes –, é preciso colocar “no papel” tudo o que precisarão fazer para chegar lá, obtendo os resultados esperados.



Como você viu, para atender a uma necessidade, é preciso conhecer bem quem será atendido, além de ter experiência para executar com eficácia esse trabalho. Que informações você julga importante saber para elaborar um bom projeto? Faça uma lista com as principais perguntas cujas respostas seriam fundamentais para o bom atendimento de uma demanda. Registre em seu bloco de notas e só depois prossiga a leitura.

Como auxiliar de Secretariado, você provavelmente não precisará redigir projetos. Entretanto, é fundamental que conheça as partes que o compõem, para que possa interpretá-los quando passarem por suas mãos.

Assim como nos demais textos comerciais que estudou, a estrutura de um projeto também pode variar conforme a solução que é oferecida. Mas nem tanto. Todos têm uma base comum, formada por perguntas que devem ser respondidas tanto pelo cliente atendido quanto pela própria área fornecedora.

Principais perguntas cujas respostas você deve encontrar em um projeto:

- **O quê?** – Por meio dessa pergunta se pode identificar exatamente o problema que precisa ser solucionado. Normalmente, aparece com os nomes “Síntese do projeto”, “Sumário executivo” ou “Contexto do projeto”.
- **Por quê?** – Responde à pergunta: o que justifica a realização desse projeto? Qual a sua importância? No projeto escrito, os argumentos referentes a esse item aparecem como “Justificativa”.
- **Para quê?** – Responde ao que se deseja alcançar com o projeto. Você pode reconhecer essa seção pelo título “Objetivos”.



- **Para quem?** – Descreve detalhadamente quem é e como é o público-alvo do projeto. Normalmente esse texto aparece como o tópico “Público-alvo”.
- **Como?** – Traz a estratégia criada para a execução do plano, o modo de conduzir as ações para que a solução proposta se torne realidade. Pode ser chamado de “Estratégia da ação”, “Metodologia”, entre outras variações.
- **Quando?** – Apresenta os prazos para a solução do problema, normalmente por meio de cronogramas que vêm em tabelas (com todas as etapas do projeto e as metas referentes a elas). Geralmente, aparece como “Cronograma do projeto”.
- **Onde?** – Local ou regiões em que o plano se realizará.
- **Quanto?** – Apresenta os custos do projeto, o quanto a parte compradora ou financiadora terá que investir para ter sua necessidade atendida. Em geral, aparece com o título “Orçamento”.
- **Produto final/Resultado?** – Identificação e caracterização do que se espera atingir no final do projeto, ou seja, qual o produto, o serviço, a mudança conseguida ou o nível de satisfação do público-alvo etc.

Para criar seu projeto, Rita colheu informações. Contabilizou quantas pessoas seriam necessárias para trabalhar na escola, fez os cálculos dos gastos com material necessário para a construção, além da remuneração da mão-de-obra. Com tais dados, calculou em quanto tempo concluiria o projeto e quais etapas estariam envolvidas.

Com o projeto bem estruturado, Rita começou então a pesquisar como poderia conseguir o financiamento.

Editais e licitações: ética nas contratações públicas

Rita pesquisou ainda mais na internet e descobriu um bom meio para tentar o patrocínio: encontrou um edital para financiamento de projetos sociais, ao qual submeteu o documento que tinha estruturado.

Mas, afinal, você sabe o que é um edital? E uma licitação?



Os órgãos públicos contratam e pagam por serviços utilizando verbas do Governo. Já imaginou que injusto seria se uma pessoa de má-fé, responsável por essas contratações, resolvesse favorecer alguém conhecido?



Por lidar com o dinheiro do Governo, as instituições públicas têm uma política que regulamenta a contratação de prestação de serviços ou a compra de produtos. Um funcionário público não pode, por exemplo, seguir critérios pessoais para decidir que empresa contratará para prestar serviços.

Da mesma forma, se uma organização pública está disposta a financiar um projeto comunitário, como o de Rita, por exemplo, também deve abrir licitação, uma vez que o dinheiro cedido também sairá dos cofres públicos.

Para isso existe o processo de **licitação**, em que a instituição abre uma espécie de “concurso”, divulgando as especificações legais necessárias ao serviço ou produto. Para divulgar essas características, a instituição publica um documento chamado edital. Por meio dele, a instituição compradora estabelece todas as condições da comparação que será realizada e divulga todas as características do bem ou serviço que será adquirido.



45

Licitação é o processo de contratação de uma empresa por parte de um órgão ou empresa públicos.



46

A partir do conhecimento do edital, as empresas “candidatas” enviam suas propostas e orçamentos, que serão comparados pela instituição pública. Aquela que atender melhor aos critérios do edital é então escolhida para o fornecimento do produto ou serviço.

Os critérios para a escolha podem ser, por exemplo: preço, qualificação técnica da equipe, experiência anterior, qualidade do material, prazo para entrega etc. As formas de seleção podem variar muito.

Depois de conhecer todas as regras do edital, Rita preparou sua proposta e a enviou junto com o orçamento para a instituição. Agora era torcer e esperar a divulgação do resultado.

Conhecendo a estrutura de um edital

Como secretário, pode caber a você auxiliar o chefe na interpretação de editais para a participação de licitações. Existem sites de divulgação desses processos, nos quais você pode se inscrever para ficar “por dentro” dos novos concursos. Para já ir se familiarizando, veja a seguir alguns itens que costumam aparecer nos editais:



- **Contexto da licitação** – Introduz o edital informando por que e em que situação se faz necessária a licitação.
- **Objeto** – Especifica que necessidade a licitação busca atender.
- **Descrição do objeto a ser premiado/contratado/comprado**
 - Apresenta uma descrição mais detalhada sobre o objeto solicitado pela licitação.
- **Participação na licitação** – Informa as condições gerais para a participação no concurso.
- **Avaliação dos projetos apresentados** – Informa sobre a comissão de seleção (que irá selecionar a empresa vencedora), descreve as fases da avaliação e divulga os critérios de avaliação dos projetos.
- **Divulgação dos resultados** – Apresenta a data e o veículo que fará a divulgação dos resultados.
- **Cronograma estimado para a realização da licitação**
 - Informa cada fase da licitação e as respectivas datas.
- **Premiação** – Registra o valor a ser pago pelo serviço contratado ou produto comprado, ou ainda a premiação no caso de concursos.
- **Considerações gerais** – Assim como a proposta comercial e o contrato, o edital também tem um espaço reservado para informar todas as demais observações importantes acerca da licitação.

A estrutura dos editais varia de acordo com o objeto da licitação. Por exemplo: em se tratando de um concurso para a produção de um filme, constariam itens como "direitos autorais, patrimoniais e de exibição."



Procure por editais de licitações na internet. Selecione um e leia-o atentamente. Após interpretar todas as especificações do documento, tente escrever, como exercício, um pequeno projeto que as atenda. Registre em seu bloco de notas.

Sinopses: informando com rapidez e eficiência

Viu quantos textos do meio empresarial você já conheceu até agora? Além dos projetos e editais, você deve conhecer o que são contratos e propostas comerciais. Ainda existem muitos outros, com os quais os empresários lidam o tempo todo. Em todos os casos, há um recurso do qual você pode usufruir sempre que se fizer útil e for necessário otimizar o tempo: as sinopses.





AGORA É COM VOCÊ

Escreva, em poucas linhas, porém com todas as informações que julgar importantes, quais são os seus planos para a sua carreira profissional. Registre em seu **bloco de notas**. Só então prossiga a leitura.

O que você escreveu é uma sinopse dos seus planos para a carreira.

Você já deve ter ouvido falar no famoso “poder de síntese”. Hoje em dia, cada vez mais é exigida dos profissionais a capacidade de transmitir informações de forma resumida, dispensando aquelas que não fazem diferença para a compreensão da mensagem.

Veja, por exemplo, como Rita costuma dizer aos amigos, de forma clara e resumida, o que estava fazendo no momento:

– Estou envolvida em um projeto comunitário, em que planejo a criação de um centro de formação em dança e esportes para os jovens carentes da comunidade.

Não ficou fácil de entender? Rita não omitiu nenhuma informação importante para que seu interlocutor a entendesse. Nesse caso, a comunicação se deu de forma breve e, ao mesmo tempo, eficaz.

Sinopse é a apresentação resumida que antecipa determinado conteúdo. Normalmente é feita por escrito.



A importância de fazer sinopses no dia a dia do secretário

Como você viu ao longo do curso, faz parte do papel do secretário auxiliar o chefe em sua rotina de trabalho. Entre todas as tarefas do secretário, há uma que está presente a todo momento: ajudar o chefe a se organizar e a poupar tempo.



Você já pensou quantos assuntos um executivo tem a tratar todos os dias?

São e-mails, reuniões, recados, entre outros, sobre os quais ele tem que ter conhecimento. Já pensou quanto tempo ele dedica a isso?



No dia a dia do escritório, há vários momentos em que o secretário precisa antecipar conteúdos importantes ao chefe. E, para isso, é muito útil saber fazer sinopses.

Uma sinopse pode ser feita em qualquer situação em que se faça necessária a transmissão antecipada de informações.

Quando fazer sinopses pode ser necessário?

- **Antes de uma reunião** – Se o chefe tem muitas reuniões por dia, o secretário pode ajudá-lo a “refrescar” a memória quanto aos assuntos que serão tratados. Para isso, produz uma sinopse com as principais informações que ele precisará saber antes de seguir para a reunião.
- **Depois da reunião** – Geralmente cabe ao secretário fazer atas de reuniões. Mesmo sabendo que nesse tipo de documento é preciso ser claro e objetivo, lembra ainda assim, é bom sempre fazer uma sinopse da ata, para facilitar o acesso rápido do chefe aos assuntos tratados na reunião.
- **E-mails** – Em geral, os executivos recebem dezenas de e-mails todos os dias. E muitas vezes essas mensagens são encaminhadas também para o secretário. Assim, você pode fazer uma sinopse para aqueles e-mails mais complexos, resumindo seu conteúdo e facilitando a leitura que o chefe virá a fazer.
- **Telefonemas** – Muitas vezes o secretário recebe ligações cujo conteúdo precisa passar para o chefe, não se tratando, no entanto, de um simples recado. Nesses casos, é válido fazer uma sinopse dos assuntos que foram tratados no telefonema e passar para o chefe.
- **Falando sobre a empresa** – É importante conhecer bem as principais atividades da empresa em que trabalha para saber informar, resumidamente, quando necessário. Mas atenção: quando preparar sua sinopse sobre as atividades da empresa, submeta-a à aprovação de seu chefe. Assim, evitará o risco de cometer algum engano.

Além dessas situações, existem muitas outras em que escrever sinopses será muito útil. Para reconhecê-las, basta identificar quando se trata de um conteúdo que pode ser simplificado para tornar a transmissão mais rápida e eficiente.



Fazendo e aprendendo

1. Com base no que aprendeu sobre editais e licitações neste estudo, indique a diferença entre o processo de contratação nas empresas privadas e nas organizações públicas.

105



2. Você viu que, para que um projeto possa atender à demanda com sucesso, ele deve descrever, com muita precisão, principalmente três itens de sua estrutura: “Por quê”, “Para quê” e “Para quem” está sendo feito o projeto. Indique qual a relação existente entre os três itens que os torna cruciais para o bom atendimento a um cliente.
3. Ivete é secretária em um consultório odontológico. Entre os diversos telefonemas a que atende diariamente, para marcar e desmarcar consultas, ela recebeu um cujo recado deveria ser passado para a chefe tão logo fosse possível. Veja como ela fez:
- Doutora Marlene, o sr. Roberto Augusto (seu paciente) telefonou aqui para o escritório por volta das 10h querendo falar com a senhora, mas a senhora ainda não havia chegado. Ele disse que ontem à noite, por volta das 21h, ele estava jantando com a esposa, quando o bloco que a senhora colocou nele, na semana passada, caiu. Por isso, mesmo não tendo horário na agenda de hoje, dei um jeito de encaixá-lo, pois ele realmente parecia aflito com a situação. Tudo bem para a senhora? Pedi que viesse antes da primeira cliente de depois do almoço, marcada para às 14h.
- a. Você acha que esse recado poderia ser dado de forma mais resumida? Faça uma sinopse do conteúdo que Ivete deveria ter passado para a chefe.
- b. Existem diversas situações em que o secretário deve utilizar seu poder de síntese no cotidiano do trabalho. Diga qual a importância de saber redigir esse tipo de texto.



Avalie seu conhecimento

Já pensou você mesmo produzindo um material didático que complemente a formação de valores das pessoas de sua comunidade? A ideia é: a partir do que você aprendeu neste estudo, elabore um projeto de produção de uma cartilha didática de educação ambiental para os alunos do ensino fundamental da sua vizinhança.

Para dar a largada, leia o início da descrição do projeto e continue:





O objetivo do projeto (**escolha um nome**) é desenvolver uma cartilha de educação ambiental a ser utilizada no ensino básico de crianças de comunidades carentes. O conteúdo dos materiais terá como finalidade promover a consciência ambiental, despertando para a necessidade de se preservar o meio ambiente não só da comunidade em que os alunos estão inseridos, bem como de todo o planeta.

Siga os passos indicados neste estudo. Agora é com você: libere seus ideais e continue a elaboração desse belo projeto!



Vale saber

A internet a favor da transparéncia nas práticas públicas

Como você viu, as instituições públicas contratam serviços e compram bens utilizando verbas do Estado. As licitações servem para evitar que o dinheiro público seja utilizado de forma indevida, favorecendo interesses que não sejam os do Governo.

Para que haja ainda mais transparéncia e ética na execução dos programas e ações do Governo Federal – incluindo as licitações públicas –, esses processos agora são disponibilizados para o conhecimento da população via internet.

Assim, todo cidadão pode verificar se a aplicação do dinheiro que paga em impostos é devida, observando, principalmente, as ações que se referem à sua comunidade. É possível, por exemplo, checar o nome das empresas envolvidas nos processos e investigar se estão ligadas a parentes de políticos ou se foram favorecidas por algum outro tipo de interesse alheio à qualidade do serviço prestado e ao valor do serviço.

Com isso, não só os cidadãos comuns, mas especialmente a imprensa podem contar com dados mais claros para informar à sociedade.

Veja, na seção **Intertextos**, o link de acesso para o site “Transparéncia Pública”.



Intertextos

LIVRO

Trabalhando com projetos, de Eduardo F. Barbosa, Dacio G. Moura, Editora Vozes, 2006.

Voltado para estudantes de Ciências Humanas e Sociais e educadores, o livro oferece conhecimentos básicos para planejamento, gestão, acompanhamento e avaliação de projetos.

SITE

Portal Transparência – <http://www.transparencia.gov.br/>

Este site do Governo possibilita o acesso às licitações públicas de nível federal: aquelas que estão em andamento, que já foram realizadas, revogadas, anuladas e até mesmo as que foram suspensas.



Glossário

Demanda

Necessidade de aquisição de bens ou serviços que precisa ser atendida.

Versatilidade

Qualidade do que é versátil, ou seja, que tem muitas qualidades ou utilidades.

O que você estudou:

- *Projetos.*
- *Editais e licitações.*
- *Sinopses.*



8

47

CAPÍTULO 8

EXPRESSÕES DA LÍNGUA INGLESA USADAS NO MEIO EMPRESARIAL

Cada vez mais as expressões estrangeiras, principalmente em inglês, estão presentes no ambiente empresarial.

Por isso, é fundamental que você, como técnico em Secretariado, as conheça, para que possa acompanhar e entender os processos que envolvem seu dia a dia no trabalho.



* Boss é chefe em inglês.



Você já pensou se chegasse a um novo emprego e ouvisse uma diversidade de termos que nunca ouviu falar, mas que todos usassem com a maior naturalidade?

E se esses termos envolvessem seus afazeres? Como faria se não compreendesse parte das mensagens?

Para evitar constrangimentos como o que é retratado na ilustração de abertura deste estudo, é preciso conhecer termos usados em negócios. Agora, você vai aprender o significado de algumas das principais expressões que podem estar presentes em seu dia a dia.

Lembre-se sempre de que aqui você terá uma breve introdução ao assunto. É fundamental que se aprofunde no estudo de línguas e que também pesquise outras palavras estrangeiras usadas nas empresas.



Iniciando a conversa

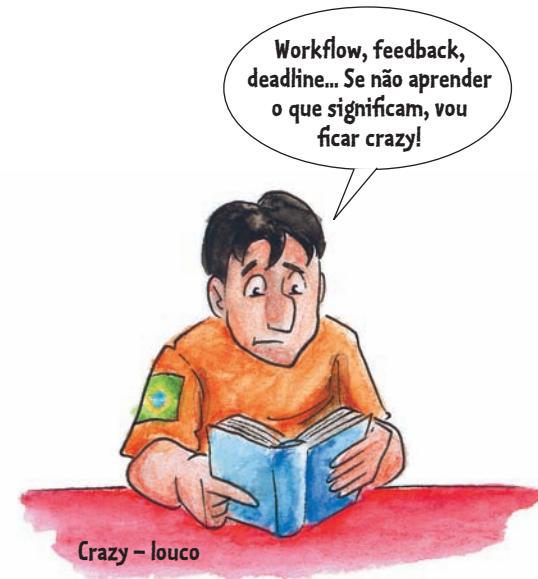
Márcio é um típico jovem politizado, com valores bastante nacionalistas. Tem muita esperança no futuro do Brasil e acredita que, se todos fizerem sua parte, esse futuro será de muito sucesso.

Cursando o segundo ano do ensino médio, Márcio decidiu procurar um emprego. Enquanto a maioria dos amigos optava por curtir os últimos anos de escola, ele já tinha necessidade de ter mais responsabilidades.

Foi assim que conseguiu seu primeiro emprego como assistente de um secretário em uma grande empresa, produtora de materiais para construção. Ele acreditava que o trabalho era uma boa maneira de começar a construir seu futuro profissional, além de ser uma forma de colaborar, mesmo que indiretamente, para o progresso da empresa e do Brasil.

O primeiro dia de trabalho foi motivador: Márcio aprendeu sobre a estrutura da empresa, foi apresentado às pessoas e viu, com sua chefe Joyce, como iria auxiliá-la em suas atividades de secretária executiva.

Eram novidades que não acabavam mais, mas Márcio se sentia confiante, pois estava entendendo tudo com mais facilidade do que imaginava. Até que...



Crazy – louco



CAPÍTULO | 8

Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial

– Márcio, dedicaremos o dia de hoje para fazer um *overview*, mas amanhã você já poderá pôr a mão na massa. Para ir treinando, envie e-mails para as pessoas do meu *mailing list* e confirme o *kick off* do novo projeto com o diretor, para amanhã – disse Joyce.

Para Márcio, nacionalista convicto, aquelas frases não soaram muito bem. Joyce usara vários estrangeirismos, e ele era absolutamente contra tal costume. E, além disso, Márcio não entendeu nada do que teria que fazer, pois sempre se recusou a empregar, em seu cotidiano, palavras estrangeiras sem necessidade, já que existiam as da língua portuguesa com o mesmo sentido.

E agora?

– Vou procurar o significado dessas expressões em um dicionário. E tomara que a Joyce não tenha o costume de falar sempre assim – pensou Márcio.

Ao final da primeira semana de trabalho, Márcio se deu conta de que os estrangeirismos não faziam parte apenas do vocabulário de Joyce. Em toda parte na empresa ouviam-se expressões em inglês. Foi então que ele percebeu que poderia manter seus ideais, mas seria essencial que se adaptasse e também incorporasse tais termos ao seu *speech* – ops! –, ou melhor, discurso. Afinal, era uma questão de sobrevivência profissional, e não significava que, fora do ambiente do trabalho, ele tivesse que trocar o português pelo inglês só para “impressionar as outras pessoas”, como muitos dos seus amigos faziam.



Por dentro do tema

Um pouco de História

Como você já viu, as expressões estrangeiras estão cada vez mais incorporadas ao nosso idioma. No século XIX a até meados do XX, era o francês a língua estrangeira que mais se falava no Brasil. Muitas das palavras que usamos hoje são de origem francesa, mas estão tão incorporadas ao nosso vocabulário que os jovens nem percebem isso. Inclusive, algumas já foram aportuguesadas e incluídas no dicionário da nossa língua. Por exemplo: *baton*, *soutien*, *abat-jour*, *pochette*, *garçon*, *maquillage*, *boite*, *boutique*, e muitas outras.

Nesse período, a França e a Inglaterra eram, então, as duas grandes potências mundiais, mas, após a Segunda Grande Guerra (1939-1945), elas perderam “a posição” para os Estados Unidos. Na era da globalização, a influência econômica, política e cultural desse país atingiu todas as partes do planeta, e o francês passou a ser substituído pelo inglês em nível internacional. Os brasileiros que nasceram antes de



Siga esta dica! Em São Paulo, você pode visitar o Museu da Língua Portuguesa. O museu proporciona uma viagem pela sexta língua mais falada no mundo, guiada por palavras, autores e estrelas do Brasil. Para saber mais, visite o site do museu:

<http://www.museudalinguaportuguesa.org.br/>

Para aprender como pronunciar as expressões, você pode recorrer a um dicionário português-inglês, inglês-português. Nele você encontra a representação fonética das palavras, ou seja, a forma como você deve pronunciá-las.

1960, por exemplo, aprendiam o francês na escola, durante o que hoje é chamado de ensino básico.

Atualmente, no caso das empresas, ocorre algo semelhante com a influência da cultura norte-americana e, portanto, da língua inglesa.

Márcio, que nunca se imaginou misturando a língua inglesa ao português, correu atrás e rapidamente se adaptou. E você, assim como ele, também irá encontrar muitas expressões estrangeiras no dia a dia do meio empresarial. Que tal aprender o significado de algumas delas?

Trabalhando com projetos

As empresas tendem a organizar seus processos de trabalho, ou seja, estruturam as etapas que costumam aparecer em qualquer tipo de projeto. E é logo no início desses processos que as palavras estrangeiras começam a aparecer. Veja só:

- **Kick off** – Na linguagem do futebol, em inglês, o *kick off* é o primeiro chute da partida. No meio empresarial, é o início das discussões acerca de um projeto, ou seja, o pontapé inicial. Por exemplo: uma empresa irá realizar um programa de formação para os funcionários. Para discutir todos os aspectos acerca da ideia e estudar tudo o que precisará ser feito para realizar o projeto, os envolvidos fazem a reunião de *kick off*, que também pode ser chamada de *kick off meeting* (*meeting* = reunião).
- **Start up** – É quando o andamento do projeto tem início. *Start*, em inglês, significa “começar”. *Start up* é a largada do projeto,





que em geral acontece depois que ele já foi discutido e estrategicamente desenhado.

- **Go-live** – É quando um projeto fica pronto e entra em operação. Normalmente o termo é usado para a implementação de sistemas de informática, ou seja, quando novos sistemas entram em operação na empresa.

Desde o início de qualquer projeto, existem diferentes partes envolvidas. Do mesmo modo, no meio empresarial existem relações entre diferentes grupos de interesse, tais como:

- Clientes.
- Funcionários.
- Acionistas e proprietários.
- Fornecedores.
- A sociedade em geral.

Dentre as expressões estrangeiras presentes no cotidiano das empresas, existe uma própria para chamar esses grupos de interesse: **stakeholders**.

Stakeholders – Grupos de interesse com os quais a empresa ou a organização estabelece suas relações.

Propondo projetos e idealizando soluções



Você já pensou quantas vezes, em seu cotidiano, precisou fazer uma encomenda específica?

Por exemplo: para encomendar uma roupa a uma costureira, ou conversar com um pintor de paredes antes do início de uma reforma, você deve especificar aquilo que espera receber no final, não é mesmo?

Quando uma empresa necessita especificar e registrar, de maneira organizada, todas as informações importantes para a execução de um trabalho, é feito um briefing.

Trata-se de um documento ou de uma explicação na qual são relacionadas as ideias, os objetivos e as diretrizes de quem solicita uma solução para determinada necessidade. A partir do briefing, o provedor da solução sabe melhor o que se espera que ele faça.



- **Brainstorm** – Em inglês, quer dizer “tempestade cerebral”. A partir do momento em que recebe um briefing, uma equipe pode se reunir a fim de ter ideias para alcançar os objetivos definidos. Muitas vezes esse processo se dá com uma sessão de brainstorm, em que as pessoas se reúnem para fazer “chover” ideias, até que se chegue à solução ideal para um problema.

Os termos briefing e brainstorm são originários do meio publicitário. O anunciante especifica o que deseja por meio de um briefing, o que, por sua vez, possibilita aos profissionais criativos fazerem um brainstorm para encontrar as melhores ideias para a campanha.



Do desenvolvimento ao fim de um processo

Imagine que você participa de uma reunião e são resolvidos diversos assuntos, decisões são tomadas, acordos são feitos. Mas, para que as coisas aconteçam, é necessário dar seguimento, continuidade ao que é feito.



- **Follow up** – Dar follow up é dar continuidade a algo iniciado, é passar para a próxima etapa.

O ideal, para facilitar o andamento de um processo, é que se “desenhe” um fluxo com cada etapa do trabalho. Assim, é possível ter uma visão ampla, desde o início, daquilo que será feito e monitorado. No ambiente empresarial, esse fluxo vem sendo chamado de workflow.

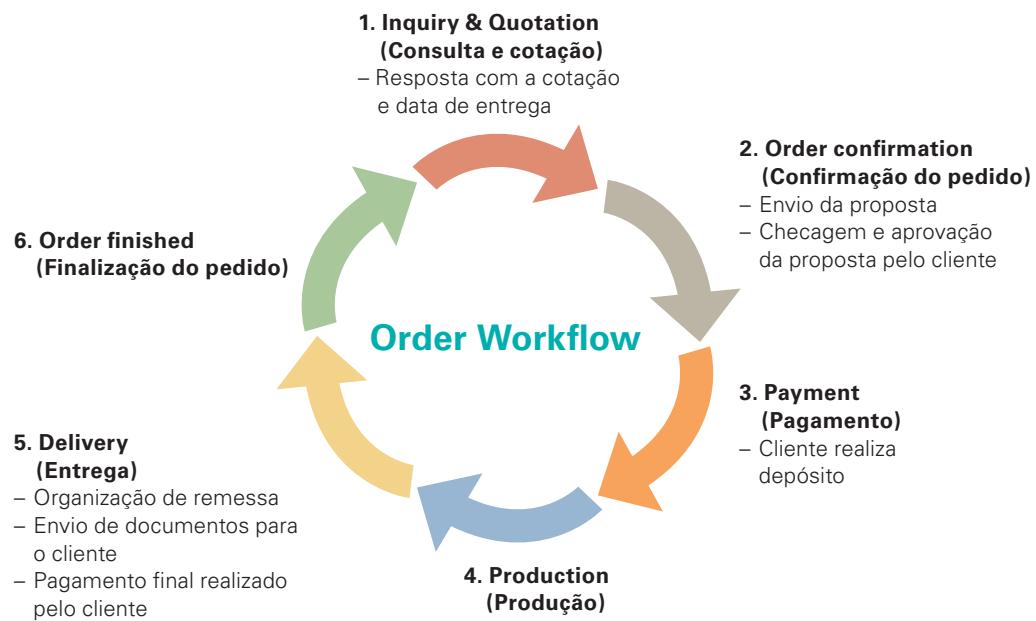
- **Workflow** – É o fluxo de tarefas que, interligadas, serão executadas até que se alcance o objetivo final de um projeto. Ou seja: é o desenho de tudo aquilo que precisa ser feito, passo a passo, até concretizar o resultado esperado.



CAPÍTULO | 8

Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial

Veja um exemplo de workflow:



Uma vez traçado, com precisão, o workflow do projeto, é dado seguimento (follow up). A organização tem, entre os principais objetivos, finalizar o trabalho na data marcada. Esse prazo é estipulado no cronograma, muitas vezes no kick off, e a ele se dá o nome de deadline.

- **Deadline** – É a data estipulada para a entrega final ou término de um trabalho.



Pense no seu processo ao cursar o Telecurso TEC. Tente lembrar e registre no seu bloco de notas:

Que momento do seu percurso de estudos você caracterizaria como o kick off? E quando foi o start?

Você desenhou algum workflow com seu processo de estudo?

Quando é o deadline que você se colocou para acabar o módulo 3?

Qual será o follow up a partir daí? Que tal fazer um brainstorm com alguns amigos sobre isso?



Foco em eficiência e eficácia

Imagine um grande produtor de sementes de soja que fornece o produto para vários estados do Brasil. Certamente, o foco de seus pensamentos está em dois conceitos: eficiência e eficácia. Mas o que isso quer dizer exatamente?



Eficiência, nesse caso, significa vender o máximo possível, pelos menores custos, sempre atendendo às necessidades dos clientes. E, para que isso seja possível, é essencial que o empresário tenha em mente o princípio just in time.

O que é uma produção just in time?

1. Produzir apenas a quantidade suficiente para atender às demandas dos clientes sem que haja sobras do produto – acarretando o volume máximo de vendas com um volume mínimo de perdas.
2. Administrar de modo eficiente os estoques e a movimentação dos produtos, para que estes cheguem ao cliente na hora certa.
5. Mudanças na equipe – o handover.



Você já pensou como seria se entrasse hoje em uma empresa em que substituiria um profissional com anos de experiência na “casa”?

Será possível absorver e compreender todos os processos que envolvem sua função de uma hora para a outra?



Quando um funcionário sai de uma organização e um outro entra para ficar em seu lugar, o ideal é que ambos conversem sobre as tarefas relativas àquela função. Nesse processo de “passar o bastão”, que pode durar dias ou mesmo semanas, o antigo empregado deve ensinar, mesmo que superficialmente, as coisas mais importantes para que o novo funcionário não fique “perdido”.

Esse processo hoje também ganhou um nome em inglês: **handover**.

Handover é a passagem de funções de um empregado para o outro no caso de mudanças em uma equipe.



CAPÍTULO | 8

Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial

Vendo um tema “por alto”

Geralmente, se um processo de transição de funções transcorre em um curto espaço de tempo, o novo empregado acaba conhecendo os processos de forma superficial. Não há tempo de aprender tudo “tintim por tintim”, mas ele deve ter pelo menos uma visão geral daquilo que irá desempenhar.

A ação de se analisar superficialmente um determinado processo – ou qualquer outro objeto – tem sido chamada de **overview**.

Overview é a análise superficial e ligeira sobre determinado assunto, processo, ou qualquer outro objeto.

Fazendo a comunicação no meio empresarial – do e-mail ao feedback



49

Como técnico em Secretariado, você terá como uma das principais funções a execução de tarefas de comunicação.

A comunicação do secretário no cotidiano empresarial se dá em diversos níveis: desde o atendimento telefônico e a recepção de pessoas até o envio de e-mails para os mais variados destinatários.

Você já sabe que e-mail é uma expressão em inglês que significa “correio eletrônico”. Mas existem ainda outras expressões que envolvem o processo de comunicação das empresas – e que você deverá usar também. Veja algumas delas:

- **Mailing list** – É a lista de endereços de e-mail que você tem armazenados.
- **Conference call** – É uma ligação telefônica que pode envolver mais de duas pessoas, normalmente para fazer reuniões à distância.
- **Feedback** – Significa o retorno a alguém sobre algum assunto ou evento. Por exemplo: se seu chefe lhe pede que solicite orçamentos para a compra de materiais de escritório, ele aguarda sua resposta sobre o que conseguiu. É muito usado também na avaliação de pessoas: o chefe se reúne com seu funcionário para lhe dar um feedback sobre seu trabalho.



Relacionamento profissional



50

Você já pensou há quanto tempo não fala com alguns de seus amigos da escola ou até mesmo com pessoas que conheceu ao longo de sua trajetória pessoal ou profissional?

Se já teve um primeiro emprego, alguma vez já marcou um almoço ou qualquer outro programa com as pessoas com as quais já trabalhou?

Na vida é sempre bom manter um bom relacionamento com as pessoas que conhecemos. Em se tratando do ambiente profissional, isso é igualmente importante. Essa rede de relacionamentos, também chamados de "contatos", é hoje conhecida como **networking**.

Networking – Formar rede de relacionamentos com pessoas que tenham interesses profissionais semelhantes ou complementares aos seus.

Quem faz networking interage com pessoas cujos interesses profissionais são semelhantes ou complementares aos seus. Isso é também um modo de dar visibilidade ao que você é, àquilo que você faz.

Uma boa rede de relacionamentos pode significar bastante na hora de conseguir uma nova colocação no mercado de trabalho.

AGORA É COM VOCÊ

Você já teve ou tem algum chefe, amigo, parente, que atuou como seu orientador, como se fosse uma espécie de "treinador", apoiando-o e dando orientações sobre sua carreira profissional?

Lembre de algumas características dessa pessoa que fazem com que você possa se referir a ele(a) como um treinador. Se não tiver uma experiência assim em sua própria vida, lembre de pessoas que você conheça que atuem como "treinadores" de seus funcionários, no mundo do trabalho.

Tente lembrar como se fala desse tipo de atitude profissional em inglês. Você certamente já leu a expressão em revistas que tratam do mundo do trabalho.

Hoje se fala muito do novo perfil do líder nas organizações. Muitas vezes ele assume a orientação de seus funcionários, atuando como uma espécie de treinador. É o que se chama de **coach**.



CAPÍTULO | 8

Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial

Coaching é um termo inglês que significa treinamento. Esse termo vem sendo utilizado com frequência em empresas para definir o trabalho de um líder que acompanha mais de perto um colaborador, para orientar seu trabalho ou ajudá-lo a desenvolver a sua carreira profissional. Nesse caso, o líder atua como coach.

Promovendo melhorias



Quando optou por fazer este curso, você pensou em qualificar-se para crescer profissionalmente, não é mesmo?

Em inglês, como poderia ser chamado o que você optou por fazer com sua formação?

Assim como fazemos em nossas vidas, as empresas estão sempre pensando em crescer. Quando uma empresa cresce, há uma mudança de patamar, ou seja, ela passa a ser melhor do que era antes. É o que você vai ouvir falar muito como **upgrade**.

Um upgrade pode acontecer em diversas situações na vida cotidiana: quando uma pessoa instala em seu carro um sistema de som mais potente, quando coloca dispositivos que aumentam a capacidade do computador, ou quando a empresa aumenta de tamanho, muda para uma sala melhor etc.

Upgrade – É uma mudança de patamar: quando algo fica melhor do que era antes.



Fazendo e aprendendo

Agora que você já deu um upgrade no seu inglês, é hora de exercitá-lo. A seguir, você vai ver algumas situações típicas do ambiente empresarial. Identifique qual palavra em inglês poderia traduzir cada uma delas. Registre em seu **bloco de notas**.

1. Érica trabalha há um ano em um projeto comunitário de seu bairro. Neste ano, recebeu uma boa notícia: conseguiu um estágio em um jornal do exterior, e assim terá que partir em poucos dias. Em seu lugar no jornal comunitário ficará Léo, seu primo que acabara de ingressar na faculdade de Jornalismo.



Como não há tempo suficiente para treinar o rapaz, Érica teve que reunir-se com ele por um dia inteiro, mostrando, mesmo que superficialmente, todos os processos que envolvem seu trabalho.

Há duas expressões em inglês que se relacionam a essa situação. Quais são elas?

2. Jonas trabalha em uma agência de publicidade como redator. Todos os dias ele tem diversos clientes para atender com novas ideias. Esta semana, ele chegou ao escritório e encontrou o seguinte bilhete em sua mesa:

"Jonas, precisamos que você crie, até as 12h, um anúncio de revista para o sabão em pó Bromélia. Segue abaixo o detalhamento do pedido do cliente com as especificações que você precisa atender."

Em inglês há um nome para esse tipo de detalhamento. Você sabe dizer qual é?

3. Marília era estagiária, mas acaba de se formar na faculdade de Letras. Ontem, seu chefe lhe pediu que participasse de uma avaliação para ver se podia ser efetivada. Ela fez uma entrevista em outro setor da empresa, além de três provas escritas e uma oral. Agora aguarda, ansiosa, pelo retorno do chefe.

Que palavra em inglês tem sido cada vez mais usada para chamar esse tipo de retorno?

4. Agora vamos fazer diferente. Que tal você procurar no dicionário ou perguntar a colegas que outras expressões ou até abreviaturas de expressões estrangeiras eles usam muito no mundo do trabalho? Descubra o significado, por exemplo, de:

- Project management.
- CEO, CFO.
- Skill.
- Timesheet.
- Label.
- Storyboard.
- Layout.
- ASAP.
- Release.
- Out of the office.
- Home office.
- Newsletter.

**CAPÍTULO | 8**

Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial



Avalie seu conhecimento

Neste estudo, você aprendeu alguns dos vocábulos estrangeiros presentes no cotidiano das empresas. O que achou? Que importância vê no aprendizado dessas expressões?

Faça uma pequena redação, com cerca de quinze linhas, com seu feedback sobre este estudo. Aproveite também para dividir sua opinião com os amigos: mostre a eles a importância do estudo de línguas para atuar no mercado de trabalho.



Vale saber

Adaptar-se à tendência ao uso de expressões estrangeiras no mundo empresarial é fundamental para sua inserção no mercado de trabalho. No entanto, o uso indiscriminado de palavras inglesas pode acabar comprometendo a eficiência e os objetivos de uma organização.

Veja este exemplo: um jovem empresário decidiu abrir uma farmácia. Seguindo a moda dos estrangeirismos, ele decidiu escrever, na fachada de sua loja, a palavra Drugstore, que quer dizer “farmácia”, em inglês. Como se tratava de uma pequena cidade do interior, o público-alvo não entendeu, e a maior parte das pessoas continuou frequentando a farmácia do bairro.

Nesse caso, a má escolha pode significar até mesmo um movimento menor do que o esperado, uma vez que boa parte do público-alvo de uma farmácia desconhecia essa palavra.

Além disso, é preciso haver um equilíbrio entre a preservação da língua portuguesa e a assimilação de tantos estrangeirismos. O ideal é conservar o senso crítico na hora de usar essas expressões e perceber quando seu uso se faz realmente necessário. Afinal, com a língua portuguesa não temos apenas nosso idioma, mas também nossa cultura, tradições e valores.



Intertextos

MÚSICA

“Samba do approach”, Vô imbolá, Zeca Baleiro, MZA Records, 1999.

Vejamos “Samba do approach”, de Zeca Baleiro.

“Venha provar meu *brunch*
saiba que eu tenho *approach*
na hora do *lunch*
eu ando de *ferryboat*
eu tenho *savoir-faire*
meu temperamento é *light*
minha casa é *hi-tec*
toda hora rola um *insight*
já fui fã do *Jethro Tull*
hoje me amarro no *Slash*
minha vida agora é *cool*
meu passado é que foi *trash*

[...]

A canção de Zeca Baleiro traz uma crítica bem-humorada ao uso indiscriminado de expressões estrangeiras. Repare que a maioria está em inglês, mas ainda há palavras em francês, o que retrata o que você leu no início deste estudo: há tantas expressões estrangeiras já incorporadas ao nosso idioma que muitas vezes nem percebemos a mistura que estamos fazendo.

FILME

Policarpo Quaresma, de Paulo Thiago, Rio Filme e Filmark, 1988.

Policarpo Quaresma (interpretado por Paulo José) é um grande patriota do início do século XX, que sonha fazer do Brasil um país grandioso. Funcionário público, ele luta para, entre outras coisas, instituir o tupi-guarani como língua oficial de nosso país, pois quer valorizar o genuinamente nacional. Originário do livro homônimo, de Lima Barreto, um dos grandes mestres da literatura nacional, merece ser visto e lido com cuidado, atenção e muita reflexão. Incorporar expressões de outros idiomas é um processo natural nas culturas, principalmente na era da globalização, mas não devemos nos esquecer nunca das nossas origens e o que faz a nossa nacionalidade.



CAPÍTULO | 8

Expressões da língua inglesa usadas no meio empresarial

LIVRO

Business dictionary – Novo dicionário de termos de negócios, de Paulo N. Migliavacca, Editora Edicta, 2005.

Contém mais de 20 mil termos e expressões de negócios nas versões inglês-português, português-inglês. Além disso, traz também importantes complementos, como conversão de balanços para moeda estrangeira, exemplos de demonstrações financeiras e tabela de pesos e medidas.

SITES

Desafio 21 – <http://www.desafio21.com.br>

No site você encontra a seção “O que dizer com”, que traz os principais termos estrangeiros utilizados no meio empresarial. Além disso, apresenta também diversos artigos sobre os temas corporativos. Vale a pena conferir.

Brasil Escola – <http://www.brasilescola.com>

Este site contém inúmeras dicas sobre os mais diversos assuntos, de Geografia a História, passando pelo estudo de línguas e outras áreas. Lá você não só encontrará uma fonte de estudo como também links, para se aprofundar no desenvolvimento do idioma. Clique no link “inglês” e veja dicas sobre o uso da língua. Vale a pena uma visita!

Catho On Line – <http://www.catho.com.br>

Este é um dos maiores sites do Brasil com dicas de ofertas de trabalho. O interessante é que ele também tem links para você atuar no mundo empresarial, desde comportamento até as chamadas expressões idiomáticas em inglês, voltadas para os negócios. Vale a pena conferir!



Glossário

Estrangeirismos

É o emprego de palavras ou expressões estrangeiras em um idioma.

Potência

No sentido em que aparece neste texto, Nação ou Estado soberano, poderoso ou influente.

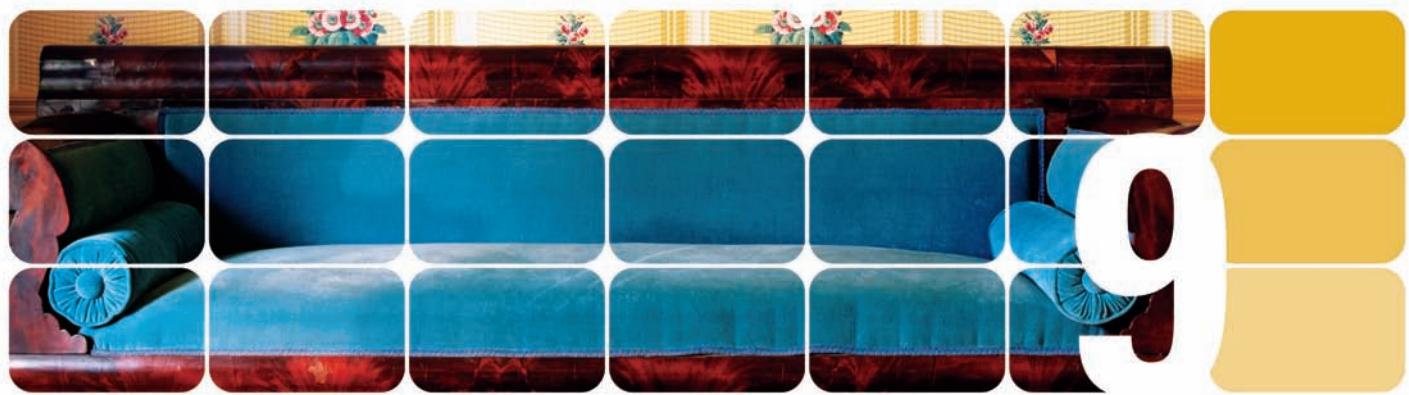


124

O que você estudou:

- *Principais palavras e expressões inglesas utilizadas nas empresas hoje.*





51

CAPÍTULO 9 GESTÃO COMERCIAL

Compreender as necessidades do cliente, entregar o que ele precisa, dentro do prazo e preços esperados: esses fatores fazem parte da dinâmica comercial de qualquer empresa.

O profissional de Secretariado de hoje assume um papel mais estratégico, e isso implica, muitas vezes, o envolvimento com a estrutura comercial da empresa.

Isso não significa que o secretário seja membro da força de vendas ou responsável pela área comercial. No entanto, é possível que venha a atuar com clientes ou mesmo em empresas que trabalhem com comércio exterior.





Você já pensou que o secretário, embora não atue diretamente na área de vendas, precisa ter noções sobre aspectos comerciais?

Neste estudo você terá uma visão geral sobre o tema da gestão comercial, focalizando, sobretudo, três aspectos centrais: atendimento ao cliente, noções básicas de vendas e introdução ao comércio exterior.



Iniciando a conversa



O universo que envolve a gestão comercial de uma empresa é muito amplo e abrange diversos elementos, como: gestão da força de vendas, negociação, e-commerce, estratégias de vendas (por produtos, por região, por segmentos), legislação (direito comercial, direitos do consumidor etc.), estratégia de preços, marketing, gestão de fornecedores, entre outros. Entretanto, existe algo que é a razão de existir de tudo isso: **o cliente**.

Aprenda mais sobre o cliente com alguém que entende disso na prática. Leia a entrevista com Cida Souza, promotora de vendas de uma casa de lanches.



O que é importante no atendimento a um cliente?

Cida Souza: Boa educação e simpatia. Mas não adianta nada um bom atendimento se o produto não for bom – o produto tem que ser bom. E, quando o cliente está em

O cliente

dúvida, a gente tem que sugerir opções.

E quando você está com algum problema?

Cida Souza: Todo mundo tem problemas, mas não podemos passar isso para o cliente.

Qual é o seu segredo para atender bem?

Cida Souza: Dar o melhor de mim. Uma vez um cliente sentou e abriu uma revista. Quando eu fui atendê-lo, disse: "Me deixa em paz!" Eu respondi, sorrindo: "Tu-

do bem, senhor, mas, se precisar de alguma coisa, aqui está o cardápio." Mais tarde, ele fez o pedido e eu o atendi com toda a atenção. No final, ele me parabenizou pelo bom atendimento e ainda me deu gorjeta!

Parece que você nunca se acomoda...

Cida Souza: É, eu sempre tento fazer tudo um pouquinho melhor! Eu vivo disso, preciso fazer meu trabalho bem-feito. Se o mundo gira, eu não posso ficar parada!



Por dentro do tema

Atendimento ao cliente

Toda pessoa gosta de ser bem atendida quando vai a uma loja, uma lanchonete, um supermercado. Isso também vale para uma escola, um posto de saúde, a bilheteria de um cinema, um banco. Sempre que você é bem atendido na compra de um produto ou serviço, ou na obtenção de uma informação, é comum querer buscar essa experiência novamente, numa próxima necessidade, não é mesmo?

AGORA É COM VOCÊ

Escreva em seu **bloco de notas** três lugares onde você se sentiu bem atendido como “cliente” e aos quais voltaria em outras oportunidades (loja, consultório médico, banco, clube etc.).

Para cada um desses lugares, responda: por que você se sentiu bem atendido? Por que você voltaria lá?

Para as empresas, é muito importante que o cliente retorne, criando fidelidade de consumo. O cliente é a “energia” que mantém a empresa em funcionamento.

Quando ele fica satisfeito com o atendimento em uma loja, por exemplo, não só retorna, como acaba indicando-a para outras pessoas. É por meio das transações comerciais com seus clientes que a empresa se torna lucrativa, gerando empregos, pagando impostos e cumprindo seu papel social.



53

AGORA É COM VOCÊ

Pense em três estabelecimentos nos quais você se sentiu mal atendido e aos quais não mais retornou. Por que você se sentiu mal atendido? Quantas pessoas você aconselhou a não ir lá? Registre suas observações no **bloco de notas**.

Quando a estratégia de vendas e de atendimento ao cliente não é boa, a tendência é que a empresa sofra queda nas vendas. Não há mais espaço no mercado para as empresas que pensam: “O consumidor precisa mais de mim do que eu dele.”

127



54

A postura de vendas e atendimento ao cliente de uma empresa é demonstrada por intermédio das pessoas que nela trabalham. E não se trata apenas de lojas ou restaurantes – toda organização vende algo. Também não se trata somente do departamento comercial. Todos os empregados transmitem a visão, a missão e os valores da empresa em seu trabalho diário, não importando a função que exerçam: recepcionistas, vendedores, secretários, gerentes ou diretores.

No seu trabalho como secretário você também será um “cartão de visitas vivo” de sua empresa: você irá transmitir a imagem da empresa a todos os clientes que atender e a todo mundo com quem tiver contato por motivos profissionais.

Veja, a seguir, orientações importantes para seu sucesso no relacionamento com o cliente.

A arte do bom atendimento

Algumas pessoas têm mais facilidade para lidar com o público, por serem naturalmente mais extrovertidas ou acolhedoras. Mas, independentemente das características pessoais, sempre é possível aprimorar profissionalmente a forma de atender o público. Mesmo os mais simpáticos podem cometer gafes com clientes, se não estiverem bem preparados.

No seu trabalho como profissional de Secretariado, você irá lidar com outras pessoas o tempo todo. E, como você já estudou, cliente não é só aquele de fora da empresa. As pessoas de dentro da empresa são clientes internos e atendê-las bem também faz parte de seu trabalho.

Saber ouvir

Busque ouvir, antes de qualquer coisa. Se você não souber o que o cliente quer, ficará difícil entregar algo de que ele precise. Procure saber quais são as expectativas e necessidades dele, com perguntas diretas e objetivas.

Fique atento ao que a pessoa fala; e, se for uma conversa presencial, procure olhá-la nos olhos. Se necessário, faça anotações, escreva os detalhes do que a pessoa está pedindo.

Escutar com atenção e dar respostas adequadas ao que é pedido pode determinar se o cliente irá ou não optar por sua empresa ou se guardará uma boa imagem dela.



Conhecer produtos, serviços e principais clientes

Conheça bem os produtos e/ou serviços vendidos pela empresa em que você trabalha. Procure saber quanto eles impactam ou agregam valor para os clientes com quem você lida. Veja como ficar bem informado:

- Conheça o portfólio de produtos e serviços da empresa.
- Visite o site da empresa regularmente (e a intranet, se houver).
- converse com pessoas do departamento de vendas sobre os produtos e serviços.
- Informe-se sobre quem são os principais clientes e que produtos ou serviços eles compram.
- Busque, em jornais, revistas e internet, notícias e artigos sobre o mercado em que a empresa está inserida.



Atender bem, sempre

O bom atendimento deve acontecer sempre: desde o primeiro contato do cliente com a empresa até depois de ele já ter comprado e usado o produto ou serviço.

É natural que você tenha afinidade com algumas pessoas e não com outras, mas um bom profissional é cordial com todos.

E vá desenvolvendo o “jogo de cintura”, para lidar com as pessoas mal-humoradas, carrancudas, engraçadinhas, impacientes... Cada pessoa tem um jeito, é assim mesmo! Atender bem o cliente também envolve saber lidar com as diferenças e contornar situações difíceis.

Pedir desculpas quando necessário

Todas as pessoas estão sujeitas a erro. Reconhecer os erros e corrigi-los é fundamental, mas pedir desculpas, também. Caso o cliente reclame de algum deslize seu ou de algum de seus colegas de trabalho, não hesite em pedir desculpas. Essa atitude demonstra o valor que o cliente tem e ajuda a reconquistar a confiança abalada.



Existem empresas que são reconhecidas pelo bom atendimento ao cliente. Procure na internet, em jornais e revistas uma empresa desse tipo, que tenha uma boa avaliação na opinião pública, e tente responder:

- Qual é o diferencial dessa empresa?
- Quais são suas estratégias de atendimento ao cliente?
- Que lições você pode tirar desse caso e aplicar em sua vida profissional?

Registre as suas descobertas no bloco de notas.

Até mesmo as organizações sem fins lucrativos têm o papel de "vender" o que fazem, pois estão sempre em busca de voluntários e investidores.

Ajudando sua empresa a vender

Entre diversos fatores do processo de vendas, veja cinco que são essenciais para o sucesso de uma operação comercial. Fique de olho neles, pois podem fazer diferença na qualidade de seu trabalho.

Disponibilidade de entrega

Não adianta fazer um excelente diagnóstico de vendas, um ótimo atendimento, se depois de fechar o pedido não houver produto para entregar.

Durante o processo de negociação, certifique-se de que há produto disponível ou de que o serviço será prestado nas condições negociadas. Caso o seu superior esteja negociando uma venda importante, antecipe-se e verifique a disponibilidade de entrega, deixando-o ciente dessa sua atitude. Nunca prometa algo que não possa ser cumprido.

Cumprimento de prazos

Sempre que um prazo for estabelecido, trabalhe proativamente para que ele seja cumprido. Se surgirem atrasos ou contratemplos, sinalize para o cliente e negocie um novo prazo, verificando se alguma outra providência deve ser tomada.

Cuidado com as promessas que dependem do trabalho e do prazo de outras pessoas. Informe o cliente sobre essa condição.



Comunicação

É fundamental que o cliente fique à vontade para entrar em contato com a empresa sempre que sentir necessidade. Certifique-se de que ele tem seus contatos e os das outras pessoas que trabalham com você. Demonstre abertura para atender seu cliente.



55

De olho no mercado

Busque notícias sobre o que está acontecendo no mercado, em especial em sua área de atuação. Caso descubra alguma informação interessante, compartilhe-a com outras pessoas na empresa. Conheça o que fazem os concorrentes da empresa e quais são seus pontos fortes.

Acompanhamento dos clientes

Procure saber se os clientes estão satisfeitos, ou não, com a empresa em que você trabalha como profissional de Secretariado e quais são os seus motivos. Você pode provocar mudanças, tanto levando sugestões para quem toma as decisões como mudando a sua forma de trabalhar.

Quando um cliente reclamar algo diretamente para você, procure acompanhar o caso, até que a questão seja totalmente resolvida. Fique atento a todos os detalhes, são eles que fazem a diferença.



Comércio exterior

Com a globalização, o comércio entre empresas de diversos países tornou-se algo corriqueiro. É cada vez mais comum um profissional de Secretariado trabalhar em empresas que têm operações comerciais com outros países.

Você não quer ser pego desprevenido, não é mesmo? Então, aproveite esse momento e aprenda um pouco sobre **comércio exterior**.



Você já observou os rótulos de produtos de uso diário, como creme dental, enlatados, bebidas? Percebeu que muitas vezes os textos dos rótulos estão escritos em outros idiomas, além do português? Por que isso acontece?

Procure descobrir pelos meios de comunicação, ou verificando os rótulos das embalagens de diversos produtos que tenha em casa, quais são os produtos que o Brasil costuma importar e exportar.

131



Comércio exterior é o conjunto de transações de compra e venda de mercadorias que envolvem diferentes países.

O SISCOMEX

O primeiro passo para falar sobre comércio exterior é entender o SISCOMEX – Sistema Integrado de Comércio Exterior. Trata-se de um sistema de informações do Governo brasileiro, usado para controlar o comércio exterior no Brasil.

As empresas utilizam o SISCOMEX para registro e acompanhamento de suas importações e exportações. Com ele também é possível trocar informações com os órgãos que autorizam e fiscalizam o comércio exterior no Brasil.

Entendendo a exportação

Exportação é a venda de produtos ou serviços de um país para outro. No caso, é quando o Brasil vende para outro país.

Veja no quadro a seguir o passo a passo para o processo de exportação.

Passo	Ação
1	Contato prévio com o importador
2	Envio da fatura Proforma



3	Packing list – preparação da mercadoria	Documento elaborado pelo exportador, com a lista das mercadorias exportadas. Estas devem ser devidamente acondicionadas e preparadas para o embarque para o exterior. Commercial Invoice e Paching list – Preparação da mercadoria. No Brasil, a medida provisória No. 135/03 determina que a Commercial Invoice (Fatura Comercial) e o Packing List são de apresentação obrigatória e devem estar de acordo com as exigências desta.
4	Registro de exportador	Um registro feito na Secretaria de Comércio Exterior do Brasil, vinculada ao Ministério da Indústria, Comércio e Turismo. Quando a primeira operação de exportação for feita no SISCOMEX, o registro é feito automaticamente.
5	Elaboração do Registro de Exportação (RE) no SISCOMEX	É preciso registrar no SISCOMEX todas as informações de natureza comercial, financeira, cambial e fiscal da operação de exportação em questão.
6	Conhecimento de embarque	A empresa que fará o transporte da mercadoria deve emitir um documento atestando que recebeu a carga e que irá entregá-la no país de destino.
7	Certificado de origem	Certificado que atesta que a mercadoria é originária do Brasil. Ele é emitido pelas federações de indústrias ou por agências credenciadas do Banco do Brasil.
8	Pagamento da exportação	Para receber o pagamento da mercadoria exportada, é importante que seja escolhido um método seguro. A empresa deve pesquisar o melhor caminho para essa transação, garantindo que não tenha prejuízos. Muitos exportadores preferem receber antecipadamente ou contar com a garantia de um banco, em especial nas primeiras transações.

Em inglês, o conhecimento de embarque é chamado bill of lading. A palavra bill significa "lista," ou "relação," e lading significa "despacho por via marítima," ou seja, é uma relação dos produtos embarcados em um navio.

Entendendo a importação

Importação é a compra de produtos de outro país. No caso, quando o Brasil compra de outro país.



O processo de importação também tem seu passo a passo.

Passo		Ação
1	Recebimento da fatura Proforma do exportador	A empresa brasileira que está importando deve receber a fatura Proforma do outro país, conferindo atentamente todas as informações e condições discriminadas, para depois autorizar o embarque da mercadoria.
2	Inscrição no Registro de Importadores e Exportadores	Ao fazer o processo de importação pela primeira vez, esse registro será feito automaticamente no SISCOMEX.
3	Licença de importação	Determinados produtos precisam de licenciamento específico, como no caso de medicamentos e produtos alimentícios, mas há diversos produtos para os quais esse licenciamento é automático.
4	Despacho aduaneiro	O despacho aduaneiro é feito por despachantes credenciados e consiste em seguir uma série de procedimentos para entrada da mercadoria no país.



Pesquise o que é preciso para obter o despacho aduaneiro: documentos, tributos, declarações. Você pode procurar em sites, publicações especializadas ou com conhecidos que entendam de comércio exterior. Faça um breve resumo sobre esse processo em seu bloco de notas.



Fazendo e aprendendo

- Imagine que você é assistente da diretoria da Contabilidade Bons Negócios, um escritório de contabilidade que atende empresas de pequeno e médio portes. Em uma reunião de avaliação dos rumos da empresa, a diretoria concluiu que precisava mudar sua estratégia de atendimento ao cliente. Tomaram algumas decisões:
 - Renovar a metodologia de trabalho, buscando prestar serviços com mais excelência, alto padrão de qualidade e demonstrando mais confiabilidade.



- Estreitar laços com seus clientes e divulgar as melhorias nos serviços.
- Mudar para novas instalações, com mais espaço, bela decoração e móveis e equipamentos que proporcionam um melhor ambiente de trabalho.
- Oferecer um coquetel de inauguração da nova sede, com a presença de seus principais clientes.

Você tem um papel importante dentro dessa estratégia: deverá organizar o coquetel. Veja a seguir algumas de suas atribuições. Defina como você executaria cada uma delas, lembrando que esse coquetel faz parte da estratégia da empresa ligada à relação com clientes.

- a. Selecionar convidados – Que tipo de clientes você convidaria? Quais seriam seus critérios de escolha?
 - b. Produzir convites – Que informações devem constar no convite? Que orientações você daria para a agência que irá produzir os convites?
 - c. Confirmação de presença – Você deverá telefonar para cada cliente, confirmando sua presença. Qual seria o seu roteiro para essa conversa?
2. Você trabalha em uma empresa de importação e exportação como assistente comercial. Um cliente entra em contato com você dizendo que a sua importação deveria ter sido entregue há uma semana, mas que ainda não chegou. O que você deve fazer? Registre em seu **bloco de notas**.
3. A empresa em que você trabalha pretende começar a exportar seus produtos. Já identificou um possível comprador no exterior e já enviou a fatura Proforma, e pediu que você dê andamento ao processo. O que você faria? Registre em seu **bloco de notas**.



Avalie seu conhecimento

Francisco é o assistente do diretor de vendas de uma confecção de médio porte. Ele acaba de ser surpreendido pelo telefonema de um cliente habitual, o sr. Severo, que é conhecido por sua intolerância e impaciência. Entretanto, trata-se de um cliente importante: compra em grandes quantidades e não atrasa pagamentos.

O sr. Severo está furioso com a entrega feita hoje e quer devolver o pedido. Motivos que ele alega: as quantidades recebidas não estão de acordo com o pedido; o pedido deveria ter sido entregue no início da manhã, mas chegou ao meio-dia; o motorista entregador não estava nada simpático.

135



Francisco diz que vai verificar internamente o que aconteceu e que retornará assim que possível. Ao desligar o telefone, ele vai investigar e descobre que:

- Somente uma das quantidades do pedido estava incorreta, não todas.
- O motorista atrasou por causa de um engarrafamento causado por um acidente.
- O sr. Severo reclamou da demora na entrega tão logo o motorista havia descido do caminhão. O motorista não reagiu, apenas pediu desculpas, pois estava cansado do engarrafamento e preocupado com o atraso.

Quais deveriam ser as ações de Francisco nesse caso? Descreva essas ações e qual seria a resposta mais adequada para esse cliente.



Vale saber

Você conhece o Código de Defesa do Consumidor? Trata-se da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que, ao ser promulgada, mudou as relações de comércio no Brasil.

Essa lei trata das relações de consumo e determina responsabilidades e direitos, tanto para o consumidor como para as empresas.

Com o surgimento do código, o consumidor tornou-se mais exigente e as empresas mais preocupadas em atender a essas expectativas, bem como em cumprir a lei. Essa foi uma grande conquista para as relações de consumo no país, trazendo mais ética, respeito e responsabilidade.

Todo profissional deveria conhecer o Código de Defesa do Consumidor e as Associações de Consumidores existentes.

E você? Conhece esse código? Aplica-o em sua vida, como consumidor? E como profissional? Pense nisso.



Intertextos

FILME

O diabo veste Prada (The devil wears Prada), de David Frankel, EUA, 2006.

Com muito bom humor, o filme relata os desafios da assistente de uma executiva de temperamento difícil, editora de uma poderosa revista de moda. Ao trabalhar com



essa executiva, a secretária desenvolve diversas habilidades que, de certo modo, têm a ver com gestão comercial, com foco no cliente interno. O filme também permite refletir sobre o real papel de um secretário. Que tal assistir ao filme e formar a sua própria opinião sobre o tema?

SEBRAE – <http://www.sebraesp.com.br>

Você já deve conhecer bem o site do SEBRAE, pois ele oferece grandes dicas para o profissional que está sempre buscando novas oportunidades e procurando se aprofundar na sua área. A dica deste estudo está no link “Melhorando o seu negócio”. Clique nele e leia o artigo “Como atender bem o seu cliente?”, pois ele complementará as dicas de atendimento dadas neste estudo. Aproveite a visita e procure também as outras novidades do site.



Glossário

Aduaneiro

Sinônimo de alfandegário. Esse nome vem de “alfândega”, repartição governamental oficial que controla o movimento de entradas e saídas de mercadorias para o exterior ou dele provenientes.

E-commerce

Comércio eletrônico, ou ainda, comércio virtual: é um tipo de transação comercial feita especialmente por intermédio de um equipamento eletrônico, como um computador. Um bom exemplo de comércio eletrônico são as compras e vendas por internet.

Portfólio

Lista de trabalhos de um profissional ou empresa que evidencia suas competências, experiências, realizações.

A letra “e” seguida de hífen e de uma expressão (geralmente em inglês) denota algo realizado via internet.



O que você estudou:

- *Orientações para atendimento ao cliente.*
- *Noções básicas de vendas.*
- *Introdução ao comércio exterior.*





56

CAPÍTULO 10

GESTÃO ORÇAMENTÁRIA

Sair para fazer compras muitas vezes é uma tarefa divertida e prazerosa: é bom comprar uma roupa nova, um objeto para a casa, um presente para uma pessoa querida ou mesmo suprir a geladeira e a despensa com a compra de alimentos do mês.

Mas nem sempre dá para comprar tudo o que a pessoa quer ou precisa, não é mesmo? Em geral, todo mundo tem disponível um determinado valor em dinheiro e por isso é preciso saber comparar preços e produtos, para poder fazer boas opções de compra.





Você já teve que comparar preços para decidir que produto era melhor comprar?

Você costuma fazer isso?

O desafio de comparar preços faz parte da vida das organizações: expressões como “redução de custos”, “enxugar gastos” ou ainda “orçamento sadio”, entre outras, são comuns no cotidiano do mundo corporativo.

O profissional de Secretariado precisa estar atento às políticas de controle de gastos da empresa, especialmente quando estiver encarregado de realizar compras, controlar estoques, gerir o pequeno caixa ou outras atribuições semelhantes.

Você verá a seguir alguns conceitos básicos de gestão de orçamento, que irão auxiliá-lo a lidar com mais essa realidade.



Iniciando a conversa

Imagine que você decidiu fazer uma obra na casa ou apartamento em que mora. Qual é o primeiro passo?

Certamente é importante planejar tudo com muito cuidado. Você já pensou se o dinheiro acabar com a obra pela metade? Que confusão! Então, não há como fugir. É preciso fazer contas, considerando o preço de tudo: tijolos, cimento, piso, louças, tubulação, parte elétrica, acabamentos... E, de acordo com o tipo de material utilizado, o orçamento cresce ou encolhe: gasta-se mais dinheiro ou menos dinheiro.

Além disso, é necessário tomar cuidado com o tal de “já que”, que sempre aparece quando alguém faz uma obra, tentando engordar o orçamento: “Já que preciso mudar esta parede aqui, vou mudar também ali e melhorar este cantinho”... ou “Já que posso parcelar, vou gastar mais um pouquinho...”





O que seria preciso para planejar uma obra em sua casa, garantindo que os gastos fossem realizados de acordo com o dinheiro disponível?

Como você levantaria os custos? Como tomaria a decisão de comprar o material de construção em uma loja e não em outra?

Para evitar imprevistos, é importante trabalhar de acordo com o planejado, comprando o que é realmente necessário, em conformidade com o dinheiro disponível. É preciso ter bom senso e muita disciplina.

Não seria uma boa opção comprar tudo na primeira loja. Seria preciso pesquisar: visitar algumas lojas, pedir orçamentos, comparar preços, analisar a qualidade dos produtos e ficar de olho nas ofertas especiais. Em casa, com calma, você poderia discutir com familiares ou amigos sobre as suas opções e preços, para enfim decidir pela opção que trouxesse o melhor custo-benefício e a maior economia.

Finalmente, você retornaria à loja de materiais de construção de sua escolha e faria a compra. Na Nota Fiscal estariam relacionados todos os itens comprados, de acordo com as condições acordadas com o vendedor. Na chegada das compras ao local da obra, seria preciso conferir se tudo o que foi entregue está de acordo com a Nota Fiscal.

Se a obra for grande, possivelmente você deve optar por comprar o material de construção aos poucos, já que também não se reforma tudo de uma vez. Sempre que uma nova compra fosse necessária, o procedimento seria o mesmo.



57



Quais são os passos para fazer compras ou contratações para uma empresa?

O que é preciso considerar ao solicitar orçamentos?

Como optar pela melhor compra?



Por dentro do tema

Lidando com orçamentos

Você leu na abertura deste estudo que as empresas buscam uma boa gestão dos seus gastos, pois, além de evitar o desperdício, a gestão adequada do dinheiro leva à lucratividade. Se bem gerenciada, ela gera novos negócios, empregos, pagamento de salários e de fornecedores em dia. Tudo isso move a economia local e do país como um todo.

Por isso, todos os gastos e aquisições devem ser feitos de maneira planejada. Mesmo as grandes empresas têm desafios de custos e os empregados são orientados a economizar.

O profissional de Secretariado encontra, em seu dia a dia, situações variadas dentro desse contexto, de acordo com a empresa e o setor em que atua. Pode ser responsável pelas compras de material de escritório, passagens aéreas e hospedagem, contratação de eventos, brindes para clientes, equipamentos para escritório, entre tantas outras coisas.

Veja algumas orientações básicas para a aquisição de produtos ou serviços.

Pesquisar fornecedores

Procure saber quais são os fornecedores que a empresa costuma utilizar, informando-se sobre a pessoa de contato, preços, prazos e a qualidade do serviço. Se possível, recorra a orçamentos anteriores, para que você possa ter uma base da dimensão daquele gasto. Crie o hábito de pesquisar sempre novos fornecedores e de pedir que seus colegas de trabalho indiquem empresas que demonstraram postura de parceria.

O significado de parceria é “reunião de esforços com um objetivo comum”. Dessa forma, fornecedores parceiros são aqueles que não estão preocupados apenas em vender seus produtos e serviços, mas demonstrar interesse em atender às necessidades de seu cliente.

Em contrapartida, um cliente parceiro é aquele que procura atender aos objetivos da empresa, mas sempre tratando seus fornecedores com ética e respeito e gerando boas possibilidades de negócios para ambos.



58



Solicitar o orçamento

A solicitação de orçamento demonstra ao fornecedor uma intenção de realizar uma transação comercial, mas não é uma garantia de compra.

Grande parte das empresas analisa no mínimo três orçamentos antes de contratar algum produto ou serviço. Portanto, nas compras sob sua responsabilidade, procure entrar em contato com pelo menos três fornecedores, esclarecendo todas as condições de sua compra:

- Produto ou serviço desejado.
- Especificações do produto ou serviço (cor, formato, tamanho etc.).
- Quantidade necessária.
- Prazo de entrega.
- Condições de pagamento.

Atenção! Jamais aceite um produto ou serviço sem solicitar o orçamento antes e, se for a prática da empresa, aprová-lo com o seu superior.

É cada vez mais comum solicitar orçamentos e comprar pela internet. Nesses casos, certifique-se de que existirá um contrato definindo quais são as obrigações e os direitos de cada parte.

Analizar os orçamentos recebidos

Quando receber os orçamentos, faça um comparativo entre eles, analisando não somente o preço, mas a qualidade do produto oferecido. Algumas vezes algo que custa um pouco mais caro pode oferecer mais vantagens do que o similar mais barato. Elaborar uma planilha eletrônica é um bom caminho para a sua análise.

Caso você precise apresentar os orçamentos para seus superiores, não se limite a somente reportar os preços. Mostre o comparativo e relate a sua análise, discutindo vantagens e desvantagens de cada fornecedor e, principalmente, indicando qual seria a melhor compra. Isso é proatividade.

Negociar

Você pode se deparar com situações em que o valor que você tem disponível não é compatível com os orçamentos apresentados ou com outras situações em que seja preciso negociar com os fornecedores.

Uma boa negociação exige que o profissional utilize técnicas de negociação, conheça o negócio de sua empresa (e da outra parte também) e habilidades interpessoais.



Caso você não tenha esses conhecimentos e habilidades, lance mão do seu bom senso: seja claro, sincero e ético durante a negociação. Mantenha o foco no seu objetivo e apresente argumentos claros e convincentes. Procure sempre escutar a outra parte, demonstrando receptividade.

No fundo, todo mundo negocia no dia a dia, seja em casa, no trabalho, na vida social. Quantas vezes você se depara com pessoas que pensam diferente de você e com quem é preciso conversar, negociar, para chegar a um interesse comum?

A negociação permite concretizar objetivos pessoais e profissionais e conciliar diferenças. Alcançar o acordo geralmente significa que, ao menos, uma das partes terá que se deslocar de sua posição original. Nesse processo, é importante que ambos saiam satisfeitos com o resultado da negociação.



Saber negociar é importante não só para o trabalho, mas nas diversas situações da vida: comprando uma roupa, tomando decisões em família, organizando um grupo de estudos etc.

Existem diversos artigos, livros e cursos sobre negociação. Que tal pesquisar sobre o assunto e buscar aprofundamento nesse tema?

Contratar, receber e avaliar

Nunca aceite uma Nota Fiscal rasurada. Documentos rasurados não têm valor fiscal. Além disso, podem trazer problemas para a empresa.

No momento da contratação de um produto ou serviço, é importante reiterar tudo o que foi acordado, garantindo que o que foi orçado será entregue dentro das condições negociadas. De acordo com a compra realizada e o sistema de trabalho de cada empresa, a confirmação da compra pode ser feita por fax, e-mail, pela celebração de um contrato formal, entre outros.

Antes de realizar compras ou contratações, procure conhecer todas as normas da empresa em que trabalha e siga detalhadamente essas diretrizes.



59

Quando o fornecedor entregar a compra ou efetuar o serviço, sempre confira a entrega e a Nota Fiscal. Caso algo não esteja de acordo, sinalize imediatamente e não receba a mercadoria. Se for um serviço, não confirme que ele foi totalmente cumprido, ou seja, não assine nenhum documento de finalização do trabalho.

Encerrado o processo de compra, avalie seu fornecedor. Busque elogiar um serviço bem prestado. Afinal, quem não gosta de um elogio? Além de fazer o dia da pessoa mais feliz, essa atitude reforça a parceria de trabalho e consolida a relação comercial. Se algo ficou a desejar, é importante que você esclareça com a empresa contratada, seja para resarcimento, seja para contribuir com a melhora dos próximos atendimentos.

Algumas empresas costumam avaliar formalmente seus fornecedores, outras não.

Seja qual for o caso, faça uma avaliação por escrito e disponibilize esse documento à sua empresa. O fornecedor não precisa receber a avaliação, mas é importante que outras pessoas, ao pesquisarem o fornecedor, considerem seus últimos serviços prestados.

Veja algumas informações que podem estar contidas nesse documento:

- Nome do fornecedor (razão social e nome fantasia).
- Dados para contato (endereço, telefone, e-mail).
- Pessoa de contato.
- Serviços prestados ou produtos vendidos.
- Suas observações sobre: atendimento, cumprimento de prazos, qualidade do produto/serviço, preços e prazos estabelecidos, cortesias prestadas, diferenciais apresentados, dificuldades.

AGORA É COM VOCÊ

Que tal elaborar a sua avaliação de fornecedores? Pense em três empresas que tenham vendido algo para você nos últimos dias. Avalie esses três fornecedores com base no roteiro proposto anteriormente.

Você pode avaliar algum fornecedor da empresa em que trabalha. Também pode avaliar alguma compra particular: uma loja, um supermercado, um restaurante etc.

Registre suas avaliações em seu **bloco de notas**.



Controle de estoques

Existe um elemento muito importante que está ligado ao processo de compras e à gestão de orçamentos: o controle de estoques.

Conheça um pouco sobre esse tema com a história de Mariana, que vem a seguir.

Mariana é uma secretária novata, sempre empenhada em realizar um excelente trabalho. Ela é responsável pelas compras de material de escritório da empresa. Quando foi fazer as compras do último mês, o fornecedor ofereceu uma promoção especial de borrachas e apontadores: para grandes quantidades, tinha um desconto sensacional!

Mariana ficou feliz com a compra, pois faria uma economia e tanto! Mas, quando recebeu o material, teve uma "surpresinha": não tinha lugar no armário para tantos apontadores e borrachas... Além do mais, a quantidade de lápis em estoque não era proporcional: havia pouquíssimos, porque a maioria das pessoas na empresa usava lapiseira ou apenas o computador. Levaria um bom tempo até que esse **estoque** esvaziasse!

Estoque é o conjunto de materiais que uma organização compra e armazena, para garantir que suas necessidades de uso e produção sejam atendidas. As compras são feitas em quantidade proporcional ao volume de produtos que serão produzidos ou vendidos.

Há diversos tipos de estoque, de acordo com a atividade da organização. Podem existir estoques de matérias-primas, de materiais em processamento, de produtos acabados, de produtos de consumo, e assim por diante.

Para que existam produtos em estoque, a empresa precisa desembolsar dinheiro para pagar aos fornecedores. Ou seja: o material que está ali guardado no estoque significa dinheiro parado.

Ao fazer compras de produtos que ficarão estocados, procure dimensionar corretamente a quantidade a ser comprada, evitando que mercadorias fiquem





muito tempo paradas, gerando prejuízo para a empresa. O dinheiro gasto com mercadorias em excesso pode ser utilizado em outro tipo de investimento.

Fique atento também à quantidade dos bens em estoque consumida por mês. Deixar faltar produtos também pode trazer transtornos para a organização, por isso é importante que você tenha um controle de estoques, identificando qual é a quantidade mínima para cada produto armazenado. Considere sempre em suas compras as datas importantes no calendário da empresa, como comemorações, eventos, viagens dos seus superiores. Para essas datas, o estoque de determinados produtos deverá ser maior. Procure se precaver.

AGORA É COM VOCÊ

Imagine novamente o coquetel de inauguração da nova sede da empresa de advocacia para a qual você, hipoteticamente, trabalha.

Quais fornecedores deveriam ser acessados? Que cuidados deveriam ser tomados? Quais produtos deveria haver em estoque?

Pense em tudo: nos convites, no número de convidados, nos comes e bebes, nos folhetos da empresa e brindes oferecidos. Registre suas ideias no **bloco de notas**.

O pequeno caixa

Para administrar os gastos menores no dia a dia, é comum que as empresas utilizem o “pequeno caixa”. Trata-se de uma quantia em dinheiro (comumente de até um salário mínimo) que fica disponível ao secretário, dando-lhe autonomia para solucionar questões do cotidiano, como a compra de um produto de última hora, fotocópias, envio de correspondências, entre outros.

O controle do pequeno caixa é feito por meio de um livro-caixa ou de uma planilha eletrônica.

Nesse controle devem constar o valor disponível no caixa inicialmente, o valor das despesas e o valor final (subtraindo-se o valor das despesas).

É fundamental que sejam feitos os registros do fornecedor e das Notas Fiscais, pois essas informações devem ser enviadas para a Contabilidade.



60



Veja a seguir um exemplo de pequeno caixa:

Pequeno caixa							
Nº	Data	Descrição	Fornecedor	Nº Nota Fiscal	Entrada	Saída	Saldo
1	04/09/06	Saldo anterior					120,00
2	08/09/06	Fotocópia e encadernação	Papelaria Papel e Caneta	123456		12,60	107,40
3	12/09/06	Compra de copos, café, coador e chá doce	Mercado Aki Perto Ltda.	654123		36,13	71,27
4	13/09/06	Táxi do sr. A. Curado	Cooperativa Táxi Confiável	852369		10,00	61,27
5	14/09/06	Compra de cópia de cheque	Papelaria Papel e Caneta	123478		30,00	31,27
6		Pagamento de seguro	Seguradora Segurança	1478		10,28	20,99
7	30/09/06	Suprimento de caixa			350,00		370,99
8		Compra de gravador	Loja dos Gravadores Ltda.	5269		130,00	240,99
9		Fotocópias de comprovante de serviços prestados		123500		30,00	210,99
Total despesas							259,01
Total entradas							350,00
Caixa no início do mês							120,00
Caixa no fim do mês							210,99

Veja que no pequeno caixa é fundamental controlar os números das Notas Fiscais que geraram as despesas registradas.

Toda Nota Fiscal deve ser enviada para a Contabilidade, que é responsável pelos documentos contábeis e fiscais da empresa. Antes de enviá-las, verifique todas as



informações, como data de emissão, data de entrega da mercadoria, valores, quantidades, condições de pagamento, frete, entre outros dados.



Fazendo e aprendendo

Agora é a sua vez de elaborar o pequeno caixa. Utilize as informações a seguir e elabore uma planilha, em papel ou em arquivo eletrônico, conforme o exemplo que viu anteriormente. Você deverá respeitar a ordem das saídas e entradas apresentadas, mas poderá criar as datas, os nomes dos fornecedores e os números das Notas Fiscais.

- Saldo no início do mês: R\$ 128,00.
- Papelaria: R\$ 35,00.
- Táxi: R\$ 15,00.
- Equipamentos de informática: R\$ 67,00.
- Suprimento de caixa: R\$ 500,00.
- Flores para aniversário de cliente: R\$ 45,00.
- Fotocópias e encadernação: R\$ 34,50.
- Copos e pratos descartáveis: R\$ 23,30.
- Conserto do bebedouro: R\$ 127,00.



Avalie seu conhecimento

Imagine que você trabalha em uma pequena empresa e uma de suas responsabilidades é auxiliar seu superior nas aquisições dos diversos equipamentos do escritório. A televisão da sala de reuniões da empresa estragou e não vale a pena mandar consertá-la. Em dois dias haverá um treinamento para os vendedores, quando será exibido um DVD. Você deverá comprar uma nova televisão.

Pesquise três fornecedores diferentes para a televisão, comparando duas marcas importantes no mercado. Leve em consideração as características do aparelho, condições de pagamento, preço, prazo de entrega e todos os fatores que possam impactar essa compra. Escolha a melhor compra, justificando-a.



Para essa atividade, você pode consultar jornais, catálogos de lojas, internet, revistas, o que quiser.



Vale saber

Leia o trecho da música “Comida” (Arnaldo Antunes, Marcelo Fromer, Sérgio Britto, WEA, 1987).

“Bebida é água
Comida é pasto
Você tem sede de quê?
Você tem fome de quê?
A gente não quer só comida
A gente quer comida, diversão e arte
[...]

A gente não quer só dinheiro
a gente quer dinheiro e felicidade
A gente não quer só dinheiro
a gente quer inteiro e não pela metade”

Essa música, gravada pelos Titãs, inspira uma reflexão sobre a existência humana. Os desejos e necessidades das pessoas estão além do alimento diário e do salário mensal. É válido que cada ser humano questione a respeito da “sua fome”, do seu desejo, refletindo sobre as coisas realmente importantes. Qual é o lugar que o dinheiro ocupa em nossas vidas? E que lugar deveria ocupar? Ganhar dinheiro ou administrar o orçamento mensal toma, muitas vezes, uma dimensão tão importante que acabamos deixando de lado o que é essencial.

Também está no contexto dessa música a reflexão de que existe muita gente que trabalha praticamente para pagar sua comida, com poucas oportunidades de diversão, arte e lazer. É possível trabalhar pela mudança dessa realidade, e todo cidadão pode se tornar um agente de transformação, buscando o crescimento do país e da sociedade.

E você? Tem sede de quê? Tem fome de quê?

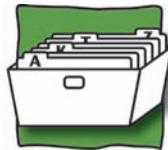


Intertextos

LIVRO

Como fazer o orçamento familiar – Seu guia de projetos para o futuro, de Fabio Gallo Garcia e William Eid Júnior, Editora Publifolha, 2005.

Por meio de textos diretos e de exemplos práticos, o livro apresenta orientações sobre como fazer um plano financeiro, calcular as despesas comuns da família, organizar a documentação (contas, extratos, boletos, contratos, comprovantes, recibos etc.), administrar a conta conjunta e educar os filhos com relação às despesas.



Glossário

Celebração

No contexto em que aparece neste texto, realizar, assinar, fechar (um contrato).

Conciliar

Harmonizar, ligar, articular.

Frete

O valor que se paga por um transporte.



O que você estudou:

- *Controle e levantamento orçamentário.*
- *Controle de estoques.*
- *O pequeno caixa.*





61

CAPÍTULO 11

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A ilustração desta página mostra uma comissária de bordo informando aos passageiros uma das normas de segurança obrigatórias, antes de o avião decolar.

Como faz em todos os voos, a comissária ensina que, em caso de emergência, primeiro a pessoa deve cuidar de si, para depois cuidar do acompanhante. Somente se a pessoa estiver bem é que ela poderá cuidar da pessoa que está próxima. E você? Também age assim, tanto na sua vida quanto no trabalho?





Você já pensou o quanto é importante cuidar primeiro de você para depois cuidar do seu trabalho, de seus relacionamentos e do ambiente em que vive?

Que, quando você está bem, realiza suas atividades com mais alegria e atenção, dando o melhor de si?

As empresas de hoje, para atender às exigências do mercado, enfrentam uma competição acirrada: precisam agir rapidamente e manter uma alta produtividade.

Se falamos nas empresas, falamos dos trabalhadores que nelas estão. Assim, muitos trabalhadores hoje precisam realizar um volume de atividades superior à sua capacidade de produção durante a jornada diária. Resultado: muita gente passa a maior parte de seu dia no trabalho. E com os secretários não é diferente.

O tempo que um profissional passa no trabalho pode ser agradável ou desagradável, prazeroso ou não. Isso depende muito do contexto e também da forma como a pessoa vê a sua vida profissional.

Neste estudo, você verá que é muito importante, além de fazer bem as atividades, procurar a qualidade de vida no trabalho. Será que isso é possível? É o que você vai conferir.

Iniciando a conversa



Joana é secretária em uma empresa de grande porte, na área de comércio atacadista.

Todos os dias ela acorda às 6h. Leva uma hora para chegar ao trabalho. O expediente é das 8h às 17h, com uma hora para almoço. Após o trabalho, ela faz um lanche rápido e pega um ônibus lotado para chegar à faculdade. Chega à sua casa em torno de 23h30. Come alguma coisa leve, toma um banho e dorme em torno de 0h30. Nos finais de semana, estuda, sai com os amigos e ajuda sua mãe nos afazeres domésticos.



Sua função no trabalho exige disciplina, rapidez e flexibilidade. Joana desempenha suas atividades profissionais com satisfação. É organizada e trata as pessoas com respeito e consideração. Normalmente consegue deixar o trabalho no horário certo,



no final do expediente. Apesar de a rotina diária ser cansativa, sente-se, na maior parte do tempo, feliz.

Maria das Graças é colega de Joana (as duas desempenham funções muito semelhantes). Mora sozinha, próximo ao trabalho. Acorda, toma seu café da manhã calmamente. Pega o metrô e em meia hora já está na empresa. Não faz nenhuma atividade extratrabalho. Normalmente, ao término de sua jornada, vai para casa e assiste às telenovelas. Dorme cedo.

Sente-se muito insatisfeita, reclama de toda e qualquer atividade que tenha que desempenhar em seu trabalho e relaciona-se mal com seus colegas.

AGORA É COM VOCÊ

- O que é qualidade de vida no trabalho para você?
Anote em seu **bloco de notas**.

Se tomar como base apenas essa descrição de Joana e de Maria das Graças, pode-se afirmar que Joana, apesar de ter uma rotina supostamente mais árdua, sente-se melhor e mais satisfeita, o que reflete em seu comportamento e na relação com o trabalho e com as outras pessoas.

Outras questões, contudo, são fundamentais para uma análise mais profunda da situação:

- Será que Joana parece mais feliz por estar se dedicando aos estudos, descobrindo coisas novas e percebendo que poderá crescer profissionalmente?
- Será que os amigos e os passeios de fim de semana renovam as energias de Joana para enfrentar o dia a dia no trabalho?
- Será que Joana e Maria das Graças, apesar de terem rotinas de trabalho semelhantes, recebem o mesmo tratamento do chefe? E se elas tiverem chefes diferentes?
- Será que Joana já tem um emprego melhor em vista?
- Será que Maria das Graças se sente frustrada por ter apostado todas as fichas em um trabalho pelo qual não é reconhecida?
- E se Maria das Graças mudou-se de cidade para aceitar o emprego e concluiu que, no final das contas, não valia a pena, como ela imaginava?
- E se a sala de Maria das Graças se localizar em uma região barulhenta ou muito quente?
- E se os materiais de trabalho forem diferentes para as duas? Enquanto Joana tem a própria mesa, com uma cadeira confortável, computador e telefone,



Maria das Graças divide o telefone com mais duas pessoas, sua mesa é muito baixa, a cadeira é desconfortável e o computador vive quebrando?

- E se Maria das Graças recebeu uma promessa de promoção e há mais de um ano as coisas continuam na mesma?
- E se Maria das Graças estiver muito doente?
- E se Maria das Graças deseja mudar sua vida, mas morre de medo de fazê-lo?
- E se Joana for uma pessoa passiva, que prefere se calar diante das dificuldades, mantendo-se sorridente para evitar problemas? Nesse caso, por que ela não luta por mudanças?

É claro que todas essas perguntas são apenas possibilidades. Não se sabe muito sobre a história de vida de Joana e de Maria das Graças. Também não é possível dizer se há diferentes condições de trabalho para as duas, embora as funções sejam parecidas. Isso mostra o quanto o tema qualidade de vida é complexo. Além disso, há diferenças individuais entre as pessoas. De qualquer forma, daqui para a frente, se você ouvir algum comentário do tipo “Fulana tem uma vida difícil e é tão feliz, enquanto Beltrana tem uma vida mansa e é tão infeliz”, sua percepção poderá ser bem diferente. Afinal, muitos fatores estão em jogo quando o assunto é qualidade de vida.



Por dentro do tema

O que é qualidade de vida?

Qualidade de vida é um conceito que avalia as condições da existência do ser humano em relação ao ambiente que o cerca.



Qualidade de vida é um conceito muito discutido hoje em jornais, revistas, sites especializados.

Faça uma pesquisa e encontre algumas definições para esse conceito.

Aproveite e avalie: você tem qualidade de vida? Por quê?

Depois de pesquisar e registrar suas ideias no bloco de notas, compare suas descobertas com o conteúdo deste texto.



Para uma pessoa ter qualidade de vida, há vários fatores envolvidos. Veja alguns deles:

- Tem alimentação suficiente, adequada e saudável?
- Vive em condições dignas e com um mínimo de conforto?
- Tem segurança para si e para sua família?

Assim, a qualidade de vida não depende só da pessoa, mas de toda uma infraestrutura social pública, capaz de atuar em benefício do bem comum.

Você deve ter reparado que a qualidade de vida está intimamente relacionada à saúde. Você pode ter uma vida mais saudável ou menos saudável, seja no trabalho, seja no lazer ou em família.

Pelo visto, se a qualidade de vida é resultado de um conjunto de fatores, e o trabalho é um fator tão importante na vida do ser humano... É, você vê que o trabalho é fundamental para a qualidade de vida de uma pessoa.



62

"A saúde é uma experiência de bem-estar resultante de um equilíbrio dinâmico que envolve os aspectos físicos e psicológicos do organismo, assim como suas interações com o meio natural e social."

Fritjof Capra,
físico austríaco

Qualidade de vida no trabalho é um conceito que avalia as condições da existência do ser humano em relação ao seu trabalho. A qualidade de vida no trabalho envolve, entre muitos outros fatores:

- O trabalho a ser realizado é seguro?
- O ambiente é arejado? A iluminação é adequada?
- O relacionamento entre as pessoas é agradável?
- A remuneração é justa?

O trabalho pode causar doenças?

Você deve conhecer ocupações que causam estresse ou envolvem risco. Pense, por exemplo, em policiais que atuam em zonas de risco, operários que trabalham com britadeiras, médicos e enfermeiros que lidam com doenças contagiosas, taxistas, caminhoneiros, motoboys ou, ainda, técnicos de minas subterrâneas, entre tantas outras.

É por isso que muita gente diz: "Que bom, eu sou secretário, posso trabalhar tranquilamente, sem nenhum risco à minha saúde."

Será que essa é uma verdade absoluta? Pense bem.



157



A coisa não é bem assim – mesmo sendo secretário e estando num ambiente de escritório, é possível desenvolver doenças ocupacionais.

Doenças ocupacionais são aquelas causadas pelo efeito do trabalho. Trabalhadores administrativos, por exemplo, podem desenvolver problemas posturais, musculares, visuais, respiratórios, dermatológicos, circulatórios, psicológicos, entre outros. Isso porque trabalham parados ou em pé por muito tempo, ou porque atuam em ambientes em que há presença ou proximidade de alguns elementos químicos ou nocivos à saúde, ou em campos eletromagnéticos, ou por estarem submetidos a cobranças e a estresse etc.



Pesquise e anote em seu bloco de notas quais as doenças ocupacionais mais frequentes na função de Secretariado ou nas funções administrativas de escritório. Anote também dicas para evitar as doenças que você pesquisou.

Será que Maria das Graças e Joana, personagens que você conheceu na seção anterior, poderiam estar sujeitas a alguma doença ocupacional? Por quê?

**Sugestão:
Saúde e Trabalho Online**

Algumas das vítimas mais comuns de DORT ou LER são os digitadores, datilógrafos, bancários, telefonistas e secretários.



Quais são as principais doenças ocupacionais dos profissionais que trabalham em escritórios?

As principais doenças ocupacionais que atingem os profissionais que atuam em escritórios – como os secretários – são também chamadas de doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORT) ou LER (le-



sões por esforços repetitivos), porque são lesões que afetam tendões, músculos e articulações, principalmente dos membros superiores, ombros e pescoço. A manutenção de posturas inadequadas ou repetitivas resulta em dor, inchaço e perda da força muscular.

Posso evitar as doenças ocupacionais?

Você pode evitá-las da seguinte maneira:

- Observe e evite a repetição de tarefas de forma contínua, sem pausa, especialmente se elas costumam deixar alguma parte do seu corpo dolorida.
- Faça revezamento nas atividades que você costuma desenvolver diariamente.
- Faça pausas de dez minutos para cada 50 minutos trabalhados, evitando ultrapassar seis horas de trabalho diário repetitivo.
- Procure profissionais de saúde em caso de aparecimento de dor ou formigamento nos membros superiores (por digitar muito, com mesa, cadeira ou teclado inadequados) ou inferiores (por ficar sentado muito tempo, sem apoio para os pés).
- Procure adotar posturas corretas, aconselhando-se com especialistas.
- Para trabalhar no computador, sente-se com o quadril no fundo do assento e relaxe o corpo, apoie o tronco no encosto e os pés no chão.
- Utilize um suporte para documentos à frente do corpo, facilitando a leitura e evitando ficar com o pescoço dobrado.
- Aproxime a cadeira da mesa de trabalho, observando para que tronco e pescoço não fiquem curvados.
- Mantenha o material de trabalho por perto, para facilitar seu manuseio.

Observe também:

- Tipo de cadeira:

A cadeira deve ter encosto e assento amplos, e o encosto deve ser reto, independentemente de a cadeira ser estofada ou não, devendo dar apoio à coluna e ter abertura para as nádegas, para que você não precise se afastar do encosto. Deve-se ficar com as pernas apoiadas na cadeira e os pés apoiados no chão. O ideal é ter uma cadeira com altura regulável ou colocar um apoio sob os pés.

À mesa ou ao computador:

- Mantenha os cotovelos na altura do teclado ou do tampo da mesa.





- Ajuste a altura do monitor de modo que o topo dele fique no máximo na altura dos seus olhos, nunca acima.
- Use o mouse próximo ao teclado e o mais próximo possível do corpo.
- Apoie o punho em uma almofada para punhos ou braços.

Cuidando da sua qualidade de vida

Toda pessoa pode fazer pequenas alterações diárias de comportamento para melhorar sua qualidade de vida no trabalho.



Você já pensou sobre o quanto o seu corpo sofre diante das pressões cotidianas de seu trabalho?

Você já percebeu que o secretário, com seu trabalho, melhora a qualidade de vida dos seus superiores no trabalho? Pois é, mas falta ainda pensar na qualidade de vida no trabalho... do próprio secretário!

As dicas que você vai ver agora poderão ser muito úteis em sua atuação profissional.



64

Cuidar de si

Ginástica laboral é a atividade física orientada, praticada durante a hora do expediente, visando a benefícios pessoais no trabalho. Tem o objetivo de minimizar os impactos negativos que decorrem do sedentarismo na vida e na saúde do trabalhador.

160

Cuidar de si significa ter cuidado com o corpo, com a mente e com as emoções. Veja algumas dicas de como praticar isso:

- Faça alguma atividade física, desde que você não tenha restrição médica (por exemplo: ginástica, caminhada, alongamento, ioga...). A vida sedentária é um risco para a qualidade de vida.
- Durma bem (em torno de oito horas por dia) e se alimente de forma adequada.
- Cultive pensamentos positivos sobre si e sobre a vida.
- Estude e se informe sobre assuntos construtivos.
- Desenvolva mais o conhecimento sobre si mesmo (por exemplo: faça terapia, meditação, exercícios de relaxamento...).



Veja alguns exercícios de alongamento que você pode fazer facilmente em seu local de trabalho:

a) Exercício para as mãos:

- Feche firmemente a mão e depois abra-a, esticando os dedos.
- Repita três vezes.

b) Exercício para as costas e os ombros:

- Levante-se, com as costas retas, coloque a mão direita no seu ombro esquerdo e move a cabeça para trás, suavemente.
- Repita o exercício para o ombro direito.

c) Exercícios para o pescoço e para as costas:

- Sente-se, mantendo a postura reta e os braços apoiados sobre os joelhos. Leve sua cabeça para baixo e sinta os músculos da nuca e das costas se alongarem. Mantenha a posição por dez segundos e volte à posição inicial. Faça também o movimento contrário, olhando para o teto por mais dez segundos.
- Vire a cabeça para um lado e a mantenha por dez segundos. Relaxe e volte à posição inicial. Repita o movimento para o outro lado.



E quando a dor não é só física? O que fazer quando alguém fica magoado ou perde o controle em situações de estresse no trabalho? As mudanças que atingem a vida nas empresas diariamente acontecem de forma tão veloz e repentina que nem todos os trabalhadores conseguem se adaptar. Os profissionais vivem sob pressão constante. Um dos maiores agentes causadores de estresse no trabalho são pressões de natureza social e cultural que limitam a manifestação de inseguranças e angústias. Muitos profissionais temem perder o emprego ou ser considerados fracos se demonstrarem algum sinal de insatisfação ou ansiedade. Assim, as angústias se acumulam, e tudo isso pode explodir um dia na forma de uma briga com algum colega ou, ainda pior, na forma de uma doença ocupacional, como uma dor de cabeça constante ou problemas no estômago, por exemplo.

Para evitar situações extremas, prejudiciais à saúde, é fundamental o autoconhecimento. Observe suas reações e respeite seus limites. Busque o diálogo no ambiente de trabalho. Por que se submeter a condições desfavoráveis de trabalho? Pode haver uma saída. Por que fingir que entendeu uma orientação, quando de fato não a compreendeu? Pergunte outra vez.



Para saber mais sobre o assunto, acesse o site PsiqWeb – Psiquiatria Geral: <http://virtualpsy.locaweb.com.br/index.php?sec=27>

Cuidar da relação com o outro

A relação com o outro no trabalho pode gerar conflito ou prazer. Mas é necessário ter em mente que é pela nossa relação com os outros e com o mundo que nos cerca que mais aprendemos.

Algumas dicas para você tornar melhor a sua relação com os outros:

- Dialogue com empatia, procurando colocar-se no lugar do outro, compreendê-lo. Seja gentil!
- Aprenda a expressar, de forma adequada, alegrias, mágoas, ressentimentos, admiração, respeito, afeto.
- Comunique-se de forma assertiva, evitando ambiguidades. Deixe claro o que deseja, o que pode ou não fazer. Dessa forma, você respeita os seus limites, evita mal-entendidos e também aprende a respeitar ainda mais o espaço do outro.
- Escute o outro com atenção, certificando-se de que o comprehendeu.
- Mantenha a calma, respire e “conte até dez” quando uma situação gerar sentimentos negativos em você. Depois, distancie-se, analise a situação e identifique a melhor maneira de comunicar o que sente para a pessoa certa.

Cuidar da relação com o trabalho

A qualidade de vida aumenta quando a pessoa gosta daquilo que faz.

Prazer e dever podem estar juntos. Basta que você esteja totalmente envolvido com o que faz.

Ao mesmo tempo, o trabalho não pode ser a única dimensão da vida da pessoa. Por mais prazeroso que o trabalho seja, é preciso lembrar disso.



Você já pensou o quanto se dedica aos amigos, ao lazer, ao estudo, ao trabalho, ao namoro, à família, ao corpo, à arte, aos afazeres domésticos, à solidariedade, à responsabilidade social e ambiental?

Será que você está deixando de lado alguma dimensão importante da sua vida?



O envolvimento também implica como você se planeja e se organiza para alcançar determinado objetivo. Muitas vezes, é necessário deixar algo “de lado” e focalizar o que realmente quer, para conseguir alcançar o que deseja.

Siga estas dicas:

- Estabeleça uma rotina diária de trabalho (por exemplo: hora para abrir a caixa de correspondências, tirar cópias, despachar com o chefe).
- Organize sua agenda em função dos compromissos e também por ordem de importância das atividades. Faça primeiro o que é mais importante.
- Arquive documentos diariamente, para não deixar que se acumulem.
- Enquanto estiver executando uma atividade, concentre-se apenas nisso. Não disperse sua atenção, pensando em outras coisas que deverá fazer depois ou que não fez antes. Cada coisa tem sua hora. Não acumule sua mente com coisas do passado e/ou do futuro que possam comprometer sua atenção às coisas do presente.



**Procure saber como um secretário organiza sua agenda de trabalho.
Anote em seu bloco de notas.**

Cuidar do ambiente de trabalho

Em um espaço físico limpo, organizado e seguro, é bem mais fácil encontrar rapidamente o que se procura. Além disso, traz uma sensação de bem-estar.

O espaço de trabalho pode ser influenciado pelas condições ambientais, como iluminação, temperatura e ruído, por exemplo. Além desses aspectos, ele deve ser um ambiente seguro à integridade física do trabalhador.

Segurança no trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas que uma organização implementa para prevenir acidentes. A prevenção de acidentes ocorre garantindo-se um ambiente seguro e também por meio da educação das pessoas.



Fazendo e aprendendo

Avalie seu comportamento diante do que aprendeu. Que tal preencher esta tabela agora, ao acabar de realizar este estudo, e novamente daqui a alguns meses, para verificar se você mudou em algo a sua rotina?

Marque com um X as opções da tabela abaixo:

Cuidados	Não faço	Faço pouco	Faço regularmente	Faço em excesso
Cuidar de si				
Praticar atividade física				
Cultivar pensamentos construtivos				
Praticar exercícios de relaxamento				
Outro cuidado:				
Cuidar da relação com o outro				
Dialogar com empatia e sinceridade				
Expressar sentimentos calmamente e para a pessoa certa				
Outro cuidado:				
Cuidar da relação com o trabalho				
Equilibrar o tempo profissional e o tempo destinado a outras atividades				
Administrar o tempo no trabalho				
Outro cuidado:				





Cuidar do ambiente físico				
Organizar o espaço físico				
Manter o ambiente seguro				
Assegurar as condições ambientais adequadas em relação à iluminação, ao ruído e à temperatura				
Outro cuidado:				
Responsabilidade social e ambiental				
Reciclar lixo ou usar objetos reciclados				
Evitar desperdício				
Outro cuidado:				

Com base nas suas respostas na tabela anterior, avalie e anote em seu **bloco de notas**:

- O que você não está fazendo?
- O que você faz pouco?
- O que você está fazendo em excesso?
- O que você gostaria de mudar?
- Como gostaria de mudar?
- O que você gostaria de manter?



Avalie seu conhecimento

Responda às questões no **bloco de notas**:

- 1) É muito comum as pessoas conciliarem estudo e trabalho. Como manter a qualidade de vida, assumindo diferentes compromissos?

165



- 2) O que você pode fazer para melhorar a sua qualidade de vida?
- 3) Avalie a postura da pessoa da figura. Está correta ou incorreta? Por quê?



Vale saber

Qualidade de vida também tem a ver com a relação que temos com o meio em que vivemos.

Normalmente, você não percebe como um simples ato cotidiano pode representar resultados significativos para a sociedade e para o meio ambiente. Esses resultados podem ser tanto positivos quanto negativos.



Já pensou quanta água economizará, e consequentemente energia elétrica, se fechar a torneira enquanto escova os dentes ou se ensaboar no banho?

Você já pensou que cada tonelada de papel reciclado representa três metros cúbicos de espaço disponível nos aterros sanitários?

E que cada tonelada de papel reciclado evita o corte de 30 ou mais árvores e economiza 2,5 barris de petróleo?

Evitar o desperdício, reciclar lixo, consumir produtos que não agridam o meio ambiente, adquirir produtos registrados, pagar devidamente os impostos são exemplos de ações que contribuem para o desenvolvimento da sociedade.

Ter consciência de que a responsabilidade por uma vida melhor da sociedade também é sua já é um grande passo. Adote hábitos saudáveis e responsáveis. O planeta agradecerá.



**Pense na rotina do secretário. De que forma você acredita que o desperdício poderia ser evitado no escritório?
Anote em seu bloco de notas.**



Intertextos

FILME

Quem somos nós? (What the bleep do we know?), de Mark Vicente, Betsy Chasse e Willian Arntz, EUA, 2006.

Este filme faz uma reflexão sobre o que é a realidade e o que é o ser humano, na perspectiva da Física Quântica. Com base na vida de uma jovem e nas atitudes que ela toma, estudiosos de diversas áreas do conhecimento fazem comentários sobre as possibilidades da consciência. Cada um de nós escolhe a experiência e, dessa forma, cada um cria sua própria realidade. É para pensar e filosofar!

LIVROS

Os sentidos da vida, de Flavio Gikovate, Editora Moderna, 2004.

Voltado ao público jovem, este livro do renomado psicanalista analisa diversas questões importantes do “mundo adulto”. É um livro para qualquer pessoa que queira pensar sobre o sentido da vida, o trabalho, o amor maduro, o relacionamento social, o tempo e o desenvolvimento interior.

Não faça tempestade em copo d’água no trabalho, de Richard Carlson, Editora Rocco, 1999.

O autor deste livro, que vendeu milhões de exemplares em todo o mundo, é palestrante e consultor sobre estresse. Seu livro trata, de maneira simples e prática, de questões do dia a dia do mundo profissional, tais como: concentrar-se no presente, empatia, passar dez minutos do dia sem fazer absolutamente nada, fazer as pazes com o caos, não se incomodar com seu chefe etc. Vale a pena conferir.

MÚSICA

“O que é o que é?”, Caminhos do coração, Gonzaguinha, EMI-Odeon, 1982.

“Viver e não ter a vergonha de ser feliz...” é o verso desta música que tem tudo a ver com o que foi discutido neste estudo. Ouça a linda melodia e curta a letra. Aqui vão alguns trechos:

“Viver e não ter a vergonha de ser feliz
Cantar e cantar e cantar
A beleza de ser um eterno aprendiz
Ah, meu Deus, eu sei, eu sei



Que a vida devia ser bem melhor e será
Mas isso não impede que eu repita
É bonita, é bonita e é bonita

[...]

Somos nós que fazemos a vida
Como der ou puder ou quiser
Sempre desejada
por mais que esteja errada
ninguém quer a morte
só saúde e sorte
[...]

É a vida, é bonita e é bonita”

SITES

Ministério da Saúde – <http://portal.saude.gov.br/saude>

Ministério do Trabalho e Emprego – <http://www.mte.gov.br/>

Nos dois sites há importantes informações sobre saúde do trabalhador. Vale a pena pesquisar!

Associação Brasileira de Qualidade de Vida – <http://www.abqv.org.br/>

Associação cuja missão é promover a integração e o desenvolvimento de profissionais multidisciplinares voltados para a atuação em qualidade de vida.

No site você encontra informações úteis, como um Banco de Palestrantes (que poderia ser levado para a sua empresa, por exemplo, para falar dos benefícios de uma gestão administrativa que cuida dos seus profissionais), artigos sobre o tema, dicas de leitura e muito mais. Um dos artigos mais interessantes é “Programa de qualidade de vida no trabalho: um olhar sobre seus benefícios para as empresas e colaboradores”, de Alexandre Slivnik Cozzo e Daniele Barrionuevo Kallas Batista.

SESC São Paulo – http://www.sescsp.org.br/sesc/convivencia/ler/04_prevencao.htm, acesso em 08/03/2011.

Orientações sobre LER/DORT. Apresenta também uma animação sobre exercícios de alongamento.

O site do SESC apresenta uma série de artigos interessantes sobre a qualidade de vida e as doenças ocupacionais. Dá dicas sobre como ter uma vida a cada dia mais saudável, exercícios que beneficiam o trabalhador tanto física quanto men-



talmente e ainda a grade de cursos oferecidos pela instituição. Vale a pena dar uma olhada, principalmente se você tem uma unidade próxima de sua casa ou trabalho, podendo frequentá-la. Lembre-se: quanto mais saudável, mais disposto para o trabalho.

Drauzio Varella – <http://www.drauziovarella.com.br/>

Entre outros conteúdos, vale conferir a entrevista com o dr. Rames Mattar, médico, professor de Ortopedia da Universidade de São Paulo e presidente da Sociedade Brasileira de Cirurgia da Mão. Ele esclarece conceitos importantes sobre LER e dá ótimas dicas sobre prevenção de lesões por esforço repetitivo.



Glossário

Ambiguidade

Que pode significar mais de uma coisa, dependendo do contexto.

Árduo

Duro, difícil.

Complexo

Com muitas variáveis e fatores relacionados.

Estresse

Conjunto de reações que o organismo manifesta quando a pessoa enfrenta uma tensão maior do que a sua capacidade de se adaptar a um acontecimento adverso.

Postural

Relativo à postura do corpo.

Sedentário

Aquele que está quase sempre sentado, que não se movimenta muito, que anda pouco ou não se exercita.



O que você estudou:

- *A importância de cuidar de si.*
- *Cuidar da relação com o outro na vida e no trabalho.*
- *Cuidar da relação com suas atividades.*
- *Responsabilizar-se perante a sociedade e o meio ambiente.*



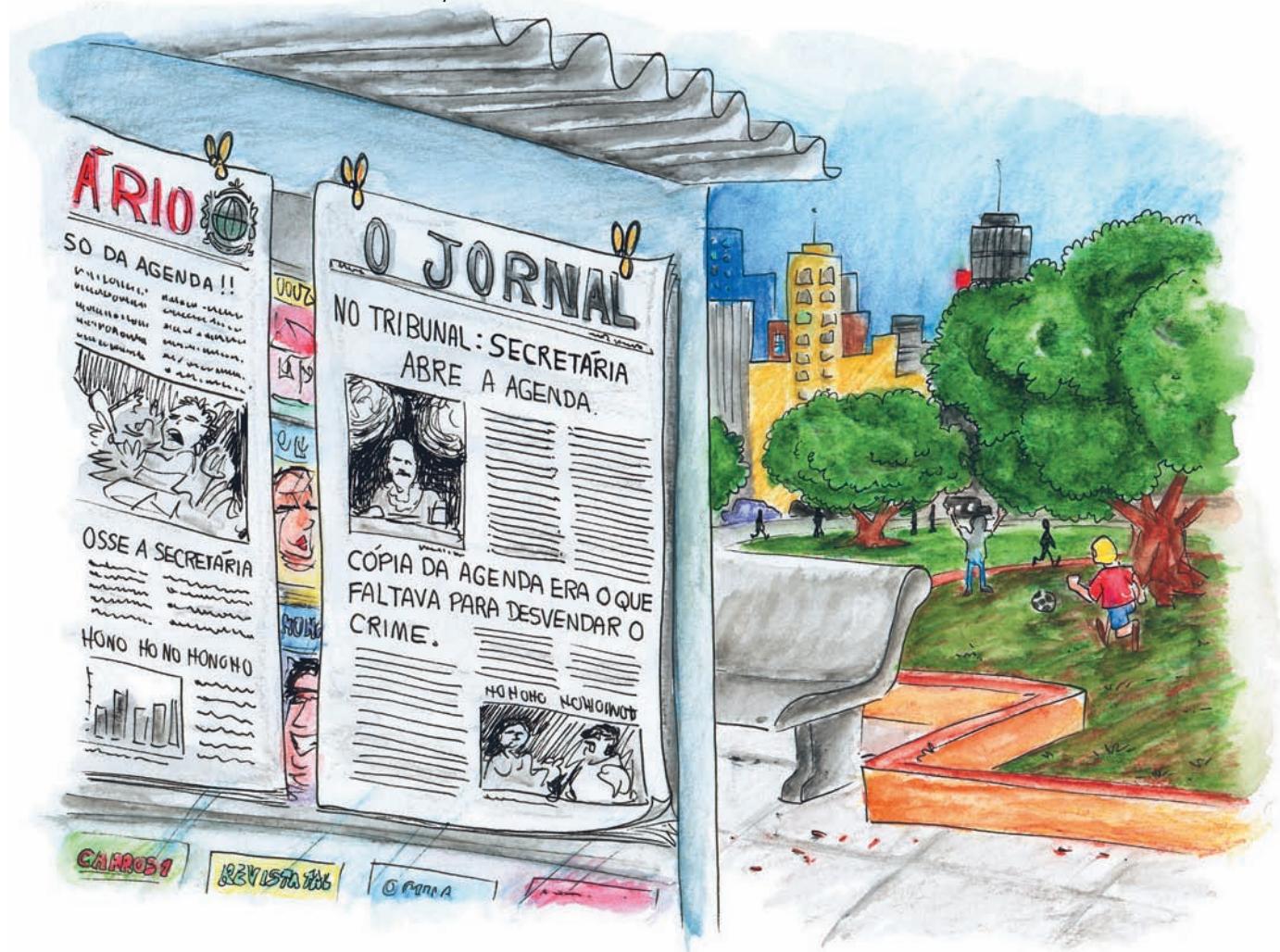
65

CAPÍTULO 12

ÉTICA PROFISSIONAL DO SECRETÁRIO

Tanto nas empresas privadas quanto nas públicas, às vezes o secretário lida com informações sigilosas, ou mesmo com dados que podem vir a comprometer seu chefe ou a organização em que trabalha.

Já ocorreram processos de investigação em que um secretário ajudou a desvendar crimes, corrupção e fraudes, porque forneceu informações contidas numa cópia da agenda do chefe, que mantinha guardada consigo mesmo após ter deixado de trabalhar na empresa.





Você se recorda de algum fato como o que aparece na ilustração de abertura na página anterior?

Você acha correto um secretário guardar a agenda de compromissos de seu chefe mesmo depois da rescisão do contrato de trabalho?

De posse de documentos que possam esclarecer crimes, você acha que um secretário deve apresentá-los às autoridades competentes?

Você já parou para pensar na situação delicada enfrentada por secretários que trabalham diretamente com chefes envolvidos com ações ilícitas? A imprensa já trouxe alguns casos do nosso cenário político. O que fazer nessa situação? O que é certo? O que é errado?

Neste estudo você vai aprender mais sobre a ética profissional que envolve o trabalho do secretário. Mais do que saber o que é certo ou errado na profissão, você poderá fazer uma avaliação pessoal das responsabilidades ligadas à profissão de secretário.



Iniciando a conversa

Zenaide, secretária de um escritório de advocacia, estava aproveitando a manhã de sábado no salão de beleza. Cuidar regularmente da aparência é um hábito importante na sua profissão, pois o secretário expressa a imagem da empresa e lida com pessoas o tempo todo.

Zenaide sempre se comportava de forma discreta no salão, procurando não conversar nada além de amenidades. Era o jeito dela. Provavelmente, os funcionários que trabalhavam ali nem soubessem qual era a sua profissão.

Mas naquele dia, ao ouvir um diálogo entre uma manicure e outra cliente, se sentiu compelida a sair do anonimato:

- Solange, diga lá, você está estudando para quê?
- Ah, Mônica – respondeu a cliente –, estou me preparando para ser secretária.





- Que coisa bonita! E por que você escolheu essa profissão?
- Mônica, cá entre nós, imagine só a sensação de poder, por conhecer informações sigilosas sobre a empresa ou sobre a agenda do chefe? Esses tempos estão muito difíceis. Manter um emprego é uma dureza! Eu me preocupo muito com isso. Acho que para mandar uma secretária embora não deve ser assim tão fácil. Um chefe vai pensar duas vezes antes de colocar no “olho da rua” uma pessoa que sabe tanta coisa...

Foi nesse ponto que Zenaide não resistiu:

- Solange, eu sou Zenaide. Desculpe-me, mas ouvi sua conversa. Desejar ser secretária e estudar para isso é uma escolha profissional muito bonita e séria. Ter acesso a informações sigilosas de uma empresa é realmente uma forte possibilidade nessa profissão, mas você sabia que um profissional de Secretariado deve cultivar a ética acima de tudo? Você precisará ser merecedora dessa confiança e ter uma postura muito profissional, se essa for realmente a sua vocação. Só assim você poderá conquistar seu espaço no mercado de trabalho.

Solange foi pega de surpresa. Sentiu-se um pouco envergonhada por ter dito aquilo anteriormente. “Nossa! Imagine eu usar o acesso a informações importantes para manter um emprego! Que ideia! Dessa forma, eu vou passar uma péssima imagem! Pior ainda: não vou conseguir chegar a lugar algum” – pensou Solange. E perguntou a Zenaide:

- Você é secretária?
- Sim, há cerca de dez anos – respondeu Zenaide.
- Que bom! Temos muito a conversar sobre os desafios da profissão... Você poderia falar um pouquinho mais sobre ética?

Zenaide sentiu-se comovida e até um pouco surpresa com a atitude de Solange. Era uma jovem disposta a ouvir e a aprender. Com um sorriso, lhe respondeu:

- Com muito prazer, Solange. Conte comigo!

A partir desse momento, as duas iniciaram uma agradável conversa. Solange tinha muitas dúvidas e se sentiu mais consciente em relação às responsabilidades de um profissional de Secretariado conversando com Zenaide.

Zenaide sentiu-se gratificada pela oportunidade de chamar a atenção para um tema tão importante, a ética, para alguém tão jovem que se preparava para ser secretária e que pouco sabia sobre o perfil que se espera de um profissional dessa área.

Solange nunca imaginou que algumas horas da manhã no salão de beleza pudessem ser tão enriquecedoras. Desde então, passou a ver sua escolha profissional com outros olhos e se dedicou à pesquisa sobre ética. Sua vida profissional, que apenas começava, ganhou um significado muito mais amplo.



AGORA É COM VOCÊ

Você conhece as responsabilidades de um profissional de Secretariado? O que a ética tem a ver com essas responsabilidades? converse com alguns secretários mais experientes e procure aprender com eles. Peça que lhe relatem casos concretos nos quais o comportamento ético fez a diferença.

Anote os tópicos mais importantes de sua conversa no **bloco de notas**.



Por dentro do tema

O que é ética profissional?



66

Para alguém ser considerado um profissional, é preciso que:

- Tenha recebido uma formação adequada para trabalhar na área.
- Conheça os “segredos” da profissão que só são “revelados” com tempo de investimento em estudo e prática.
- Esteja disposto a defender a profissão e os colegas diante das ameaças que possam colocar em risco o ofício.
- Se empenhe na construção e atualização constantes da profissão, de modo a fazer frente às mudanças cada vez mais aceleradas do mundo de hoje.

Em cada ofício existe um modo mais adequado de fazer as coisas, sejam elas técnicas ou ligadas a comportamentos e atitudes. Tanto as questões técnicas quanto aquelas ligadas ao modo de agir dos profissionais estão em contínua mudança, pois as profissões ou são vivas ou deixam de existir. Quem define o que é certo ou errado dentro de cada profissão são os próprios profissionais. Isso faz parte do que se costuma chamar de autonomia profissional.

A profissão propriamente dita é criada por lei. Mas, depois que passa a existir, cabe aos próprios profissionais zelar por ela. Esse zelo é fundamental para que a sociedade tenha confiança na respectiva categoria profissional.

Assim, cada profissão tem um código de conduta que serve para controlar o exercício adequado da profissão, proteger os profissionais que agem de acordo com o código e manter a confiança geral da sociedade no grupo profissional.

A esse código de conduta dá-se o nome de código de ética profissional. Ou você obedece ou não pode mais fazer parte do grupo e nem atuar como profissional da área.



Entenda a diferença entre ética e moral

Muita gente associa **ética** a **moral**.

A moral está ligada aos modos e aos costumes. A palavra “ética” vem do grego *ethos*, que significa caráter, modo de ser.

O campo da moral e o da ética:

- São característicos dos humanos (os bichos não podem julgar o bem e o mal).
- Referem-se a ações livres e conscientes – quem é obrigado a fazer algo errado não pode sofrer julgamento moral ou ético.



Ética e moral são conceitos diferentes. A ética vai mais além. Veja por quê:

“A **ética** reflete sobre os valores morais e questiona se o que a sociedade considera bom ou mau é realmente bom ou mau, se as normas e regras de conduta moral realmente fazem bem a todos e devem ser obedecidas, ou se existem apenas porque convêm a alguns” (Júlia Alves, 2002 – saiba mais na seção **Intertextos**, no final deste estudo).

Você já ouviu falar de exercício ilegal da medicina? Infelizmente, isso existe, e é por essa razão que a medicina é uma profissão que tem um dos códigos de ética mais rigorosos. Os Conselhos Regionais e o Conselho Federal de Medicina mantêm constante fiscalização, para evitar que uma pessoa exerça a medicina sem a devida formação profissional e para garantir que o médico, depois de formado e já praticando a medicina, aja com ética profissional. Se um médico faltar com a ética, corre o risco de perder o registro profissional e não poder mais exercer legalmente a profissão.

Há variações sobre o que é ou não moral de acordo com a cultura, o contexto ou a época. O que é moral para uns pode ser imoral para outros. Por isso, a ética é tão importante.



Os advogados constituem outra categoria profissional com um código de ética rigoroso. Graças à salvaguarda legal do segredo profissional entre advogado e cliente é que as pessoas comuns se sentem seguras para propor ações na Justiça.

A moral pode limitar a nossa liberdade de ação com regras. **A ética** amplia o que é considerado moral, pois nos incentiva a fazer escolhas com base em valores mais duradouros que respeitem a vida e o bem-estar humano.



As profissões atuais nasceram das corporações de ofício que existiam na Idade Média. Além de aprender o ofício, o aprendiz tinha que demonstrar capacidade de guardar os segredos do ofício, que o mestre lhe passava. Concluída a formação, o aprendiz devia jurar publicamente que iria guardar esses segredos e defender os profissionais de sua corporação.

E como você acha que anda o prestígio profissional do secretário na sociedade de hoje?

Apesar de o ofício de secretário existir há séculos, a profissão só foi regulamentada no Brasil pelas Leis 7.377, de 30 de setembro de 1985, e 9.261, de 11 de janeiro de 1996. Desde então, começou a se organizar como categoria profissional, estabelecendo o seu próprio código de ética profissional.



Pesquise na internet algumas profissões que têm o seu próprio juramento profissional. Uma dica que pode levar à medicina é digitar no sistema de busca: "juramento de Hipócrates" (o grego conhecido como Pai da Medicina). Veja se consegue o texto de um desses juramentos profissionais.

Ética do profissional secretário

O código de ética profissional do secretário foi publicado no *Diário Oficial da União*, no dia 7 de julho de 1989. É relativamente recente e pouco conhecido por parte dos profissionais da área e pelas empresas.



Existe um código de ética profissional dos empregados e também uma ética dos empregadores. No caso dos secretários, são comuns as denúncias, em associações e sindicatos, sobre empresas que mostram desconhecimento ou desconsideração da lei que regula a profissão e do seu código de ética. Há empregadores que contratam secretários sem as devidas qualificações profissionais ou que desviam secretários para funções que não lhe são próprias.

Você verá a seguir alguns dos principais itens do código de ética do profissional secretário. Conhecer o que diz o código é tão importante para o profissional quanto saber a parte técnica ligada ao exercício da função de secretário hoje. São atitudes concretas que precisam ser conhecidas e seguidas para construir, com o tempo, um corpo profissional cada vez mais forte e unido.



São os secretários que constroem a sua profissão. Quanto mais sólido for o “edifício”, mais proteção os secretários poderão esperar da sua corporação profissional.

Princípios fundamentais da ética do profissional secretário

São três os princípios que norteiam o código de ética do profissional secretário:

1. Para exercer a profissão de secretário, a pessoa deve estar devidamente credenciada. Isso significa que deve ter a formação em nível técnico ou superior e ser registrada como profissional da área, de acordo com a lei.
2. O código de ética fixa normas de procedimentos dos profissionais quando do exercício da profissão, para regular as suas relações com a própria categoria profissional, com os órgãos públicos e a sociedade civil.
3. A profissão deve ser tratada pelo secretário como um dos seus bens mais nobres, levando-o a zelar por ela pelo exemplo e responsabilidade.

Resumindo os princípios, pode-se dizer que o profissional secretário deve empenhar-se em dar exemplo pessoal de atuação, levando a sociedade a perceber o valor e a importância dessa profissão nas empresas que buscam ter sucesso nos dias atuais.



68

O código de ética da categoria baseia-se em atitudes e comportamentos que todo profissional deve seguir. O sucesso coletivo será o resultado do empenho individual na construção de uma das carreiras mais promissoras e dinâmicas nos dias atuais.

Direitos do profissional secretário

São direitos dos secretários e secretárias:



69

- a. Garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação da profissão.
- b. Participar de associações e sindicatos que representam a categoria.
- c. Participar de atividades públicas, ou não, que visem defender os direitos da categoria.
- d. Defender a integridade moral e social da profissão, denunciando toda e qualquer alusão desmoralizadora que se perceba.
- e. Receber remuneração profissional adequada ao seu nível de escolaridade.

177



- f. Ter acesso a cursos de atualização e aprimoramento profissional.
- g. Praticar jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista.

AGORA É COM VOCÊ

Você sabe o que o sindicato que representa seu grupo profissional pode fazer por você? Quais as funções de um sindicato? Você sabe que algumas coisas importantes podem ser conquistadas pela força da atuação de um grupo profissional? Pesquise essas questões na internet e fique atento em como o sindicato pode estar ao seu lado. No site da Federação Nacional das Secretárias e Secretários, há um link para os sindicatos regionais do país. Que tal acessá-lo e pesquisar onde fica o sindicato de sua região?

<http://www.fenassec.com.br>

Após acessar o site, clique sobre o ícone “sindicatos” e escolha a sua região. Registre tudo o que você considerar mais importante no **bloco de notas**.

Não basta ter a formação e agir dentro da lei. É preciso conquistar o reconhecimento da sociedade. A Federação Nacional das Secretárias e Secretários (<http://www.fenassec.com.br>) é um exemplo de entidade que tem como política se manifestar em defesa da boa imagem pública das secretárias (e aqui, em especial as mulheres), muitas vezes desvalorizada nos meios de comunicação. A Federação costuma enviar cartas ou e-mails sempre que uma reportagem, novela, anúncio etc. desmoraliza, de alguma forma, a profissão de secretária e secretário.

Deveres do profissional secretário

Os deveres do profissional secretário, prescritos no código de ética da profissão, são os seguintes:

- a. Considerar a profissão como um fim para a realização profissional. Isso quer dizer que a função de secretário não é um “bico” que a pessoa faz enquanto espera algum tipo de promoção dentro da empresa.
- b. Direccionar o comportamento profissional para a verdade, a moral e a ética. Ou seja, em nenhum momento o profissional secretário poderá envolver-se em quaisquer atos que sejam falsos, imorais ou ilegais. Se como pessoa comum não é permitido ir contra a lei, como profissional secretário a exigência é de tal ordem que, além das consequências jurídicas cabíveis a qualquer civil, o profissional poderá sofrer um processo administrativo interno à categoria que poderá penalizá-lo com a perda do registro profissional.



- c. Respeitar a profissão e procurar aperfeiçoamento. Se o profissional quer respeito dos outros, primeiro é preciso começar se respeitando. Se o acesso ao aperfeiçoamento é um direito, procurar o aperfeiçoamento é um dever.
- d. Saber lidar com o público. O profissional secretário está cada vez mais ligado à área de comunicação das empresas.
- e. Ser positivo em sua atuação, fazendo com que suas atividades ultrapassem as questões pessoais para alcançar o *status* profissional.
- f. Ficar antenado nas inovações tecnológicas que podem ser incorporadas ao seu trabalho profissional.
- g. Lutar pelo progresso da profissão.
- h. Combater o exercício ilegal da profissão, denunciando ao sindicato ou associação todo e qualquer desvio de função dentro de sua empresa ou de conhecidas.
- i. Colaborar com as instituições que ministram cursos específicos de formação de secretários.



70

Ética profissional: uma questão de cidadania

Depois de tratar dos princípios, dos direitos e dos deveres dos profissionais secretários, o código de ética da categoria apresenta vários capítulos que podem ser reunidos num único tema: a construção da cidadania a partir de um comportamento profissional ético.

A partir do 4º capítulo, o código trata do sigilo profissional, das relações dos secretários entre si, de suas relações com a empresa e, por fim, das relações com as entidades de classe que representam a categoria.

O código de ética estabelece que secretários e secretárias devem guardar sigilo absoluto sobre assuntos e documentos que lhe são confiados. Lembra-se do caso do início deste estudo? Além disso, o secretário não deve assinar nenhum documento que possa resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria. Esse aspecto é tão importante quanto guardar sigilo – exige consciência e avaliação constante do próprio trabalho. Por isso, antes de assinar um documento, o secretário deve analisá-lo com cuidado, considerando os aspectos éticos de seu ato.



179



Quebrando costumes

A relação profissional entre secretário e chefe é bastante próxima. Por isso, criou-se o costume de estabelecer uma “fidelidade acima de tudo e de todos”. Com a regulamentação da profissão de secretário, esse costume deve ser modificado. Não que deva deixar de existir confiança, mas ela não pode sobrepor-se à lei nem à dignidade profissional. Nenhum secretário pode ser conivente com irregularidades cometidas por seu chefe. Ser profissional exige discernimento diante das ordens e solicitações da chefia.

As relações do profissional secretário

- Na empresa em que o secretário trabalha, o código de ética profissional exige que ele se identifique com a filosofia empresarial, procurando ser o facilitador na implantação das políticas que emanam de sua diretoria.
- Na relação com os colegas de trabalho, é proibido que o secretário tire proveito pessoal de sua proximidade com a chefia, facilitando ou dificultando o acesso dos demais empregados aos superiores.



71

Com a categoria profissional, o secretário deve assumir o ônus da associação, sabendo que sua contribuição em dinheiro e o pagamento das mensalidades em dia é condição de fortalecimento da profissão.



Fazendo e aprendendo

Consulte na internet o site da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (<http://www.fenassec.com.br>). Lá você encontra a Lei Regulamentadora da profissão e o texto completo do código de ética discutido aqui, bem como várias dicas de cursos de atualização profissional e até acompanhamento salarial da categoria.

Anote os principais pontos em seu **bloco de notas**. Faça também um registro das suas impressões sobre o que estudou aqui.



Avalie seu conhecimento

1. Com base no que você já sabe sobre a ética profissional do secretário, responda às perguntas sobre a atuação da ex-secretária de Marcos Valério, publicitário envolvido no “escândalo do mensalão”, na CPI dos Correios, em 2005:
 - Como você avalia o fato de ela ter entregue cópia da agenda de compromissos do ex-chefe?
 - Você acha que ela quebrou o sigilo profissional ao revelar detalhes do dia a dia de trabalho do ex-chefe?
2. Você já foi submetido, no trabalho, a alguma situação que ia contra os seus valores pessoais? Como você reagiu? Que lições você tirou para a vida, como profissional e como cidadão?
3. Em termos éticos, o que você se propõe para sua vida profissional? Que tal redigir os seus princípios básicos, suas crenças, que ninguém pode abalar?



Vale saber

O dia 30 de setembro é o Dia Nacional da(o) Secretária(o). Sabe por que esse foi o dia escolhido?

Durante a Revolução Industrial, por volta do ano de 1870, um inglês chamado Christopher Sholes inventou um tipo de máquina de escrever. Ele tinha uma filha, chamada Lilian Sholes, que testou a máquina, sendo a primeira mulher a usá-la em público.

Lilian nasceu em 30 de setembro de 1850. Para celebrar o centenário de seu nascimento, muitos fabricantes de máquinas de escrever fizeram comemorações e alguns até lançaram concursos para escolher a melhor datilógrafa. Esses concursos foram um sucesso! Com isso, eles aconteciam a cada ano, sempre em 30 de setembro, e muitas secretárias participavam. Por isso, a data passou a ser conhecida como o Dia das Secretárias.

No Brasil, o 30 de setembro se popularizou como Dia da(o) Secretária(o) a partir do surgimento das associações de classe desses profissionais. Em alguns estados brasileiros, o dia foi oficialmente reconhecido.





Há também o Dia Internacional da(o) Secretária(o), comemorado na última quarta-feira do mês de abril.

Que tal fazer do dia 30 de setembro mais um dia de reflexão sobre o papel do profissional secretário? Divulgue a profissão, defendendo a atitude ética desse importante grupo profissional.

Empregadas domésticas são, algumas vezes, chamadas de secretárias. Aliás, é costume de algumas pessoas no Brasil presentear suas empregadas domésticas no dia 30 de setembro. Por razões socioculturais, é possível que se prefira o termo secretária a empregada doméstica. Todos sabemos que as profissões são muito diferentes entre si, embora ambas sejam dignas, importantes e regulamentadas em nosso país.

Acredita-se que tal costume, aos poucos, vá perdendo sentido até desaparecer. Nenhum problema quanto ao costume de presentear as empregadas domésticas no dia 30 de setembro ou em qualquer outra data comemorativa, como o Natal. É muito positivo ser reconhecido pela qualidade do trabalho, e um presente pode representar isso de forma delicada. Mas por que alguns ainda evitam o uso do termo “empregada doméstica” e preferem chamar essa profissional de “secretária”? Afinal, ser uma empregada doméstica é uma profissão e também exige competências específicas. Esse costume pode ser, na verdade, uma forma de preconceito.



Intertextos

LIVRO

Ética, cidadania e trabalho, de Júlia Falivene Alves, Editora Copidart, 2002.

Esse interessante livro apresenta questões para reflexão e discussão. Os temas principais se relacionam a situações e a comportamentos que coloquem em questão princípios éticos, direitos humanos e o exercício da cidadania. Que tal reunir um grupo de amigos para compartilhar impressões sobre os assuntos tratados no livro?

FILMES

A corporação (The corporation), de Mark Achbar e Jennifer Abbott, Canadá, 2003.

O documentário traz uma crítica às práticas éticas e sociais das grandes empresas. Um dos focos é mostrar a diferença entre a ética pes-



soal dos indivíduos e o confronto com a postura empresarial, que busca garantir sobretudo o maior lucro a seus acionistas. Por exemplo, em uma parte do filme, um negociador de commodities diz que, ao assistir ao ataque terrorista contra o World Trade Center, os negociadores de ouro acharam que a tragédia teria um aspecto positivo, na medida em que faria o preço do ouro subir.

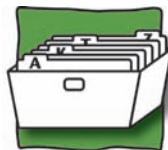
Obrigado por fumar (Thank you for smoking), de Jason Reitman, EUA, 2006.

O filme relata o dia a dia do porta-voz de grandes empresas de cigarros, que ganha a vida defendendo os direitos dos fumantes, para garantir mais vendas (apesar de a opinião pública ser contrária). Sem preocupação ética alguma, o profissional pensa apenas em preservar os direitos de seus clientes. O filme é uma provocação para refletir sobre a ética e a falta de ética nas corporações, o papel de cada pessoa frente a isso e a busca por dinheiro sem ética na sociedade de consumo.

DVD

Café filosófico – Ética na profissão, de Eduardo Giannetti, TV Cultura.

Este DVD é interessante para quem quiser se aprofundar no tema estudado aqui. A sinopse do programa diz: "A vida profissional implica uma série de escolhas. Desde a hora da escolha da carreira, questões éticas se apresentam. Estamos no campo da ética pessoal, onde dúvidas sobre seguir a satisfação pessoal ou a promessa de retorno financeiro se apresentam. Mais tarde, no exercício profissional, o tempo todo o indivíduo é confrontado com dilemas éticos. Giannetti divide a ética sob dois prismas: a ética cívica são as normas sociais com as quais o indivíduo tem que lidar; a ética pessoal trata das motivações interiores. Viver implica harmonizar essas duas forças." O conteúdo é complexo, mas foi feito numa linguagem clara, acessível para quem está se iniciando no tema. Por que não se aventurar a conhecer sempre mais?



Glossário

Salvaguardar

Proteger, garantir.

Sigiloso

Secreto, confidencial.



O que você estudou:

184

- *Ética profissional.*
- *Código de ética do profissional de Secretariado.*





CAPÍTULO 13

72

CAPÍTULO 13

PREPARANDO-SE PARA O MERCADO DE TRABALHO

Observe esta cena: André está nervoso com o processo seletivo para o papel principal da peça de teatro. Afinal, é difícil esconder o estado emocional nessas horas, não é mesmo?

Você já pensou na importância desses momentos? Imagine, por exemplo, que uma empresa faça altos investimentos em seus produtos, mas não consiga apresentá-los de forma estimulante a seus clientes. O investimento valeu a pena? Provavelmente, não. No mercado de trabalho também é assim: além de investir em estudo, é preciso ainda preparar-se para apresentar-se bem na hora de fazer uma entrevista.





É hora de focar na sua preparação para ingressar no mercado de trabalho ou para conquistar novas posições profissionais.



Você já pensou que um currículo bem elaborado ajuda a conseguir boas propostas de trabalho?

Que o tempo de uma entrevista é curto e você precisa aproveitá-lo bem?

Agora você vai saber mais sobre elaboração de currículos e postura no momento de uma entrevista de seleção.



Iniciando a conversa

Alessandro havia concluído seu curso técnico de Secretariado, mas não sabia direito o que fazer para encontrar um emprego. Lembrou que Sônia, uma grande amiga, já havia concluído o mesmo curso e trabalhava em uma importante empresa do segmento de distribuição. Resolveu, então, telefonar para ela e pedir algumas dicas.

– Olá, Sônia! Uma boa notícia: acabei o curso técnico de Secretariado! Só que estou um pouco perdido, não sei o que fazer...

Sônia conhecia as dúvidas de Alessandro; afinal, tinha passado pelo mesmo momento quando concluiu o curso. Então, resolveu orientá-lo, para que conseguisse se apresentar bem nas empresas.

- Você deve começar elaborando uma carta de apresentação e um curriculum vitae. Esses documentos são muito importantes, e você vai precisar deles.
- Carta de apresentação? Currículo? Eu sei que são importantes, mas dá uma inse- gurança na hora de prepará-los, Sônia...
- Fique tranquilo! O currículo é o documento que as empresas usarão para conhecer um pouco de você. Então, nele, além de suas informações pessoais, devem constar a sua formação e sua experiência profissional. Já a carta de apresentação é uma prévia do currículo.



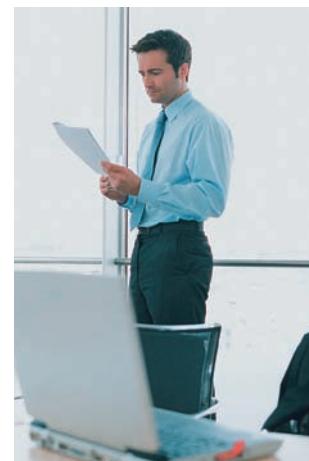


- Desculpe. Não consegui entender bem a diferença entre uma carta de apresentação e um currículo.
- Pense no seguinte, Alessandro: normalmente, antes de um filme entrar em cartaz, o cinema costuma passar o trailer desse filme, não é verdade? Se o currículo fosse um filme, a carta de apresentação seria o trailer. Entendeu?
- Ah! Então ela deve despertar o interesse do entrevistador para que leia o currículo. É isso?
- Muito bem! Mas isso é só o começo. Tem outras coisas que você precisa saber.

Alessandro estava intrigado. Percebia que, além de concluir seus estudos, também precisava preparar-se para se apresentar às empresas.

- E o que mais preciso saber, Sônia?
- Você precisa aprender quais são os principais processos seletivos de hoje em dia e como se apresentar quando for convocado para uma entrevista. Se estiver bem preparado, não será pego de surpresa e terá mais chances de sucesso.

E Alessandro resolveu se preparar para o mercado de trabalho; afinal, não podia falhar agora. Sabia que em breve poderia estar como Sônia, trabalhando numa boa empresa e na área para a qual se preparou com tanto cuidado.



73

A carta de apresentação pode ser dispensada quando a empresa pede imediatamente o envio do currículo.



Por dentro do tema

Buscar uma posição no mercado começa de forma semelhante para todos: montando a carta de apresentação e o currículo.

Escrevendo a carta de apresentação

A carta de apresentação deve destacar sua melhor formação e realização profissional, justificando por que você é o candidato ideal para a empresa. Ela deve instigar o entrevistador a ler seu currículo; por isso, precisa ser breve e objetiva.

187



Que informações deve ter uma boa carta de apresentação?

- Data.
- Nome do candidato.
- Endereço.
- E-mail.
- Referência de anúncio (caso seja encaminhada para uma vaga específica divulgada em alguma mídia).
- Justificativa do envio da carta.

Ao finalizar a carta, pode-se solicitar ao leitor que entre em contato para agendar uma entrevista. Veja um exemplo de carta de apresentação:

São Paulo, 30 de Abril de 2011

FERDINANDO DO AMARAL

Rua das Bromélias, 10
00.000-000 – São Paulo – SP
Telefones: (11) 3333-7777/ 9999-9999
E-mail: Ferdinand_amaral@gotemail2.com

REF: Vaga de Secretário anunciada nesta data no Jornal Tribuna.
Aos cuidados do departamento de Recursos Humanos

Prezados Senhores,

Conclui com sucesso o curso Técnico de Secretariado e tenho conhecimento de que sua empresa, líder de mercado em seu ramo, está à procura de um profissional com minha qualificação. Busco uma posição para aprimorar e desenvolver ainda mais as competências que adquiri na minha formação e colaborar com o crescimento de sua empresa.

Coloco-me à disposição para um contato pessoal.
Atenciosamente

Ferdinando do Amaral

Nesse exemplo, o candidato ainda não tem experiência profissional. Se tivesse, deveria ressaltá-la, fazendo um breve relato de suas atividades.



Siga estas dicas!

- Nunca deixe passar um erro de grafia ou digitação. Encontrar um erro na carta pode fazer com que o profissional que avalia os candidatos desista de ler seu currículo.
- Evite palavras difíceis ou pouco usadas. O avaliador deve notar que você se expressa de forma clara e elegante, simples e atual.

Elaborando o currículo

O **currículo** é o registro de sua história profissional. Ele deve destacar suas habilidades e experiências de maneira breve e agradável. Lembre-se de que ele chega ao entrevistador antes de você; portanto, precisa causar uma boa impressão.

Ao elaborar um currículo, inclua as seguintes informações:

- Objetivo profissional (em que área ou função você deseja atuar).
- Qualificações (as suas competências, qualidades e habilidades; enfim, o que você sabe fazer).
- Formação acadêmica (a sua formação escolar).
- Experiências mais relevantes (descrição das atividades profissionais mais importantes que exerceu – nome da empresa, função exercida, período de atividade).

*Em muitos lugares, utiliza-se a palavra francesa “résumé” (pronuncia-se “resumê” e significa resumo, sumário) para falar de **currículo**. E não é à toa: o currículo deve ser um resumo do seu histórico profissional.*

Também é essencial que você cuide da aparência do documento – limpeza do papel, padronização do tamanho e estilo das fontes etc.

AGORA É COM VOCÊ

Aproveite este momento para escolher a melhor apresentação para seu currículo. Qual seria a melhor fonte de letra? Tamanho? Formatação? Quantidade de páginas?

Registre essas informações em seu **bloco de notas**.

Se você optou por fontes sóbrias e muito usadas, como Arial, e tamanho entre 10 e 12, fez uma boa escolha. A formatação deve colaborar para uma boa leitura e a quantidade de páginas deve ser a menor possível.



O currículo passo a passo

Então, que tal começar a elaborar seu currículo?

1. Inicie informando seu nome completo, endereço, números de telefone e e-mail para contato. Lembre-se de que os currículos são lidos rapidamente. Se o recrutador pensar que você se esqueceu de colocar essas informações, seu currículo pode ser descartado.
2. Faça um breve resumo de sua situação pessoal. Exemplo: casado, 25 anos, sem filhos.
3. Em seguida, inclua seu objetivo profissional, que deve ser breve e informar o cargo desejado ou uma área mais abrangente. Exemplo: secretário ou assistente executivo.
4. Faça uma síntese de suas qualificações profissionais. Exemplo: técnico em Secretariado com três anos de experiência.
5. Informe suas experiências anteriores, incluindo as datas de admissão/ demissão, focando sempre nas atividades desempenhadas.

Exemplo:

- Empresa: Vitória S.A. – abril de 2005 a março de 2007.
- Atividades: arquivamento de documentações, controle de logística de viagens, redação de cartas comerciais, padronização dos relatórios da empresa e agendamento de reuniões.

6. Diga qual a sua formação acadêmica, conhecimento de idiomas e informática.

Exemplo:

- Ensino Médio completo.
- Inglês e espanhol instrumentais.
- Domínio de editor de textos e softwares para apresentações.

7. Fale sobre suas principais competências ou qualidades. Pode haver outros candidatos com a sua formação e experiência, então você precisa mostrar aspectos que possam distingui-lo dos demais. Exemplo: grande disposição para o trabalho; senso de urgência; ágil e proativo.

Não coloque cores ou figuras em seu currículo. Ele é um documento de apresentação pessoal; portanto, deve demonstrar sobriedade e discrição. Se precisar destacar alguma informação, use outros recursos, como negrito ou sublinhado.



CAPÍTULO | 13

Preparando-se para o mercado de trabalho

Veja agora um exemplo de currículo:

FERDINANDO DO AMARAL

Rua das Bromélias, 10
00000-000 - São Paulo – SP
Telefones: (11) 3333-7777 / 9999-9999
E-mail: ferdinando_amaral@gotemail2.com
Casado, 25 anos, sem filhos.

Objetivo: Secretário

Síntese de qualificações

Técnico em Secretariado.

Experiência profissional

Dois anos de experiência prestando suporte à gerência administrativa de empresa de grande porte: Vitória S.A. (abril de 2005 a março de 2007).

Principais atividades desempenhadas: controle do arquivo da empresa, gestão de documentos, controle de logística de viagens, suporte à gerência financeira, padronização dos diversos relatórios da empresa, apoio à organização de eventos internos e controle do pequeno caixa.

Formação acadêmica

Ensino médio completo e ensino técnico de nível médio em Secretariado e Assessoria.

Idiomas

Inglês e espanhol instrumentais.

Informática

Domínio de softwares no nível de usuário: editor de texto; editor de planilhas; aplicativos para apresentações.

Principais características pessoais

Proatividade, dinamismo, disposição para aprender, motivação frente a desafios.



Erros comuns na elaboração do currículo



74

Agora que você já sabe os pontos básicos para elaborar um bom currículo, é importante que saiba também o que não deve fazer. Há alguns erros bastante comuns em currículos. Conheça alguns deles para poder evitá-los.

- Não informar o objetivo

Ao iniciar seu currículo, informe imediatamente seu objetivo profissional. Ninguém consegue adivinhar o que você deseja; portanto, seja claro e destaque essa informação.

- Informar o cargo sem descrever as atividades

Atualmente, as empresas preocupam-se em conhecer as atividades exercidas pelo profissional e não apenas o cargo ocupado. Um secretário de determinada empresa pode ter atividades completamente diferentes do secretário de outra. Por isso, seja claro ao descrever suas experiências anteriores.

- Erros de português

É importante que você faça a revisão do seu currículo (ou peça a alguém para que o faça). Erros de português dão uma impressão ruim do profissional. Bons profissionais perdem excelentes oportunidades por erros assim.

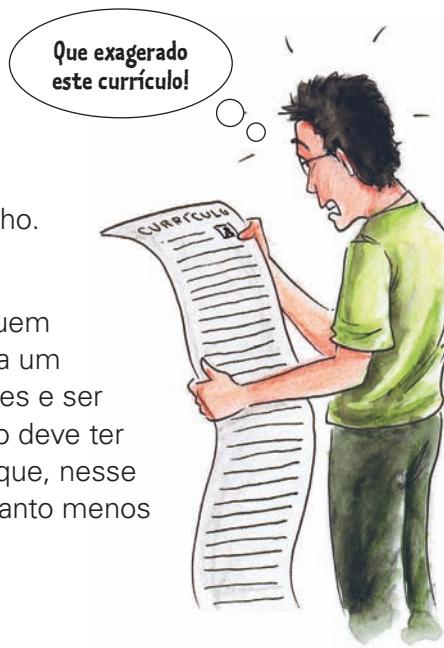
- Informações falsas

Nunca inclua no seu currículo uma informação que não seja verdadeira. Se o entrevistador perceber, poderá questionar sua ética e eliminá-lo do processo seletivo. Se houver alguma informação que você não queira redigir no seu currículo, não há problema, pois o entrevistador poderá ter acesso a ela durante a conversa. Mas incluir uma informação falsa é muito grave. Inclusive porque você pode ser contratado por dizer que sabe fazer algo, e depois ficar em uma situação complicada na hora de fazer o trabalho.

- Excesso de informações

Um currículo deve passar ao entrevistador quem é você num período médio de 30 segundos a um minuto. Portanto, deve ter poucas informações e ser bastante claro. Como referência, um currículo deve ter no máximo três páginas. Mas lembre-se de que, nesse caso, quantidade não significa qualidade. Quanto menos páginas, melhor!

192





- Incluir documentação

Quem faz a entrevista não precisa de sua documentação, então não alongue seu currículo em vão. Caso você seja aprovado, o departamento de pessoal irá solicitar essas informações.

- Etnia, religião e filiação partidária

Essas informações são desnecessárias, já que o objetivo do currículo é apresentar suas habilidades e competências profissionais. Além disso, pode passar ao selecionador algum tipo de preconceito.

Preparando-se para a entrevista

Curriculum pronto. Hora de ir à entrevista! E agora?

Que tal estudar um pouco a melhor forma de se preparar para uma entrevista? Vamos lá!

Quando você for a uma entrevista de emprego, deve ter bastante cuidado com a sua aparência. As suas qualificações não são percebidas imediatamente, mas sua higiene, discrição e maneiras gerais, sim.

- Aparência pessoal

É importante que o candidato demonstre higiene pessoal impecável. Isso inclui cabelos bem cortados, unhas aparadas, barba feita (homens) e maquiagem leve para as mulheres.

Algumas pesquisas com especialistas em recrutamento e seleção revelam que os candidatos que se apresentam bem têm até 80% mais chances de obter sucesso.

- Roupas



75

Como o ambiente das empresas costuma ser formal, é sempre aconselhável escolher roupas discretas. Imagine que você é o entrevistador. Como você espera receber um candidato à vaga de secretário? Provavelmente não gostaria de encontrar alguém de calças com bolsos rasgados e camisa cheia de brilhos, não é? Por isso, moderação e discrição são palavras de ordem!

Mas é claro que nem todas as empresas têm hábitos iguais. É importante que você se informe sobre os hábitos da empresa na qual fará entrevista. Os funcionários são mais formais e usam ternos? Ou são mais informais e trabalham de jeans?





Pode parecer exagero, mas não é! Muitas empresas têm políticas internas que regulam as vestimentas de seus funcionários.

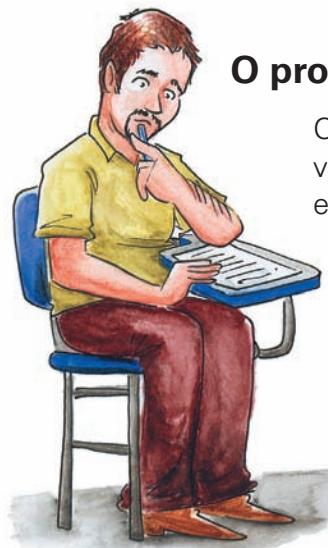


Tente imaginar: como você se arrumaria para comparecer a uma entrevista para secretário em uma empresa mais formal? Que tal analisar seu guarda-roupa e fazer o seu planejamento, para não ser pego de surpresa?

Erros comuns ao apresentar-se para uma entrevista

Quais são os erros imperdoáveis durante um processo seletivo?

- Vestir-se de forma inadequada.
- Mascar chiclete.
- Não olhar nos olhos do entrevistador.
- Ser arrogante ou autoritário.
- Falar demais.
- Falar mal do ex-chefe ou das empresas em que você trabalhou antes.
- Manter o celular ligado durante o processo.



O processo seletivo

Os processos seletivos acontecem de várias formas. Aqui você vai conhecer os três processos mais utilizados atualmente nas empresas.

Provas

As provas avaliam seu conhecimento de forma objetiva, ou seja, medem seu grau de domínio sobre determinado assunto. Atualmente, é muito comum que as empresas avaliem competências, como língua portuguesa, conhecimentos técnicos e, eventualmente, idiomas.

Dinâmicas de grupo

As dinâmicas são avaliações feitas em grupo. Elas ajudam o selecionador a conhecer o comportamento dos candidatos diante de uma determinada situação.



É difícil preparar-se para uma dinâmica de grupo; então, o melhor é não disfarçar ou fingir. Mas que tal conhecer alguns conselhos de especialistas sobre o melhor comportamento durante uma dinâmica de grupo?

- Iniciativa

Quando solicitado, fale imediatamente. Não espere para ser o último: o selecionador pode entender como falta de iniciativa ou cautela em excesso.



76

- Relacionamento

Essa é a característica mais avaliada durante a dinâmica. É importante respeitar o momento dos demais candidatos, evitando cortá-los ou corrigi-los de alguma forma. Procure ser natural e cordial.

- Negociação

Esse é mais um ponto comumente avaliado durante a dinâmica de grupo. O selecionador propõe um problema para o qual você precisa negociar com os demais, a fim de resolvê-lo. Cuidado para não confundir imposição com negociação!

Entrevista pessoal

A entrevista pessoal é uma conversa individual com o selecionador. Esse é, provavelmente, o momento mais importante de todo o processo. É o melhor momento para conversar com o selecionador e apresentar suas qualidades. Por isso, fique atento a alguns pontos:

- Objetividade

Seja objetivo ao responder às perguntas. Evite tentar “enrolar”. Procure também olhar nos olhos do entrevistador, demonstrando interesse pela situação.

- Pontualidade

Quando uma empresa marcar uma entrevista, chegue pelo menos dez ou quinze minutos antes. Isso demonstra comprometimento e responsabilidade. Um atraso no dia da entrevista pode prejudicar sua imagem.

- Equilíbrio emocional

Procure manter-se tranquilo e confiante durante toda a entrevista. Confie em seu potencial.



- Voz adequada

Controle seu tom de voz. O selecionador sabe que aquele é um momento de nervosismo para você, mas ele espera que você consiga controlar-se.

- Linguagem

Evite o uso de gírias e vícios de linguagem (por exemplo, não fique repetindo “tá” ou “né”). A entrevista é uma conversa formal.

- Segurança

Demonstre segurança em suas colocações. Se tiver dúvida sobre algum ponto, seja sincero e compartilhe essa dúvida. É melhor assumir um ponto fraco do que não ter firmeza para explicá-lo.

- Seriedade

Não tente agradar fazendo brincadeiras ou piadas. Alguns momentos de descontração podem acontecer, mas a imagem que você deve deixar é de alguém que sabe se comportar e é responsável.

Sobretudo, seja você mesmo! Não crie uma imagem falsa de você só para a hora da entrevista, pois certamente o entrevistador não vai achar a sua fala natural.



Fazendo e aprendendo

Que tal brincar de jogo dos sete erros? Analise o currículo a seguir e tente descobrir os sete erros que o candidato comete. Em seguida, confira na seção de respostas.

**LÚCIA DENISE MARQUES**

Rua das Hortênsias, 1004
00000-000 – São Paulo – SP
Telefones: (11) 2222-8888 / 4444-3333
E-mail: lucia_denise_marques@tuttimail.com
Casada, 35 anos, dois filhos.

Síntese de qualificações

- Técnica em Secretariado (conferir extensa documentação em anexo).
- Disponibilidade para mudar de horários se necessário.
- Filiada e militante do Partido das Mulheres Que Lutam pela Liberdade (PMQLL).

Experiência profissional

1 ano de experiência atuando como acessora da diretoria técnica da empresa Bons Negócios Ltda. (dezembro de 2006 a novembro de 2007)
Trabalho sempre muito APRECIADO!!!

Formação acadêmica

Ensino médio completo.

Idiomas

Inglês e espanhol instrumentais.

Informática

Editor de texto, planilha eletrônica, aplicativo de apresentações.

Principais características pessoais

Pontualidade, bom humor, disposição para o trabalho.



Avalie seu conhecimento

Imagine que uma empresa divulgou no jornal de sua cidade uma vaga de secretário para a gerência administrativa. Ao ler os requisitos dessa vaga, você percebeu que tem todas as qualificações necessárias e deseja se candidatar.

Você já sabe que precisa enviar sua carta de apresentação e seu currículo, não é? Que tal começar a prepará-los?

Você já estudou o passo a passo para elaborar esses documentos e viu alguns exemplos durante o estudo. Então, mãos à obra!



Vale saber

Você leu sobre a importância da sinceridade na hora de fazer o currículo e na hora de conversar com o selecionador. E isso realmente é tão fundamental que vale a pena retomar a ideia aqui nesta seção!

Nenhum profissional consegue construir sua carreira com base em informações falsas. Além disso, mentir põe sua ética em dúvida e nenhuma empresa quer trabalhar com um profissional de ética duvidosa.

Portanto, não cometa esse erro! Você teria muito mais a perder do que a ganhar.



Intertextos

SITE

Catho Online – <http://www.catho.com.br/>

Este site tem várias dicas que podem ajudá-lo a preparar-se para o momento da entrevista. Além disso, oferece o serviço de cadastramento de currículo e disponibilização para consulta de diversas empresas mediante uma mensalidade.

FILME

O que você faria (El método), de Marcelo Piñeyro, Espanha, 2005.

Neste filme, sete candidatos a uma vaga de executivo são levados a um processo seletivo bem diferente do habitual. O grupo é deixado a sós numa sala fechada e, a partir de uma série de testes propostos pela empresa, os candidatos começam a interagir. Os jogos os colocam diante de várias situações-limite e, sabendo que estão sendo constantemente observados e avaliados, chegam a um nível de tensão insuportável.

O filme abre uma importante discussão sobre até onde um candidato deve submeter-se para conquistar uma vaga no mercado de trabalho.



POEMA

“Elogio do aprendizado”, Poemas 1913-1956, de Bertolt Brecht, Editora Brasiliense, 1986.

Neste poema, somos levados a refletir sobre os vários momentos de aprendizado que nos são oferecidos e o quanto os aproveitamos. O autor reforça que, para aprender, precisamos assumir o comando de nossas atitudes e de nossa vida.

“Aprenda o mais simples! Para aqueles
Cuja hora chegou
Nunca é tarde demais!
Aprenda o ABC; não basta, mas
Aprenda! Não desanime!
Comece! É preciso saber tudo!
Você tem que assumir o comando!

[...]

Não se envergonhe de perguntar, camarada!
Não se deixe convencer
Veja com seus olhos!
O que não sabe por conta própria
Não sabe.

[...]

Ponha o dedo sobre cada item
Pergunte: o que é isso?
Você tem que assumir o comando!”



Glossário

Curriculum vitae

Significa “curso da vida”. É o documento no qual descrevemos nosso histórico profissional, nossa formação e nossos conhecimentos e habilidades.

Selecionador

Profissional de Recursos Humanos responsável pela seleção de funcionários.

Trailer

Trecho instigante de um filme que conta resumidamente seu enredo e tema.

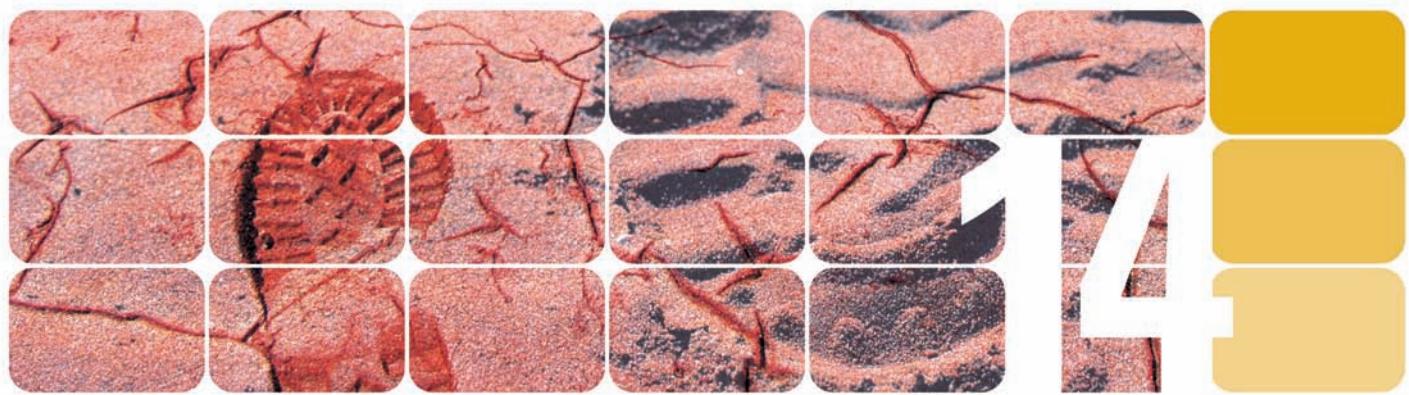


200

O que você estudou:

- *Elaboração de currículo.*
- *Principais tipos de processo seletivo.*
- *Preparando-se para uma entrevista.*





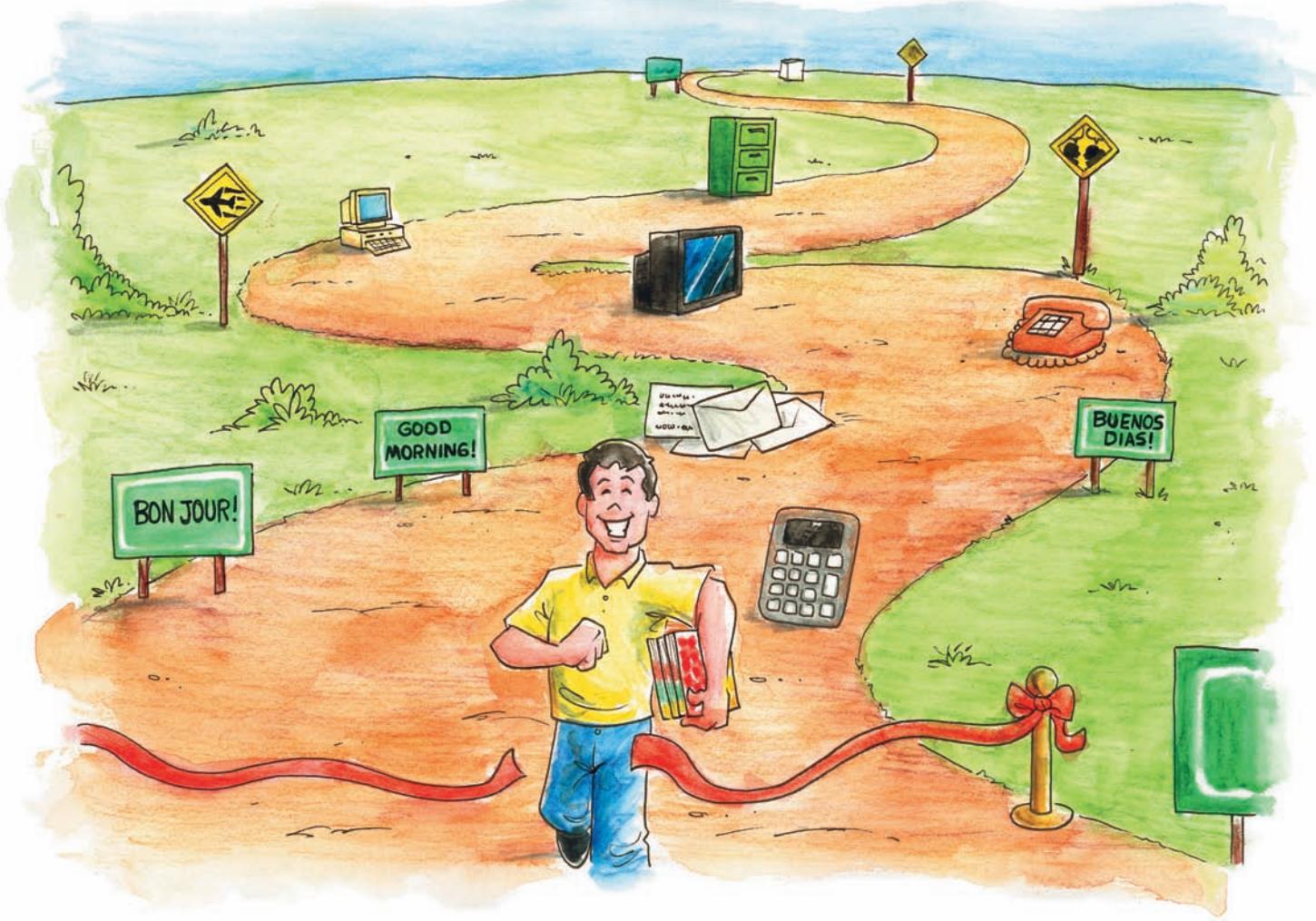
77

CAPÍTULO 14

VOCÊ NO MERCADO DE TRABALHO I

Além de todo o conhecimento técnico que você precisa ter para ser um bom secretário, é muito importante também uma boa postura profissional.

E este é um bom momento para avaliar o quanto o estudo contribui para o seu desenvolvimento não só profissional, mas como cidadão.





Todo conhecimento adquirido é muito importante, mas será mais efetivo à medida que se refletir nas suas atitudes. É através de sua postura profissional que você irá conquistar seu espaço no mercado de trabalho.



Você já pensou sobre o que significa ter uma boa postura profissional?

Quais são as atitudes dos profissionais que se destacam no mercado de trabalho?

Veja a partir de agora algumas orientações que podem ajudá-lo a desenvolver atitudes que fazem a diferença.



Iniciando a conversa



Já nos primeiros dias de trabalho, Vanessa estava motivada a colocar tudo o que aprendeu em prática. Precisava mostrar serviço! Já que sempre foi a melhor aluna, certamente seria a melhor assistente que a empresa já teve!

Com efeito, Vanessa era muito eficiente. Dificilmente cometia erros, fazia suas atividades com rapidez e era muito organizada.

Entretanto, por viver tão concentrada em suas tarefas, dedicava pouca atenção às pessoas, tratando-as com pouca cordialidade. Algumas de suas atividades envolviam outras pessoas de sua equipe de trabalho, mas ela preferia realizar sozinha, mesmo que lhe custasse muito. Assim, Vanessa teria a certeza de que tudo sairia correto, sem erros.

Certo dia, Alfredo, assistente administrativo-financeiro, foi até a mesa de Vanessa e solicitou alguns documentos. Ela estava muito ocupada, com um assunto urgente. Como de costume, Vanessa continuou fazendo seu trabalho e respondeu sem nem olhar para ele:

– Volte depois. Estou ocupada, deu para notar?



Alfredo não gostou da reação de Vanessa, mas manteve a cabeça fria e explicou educadamente que sua demanda também era muito importante e era pedido de um dos chefes mais importantes da empresa.

Irritada com a insistência, Vanessa levantou-se e pegou os documentos com certa má vontade. Fez isso com tanta pressa que empurrou a gaveta com força, fazendo um barulhão. Todo mundo olhou para ela!



**Você já pensou se estivesse no lugar de Alfredo? O que faria?
Qual seria sua postura com Vanessa?**

Algumas atitudes de Vanessa não refletem uma boa postura profissional. Você consegue relacionar essas atitudes?

Entretanto, ela tem qualidades, como todo mundo. Você pode identificá-las?

Episódios como esse, que não eram incomuns, deixavam a equipe muito insatisfeita com Vanessa. E ela mesma notava o descontentamento dos demais.

Entretanto, ela acreditava que o problema estava mais neles, que deviam estar inseguros ou com inveja de seu bom desempenho.

Alfredo já tinha alguns anos de experiência no mercado de trabalho, era sensato e equilibrado. Ele sabia que Vanessa tinha grandes potencialidades, mas que precisava olhar um pouco para si mesma e melhorar a sua postura profissional. Decidiu que iria ajudá-la e chamou-a para conversar.

Essa conversa foi muito difícil para Vanessa, pois ela percebeu que a imagem que os outros tinham dela era muito diferente da que tinha de si mesma. Vanessa concluiu que não bastava conhecer seu trabalho e fazê-lo cuidadosamente. Era preciso que a sua forma de trabalhar e suas atitudes estivessem em harmonia com seu talento.

Vanessa é muito determinada e decidiu mudar! Atitude profissional também é algo que se aprende, se constrói. Ninguém nasce sendo um bom profissional.

Alfredo ficou cheio de expectativas com o resultado de sua conversa e deu diversas dicas para que Vanessa pudesse melhorar a sua atitude profissional. Uma nova fase começou em sua carreira!





AGORA É COM VOCÊ

Que conselhos você daria a Vanessa? O que ela pode fazer para melhorar sua postura profissional?

Registre suas ideias no **bloco de notas**.



Por dentro do tema

A nossa imagem pessoal não depende somente daquilo que sabemos e de nossa capacidade de realizar as coisas, mas sim de tudo o que somos. Tem a ver com nossa maneira de pensar, nossas características pessoais, nossa forma de falar, vestir ou andar.

Nós somos a mesma pessoa em casa, no trabalho ou em uma festa. A diferença é que nem sempre podemos nos comportar da mesma forma em todos os lugares. A postura profissional de uma pessoa pode variar de acordo com a empresa ou segmento que atua, ou o cargo que ocupa.

Apesar disso, existem algumas diretrizes que são comuns a todos.

Você verá a seguir algumas dessas diretrizes. Que tal se, no decorrer do texto, você aproveitar para se autoavaliar

Pense quais são as características que você já possui, o que pode aprender e o que pode ser aprimorado. Pense também se você concorda ou não com as orientações propostas e por quê. Vamos lá?



78

Trabalhar com comprometimento

O profissional comprometido é aquele que se envolve com seu trabalho, que “veste a camisa”.

Para entender melhor, imagine que um chefe tenha pedido a seus funcionários um trabalho, a ser feito pela equipe. Uma equipe com profissionais comprometidos é composta por pessoas que estão realmente preocupadas em atender às demandas e não só em cumprir o expediente para receber um salário no final do mês.



Por isso, as suas reuniões serão organizadas, todos serão pontuais e cumprirão com suas responsabilidades. O trabalho será desenvolvido dentro da data solicitada pelo chefe ou pelos clientes, de acordo com os critérios estabelecidos. E ninguém vai querer jogar o trabalho para os outros; todos terão interesse em atingir resultados excelentes (se a empresa está bem, isso é bom para todos os profissionais que trabalham nela).

O profissional comprometido se envolve com seu trabalho, não faz suas tarefas por fazer, pois vê sentido no que realiza. Também busca seguir as normas da organização e cumpre o que prometeu. Além disso, é proativo: não fica sentado esperando que o mandem – antecipa-se aos desafios, vê o que é preciso fazer e age.

AGORA É COM VOCÊ

Pense em sua postura no dia a dia frente a pequenos problemas ou demandas e em como você reage a elas. Coisas bem triviais, do tipo:

Acabou o papel higiênico no banheiro do seu trabalho. Há outro rolo disponível dentro do mesmo banheiro. O que você faz: troca ou deixa como está?

Há um compromisso agendado há mais de um mês. Você liga antes para confirmar ou vai mesmo assim? E se a outra pessoa tiver esquecido?

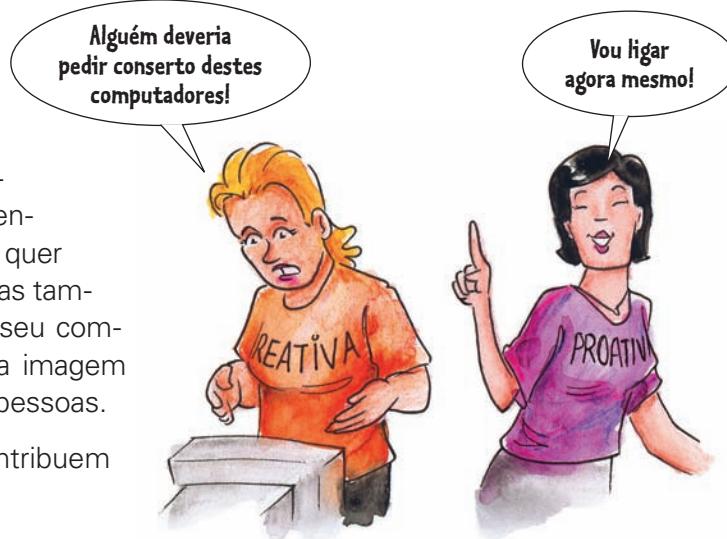
Esses são alguns exemplos para ilustrar o que faz uma pessoa que tem tendência à proatividade, que se vira por si mesma e não depende de outros fazerem as coisas para ela.

Gostar do que você faz vai ajudá-lo muito a ser um profissional comprometido. Se você se realiza no trabalho, seu envolvimento acontece naturalmente. Todos saem ganhando: a empresa e você!

Cuidar da imagem pessoal

Cuidar da imagem não é sinônimo de vaidade nem de obsessão pela beleza. Significa proporcionar uma presença agradável em seu ambiente. Isso quer dizer cuidar de sua aparência física, mas também de sua forma de se expressar, seu comportamento no ambiente. Trata-se da imagem de si mesmo que você deixa para as pessoas.

Vamos ver alguns elementos que contribuem para uma boa imagem pessoal.





Roupas

Imagine que você foi ao médico e, ao chegar lá, ele o atendeu com um jeans surrado (você não tem certeza se está limpo) e com uma camiseta sem mangas. Como você se sentiria? Você acreditaria que esse é um bom médico?

Esse exemplo pode ser um pouco exagerado, mas retrata algo real: a roupa que você usa para trabalhar reflete não só a sua imagem como profissional, como também a imagem de sua empresa.

Procure vestir-se de acordo com a função que ocupa e com as características de sua empresa. Se a empresa for informal, não há necessidade de usar terno ou tailleur. Entretanto, não é por isso que você precisa se vestir como se estivesse indo a um churrasco com amigos. Então, bom senso é a palavra-chave. Se você estiver em dúvida, converse com algum colega de trabalho em que confie e peça a sua opinião.



79

A forma como um profissional se comunica é muito importante, para ele mesmo e para a sua organização. Que tal refletir sobre os principais aspectos de comunicação oral e escrita, pensando em sua postura profissional?



Postura ao sentar, andar, gesticular, falar

Você já sabe que a comunicação não-verbal às vezes fala muito mais do que mil palavras. A forma como você age, senta, caminha, fala etc. mostra muito sobre o profissional que você é. Fique atento a todos esses aspectos.

Isso não significa que você precise agir como um robô, sem naturalidade. Seja quem você é, agindo com espontaneidade, mas lembre sempre que está em um ambiente profissional. Cuidado com os extremos, por exemplo:

- Procure não ser tão expansivo a ponto de todos notarem você.
- Nem ser tão tímido a ponto de ninguém perceber que você está ali.

Como em tudo na vida, o equilíbrio é o ideal.



AGORA É COM VOCÊ

Pense um pouco sobre a maneira como você caminha, a forma como você se senta, em seus gestos. Há algo que possa ser melhorado?

Discrição

Discrição e confiabilidade devem ser características de qualquer profissional. Veja o quadro abaixo. Quais destes itens fazem parte de seu modo de agir?

Lidar com assuntos confidenciais	Se você tem acesso privilegiado a alguma informação, não cabe a você comentar o assunto com ninguém.
Resguardar a vida dos superiores	Também não faz nenhum sentido comentar sobre a vida ou os hábitos de seus superiores. Além de cuidar de sua imagem, você também deve zelar pela imagem deles.
Respeite as reuniões	Se alguém faz uma reunião, é para resolver algum assunto importante. Procure não interromper, ou faça-o com bom senso. Caso precise interromper uma reunião para levar algum recado, bata na porta primeiro. Prepare antes um bilhete com o assunto e o entregue diretamente ao interessado ou a quem está presidindo a reunião. Se precisar de resposta, basta aguardar. Certamente alguém irá atendê-lo brevemente.
Resolva o que puder sozinho, de forma autônoma	Leve ao seu superior somente o que realmente lhe interessa; poupe o seu tempo e o dele. Tenha iniciativa, resolvendo tudo o que puder, de acordo com seu poder de tomar decisões.

Comunicação

Tudo o que você acabou de ver sobre o cuidado com sua imagem também influencia a forma como você se comunica. Além disso, o profissional que fala bem, escreve corretamente, não faz fofocas, não fica reclamando de tudo e de todos, não usa linguagem vulgar, entre outras atitudes, certamente faz um bom uso da comunicação.

Ainda dentro desse tema, vale salientar alguns pontos. Veja a seguir.

Postura ao telefone

Como qualquer outro instrumento de trabalho, é preciso fazer o uso racional do telefone. Seja sempre breve nos telefonemas, avaliando antes da ligação se ela é realmente necessária, ou se você pode tratar do assunto pessoalmente ou por e-mail.



Quando estiver usando o telefone, pense que pode haver outras pessoas tentando ligar para o seu ambiente de trabalho, ou até mesmo para você, com a finalidade de resolver algo importante. Alguém poderá desistir do telefonema se a linha ficar ocupada durante muito tempo, fazendo com que oportunidades sejam perdidas ou algum problema tenha sua solução prorrogada. Veja outras dicas importantes:

A dra. Patrícia não chegou ainda. Ela teve uma dor de barriga, foi chamada na escola do filho...



1. Sempre que você atende o telefone em sua empresa, você é a empresa para seu interlocutor. Por isso, é importante dizer o nome da empresa e/ou área em que trabalha. Cumprimente a pessoa (bom dia ou boa tarde) de um modo tranquilo (sem exageros no tom) e diga o seu nome.
2. Quando alguém procurar por seu superior e este ainda não estiver na empresa, você não precisa dizer: "Ele ainda não chegou", nem dar um relatório detalhado de sua agenda. Procure ser discreto, dando o mínimo de informações, e anote o recado, para posteriormente tomar as providências necessárias.
Um exemplo do que você pode responder:
 - No momento ele não está. Gostaria de deixar algum recado?
3. Pode acontecer que você fique encarregado de fazer uma triagem das ligações feitas para seu superior. Tome cuidado para não isolar o seu chefe, criando situações difíceis para ele ou para quem o procurou. A decisão de quem ele deve ou não atender é dele, e não sua. Siga as orientações que receber dele.
4. Se um telefone que não é seu tocar insistente e você estiver disponível, não custa nada atender e anotar o recado. Isso demonstra sua visão de equipe e comprometimento.
5. Você passa a maior parte de seu dia no trabalho e é natural que eventualmente tenha algum assunto pessoal para tratar ao telefone. Quando isso acontecer, lembre que sua vida pessoal é realmente sua. Você também não precisa fazer um relatório do que está acontecendo para todo mundo. Procure o momento adequado, quando estiver com poucas demandas. Se for algum problema em relação ao qual precise ser duro com alguém, procure usar o seu celular, ou algum telefone público, em seu horário de descanso.
6. Se você trabalha no mesmo ambiente que outras pessoas, procure moderar o tom da voz ao falar ao telefone, para não atrapalhar os colegas.



Fofocas, lamentações e afins

Imagine a seguinte situação: Vanessa chegou de manhã ao trabalho e uma colega logo a chamou para contar uma fofoca. A notícia é mesmo bombástica! Régis e Marta, dois membros da alta direção da empresa, foram vistos num restaurante na noite passada, jantando juntos, e parecia haver um clima de romance entre eles! Uau!

AGORA É COM VOCÊ

A pessoa que contou “a grande notícia” é mesmo muito próxima de Vanessa, e sua amizade tem se estreitado cada vez mais. Provavelmente esse comentário não vai prejudicar ninguém.

Como Vanessa deve agir? Registre suas impressões no **bloco de notas** e depois reflita com base no texto a seguir.

A regra sobre a sua vida vale também para a vida dos outros: ela é realmente dos outros. Falar da vida alheia não agrupa nada à sua vida. Você gostaria que outros fizessem comentários a seu respeito, ou sobre a sua vida?

No lugar de Vanessa, um bom caminho seria não dar continuidade ao assunto. Não é preciso mostrar desaprovação; basta não alimentar a conversa, guardando a opinião sobre o ocorrido somente para si, ou dizer que nesse dia você está muito ocupado e que em outro momento vocês podem colocar o papo em dia. Se você permitir que o outro note que não quer ir adiante com o tema, passará a não mais procurá-lo para fazer fofocas.



Postura semelhante é recomendada para as reclamações. Se alguma coisa em sua empresa não estiver satisfatória, procure levar o assunto diretamente para quem puder fazer algo para mudar. Seja imparcial e leve as suas sugestões de melhoria. Isso é melhor do que ficar reclamando da empresa pelos cantos, atitude que só faz prejudicar o clima geral e a pessoa em particular.



80

Palavrão

Quem nunca falou palavrão que atire a primeira pedra! Às vezes um palavrão escapa. Mas isso não faz parte do contexto corporativo. Mesmo que muitas pessoas de sua empresa o façam (inclusive seu chefe), você não precisa praguejar, nem falar palavras de baixo calão.

209



Você já pensou que existem diversas formas de reagir e expressar pensamentos e sentimentos?

Você conhece pessoas que falam palavrão na empresa a toda hora? Qual é a imagem delas na empresa?

Relacionamento

Na história de Vanessa, uma das coisas que ela percebeu é que precisaria melhorar o seu relacionamento interpessoal. Ela concluiu que um bom ambiente de trabalho é também fruto da postura das pessoas que ali estão.

Ao promover um ambiente agradável, no qual as pessoas se respeitem mutuamente, a produtividade aumenta e todos ganham mais qualidade de vida.

Veja algumas das mudanças que Vanessa fez em sua vida:

Trabalhar em equipe	Ao trabalhar em equipe, uns aprendem com os outros. A distribuição de tarefas permite que todos trabalhem e mostrem suas aptidões, sem sobrecarregar ninguém.
Promover a troca	Ao ler um artigo interessante: compartilhar. Ao aprender algo novo: dividir. Não devemos guardar o que sabemos só para nós mesmos, pois, ao ensinar, aprendemos muitas coisas novas também.
Falar o que pensa	Não é preciso concordar com tudo e com todos para ter um bom relacionamento no trabalho. Existem diversas formas de dar opiniões e defender posições sem ser agressivo. Até mesmo com o chefe, se tivermos embasamento para os nossos argumentos, por que não dizer o que se pensa? A sua opinião pode trazer as respostas para questões importantes na empresa. Defendendo nossas opiniões com firmeza, conquistamos o respeito e a confiança dos demais.
Tratar os outros com cortesia	Reconhecer erros, dizer "por favor" e "obrigado", reconhecer o bom trabalho de outros: atitudes como essas, quando feitas com naturalidade e sinceridade, conquistam a admiração e a simpatia das pessoas.

Resumindo, a antiga filosofia que diz "faça aos outros somente aquilo que gostaria que fizessem a você" é verdadeira, e funciona também para o mundo corporativo.

Autodisciplina e autogestão

A disciplina de um profissional tem muito a ver com responsabilidade e organização.



Os atletas campeões são famosos por sua disciplina e persistência. Procure na internet, jornais ou revistas a trajetória de alguns campeões do esporte. Que lições você pode aproveitar em sua vida profissional? Registre suas descobertas no bloco de notas.



81

Veja a seguir algumas características de um profissional que tem autodisciplina:

- Conhece as regras da empresa e as segue.
- Não falta ao trabalho, a menos que seja por um motivo de força maior.
- Cumpre os horários de trabalho.
- Organiza suas tarefas e seu ambiente de trabalho.
- Reporta-se aos seus superiores, ou seja, dá satisfações do que faz e de suas decisões.
- Cumpre cronogramas e planejamentos e comunica possíveis desvios, justificando-os com coerência.

Trabalhando com autogestão



82

Você sabe o que é autogestão? Trata-se da capacidade que um profissional tem de gerenciar a si mesmo, dentro e fora do ambiente de trabalho. Relaciona-se com um pouco de cada assunto que você viu até o momento.

Quem tem uma boa autogestão consegue priorizar suas tarefas, aproveitando bem o seu tempo.

Planejar o seu trabalho é muito importante. No início de cada semana, avalie quais são suas tarefas e faça uma lista, identificando o que você vai fazer em cada dia.

Todos os dias faça a sua lista e use-a como um “mapa” de seu trabalho. Durante o dia, retome essa lista, conferindo o que já fez e o que é preciso fazer. Caso surjam novas demandas, acrescente em sua lista.

*Profissionais que têm uma boa **autogestão** dificilmente precisam ser cobrados pelo chefe sobre “como vai aquele assunto que eu pedi?”*

211



Antes de começar a trabalhar, avalie essa relação de tarefas, identificando o que é urgente e importante. Essas tarefas devem ser priorizadas, para em seguida fazer o que é importante, mesmo que não seja urgente. As demais atribuições devem vir em seguida. Caso tenha dúvida do que deve priorizar, peça orientações ao seu superior.



Fazendo e aprendendo

1. A análise FOFA é uma ferramenta muito utilizada pelas organizações para identificar suas forças e fraquezas, oportunidades e ameaças. Que tal fazer uma análise FOFA de si mesmo, no que diz respeito à sua postura profissional, tendo como referência o que é explicado neste estudo?

 - Quais são seus pontos fortes, em relação à sua postura profissional? E os pontos fracos? O que precisa ser melhorado?
 - Quais são as oportunidades de crescimento profissional que você vislumbra? E as ameaças?
2. Com base em sua análise, elabore um plano de ação para os próximos seis meses, identificando:

 - O que você vai fazer para superar seus pontos fracos e as ameaças, aproveitando também suas forças e as oportunidades que estão surgindo.
 - Detalhe essas ações: quando irá fazer, como irá acontecer, se alguém irá ajudá-lo, se depende de algo ou alguém para conseguir etc.
 - Depois de tudo isso, pense como você era antes de começar este curso e como você é hoje. Verifique o quanto você cresceu: quanta coisa nova conheceu, quantas habilidades desenvolveu, como suas atitudes se modificaram, os lugares, as situações, as pessoas das quais ouviu falar ou viu, como a sua conversa com os amigos mudou etc. Será uma experiência interessante você perceber como, em tão pouco tempo, está mais preparado para a vida e para o mundo do trabalho. Parabenize-se e festeje essa descoberta. Afinal, você merece!



Avalie seu conhecimento

Analise as situações propostas. Como você agiria? Quais seriam as suas atitudes? Para cada situação, descreva no **bloco de notas** qual seria o seu comportamento. Depois compare com as sugestões no final deste estudo. Quais são as suas conclusões?

Caso 1 – Imagine que você saiu com alguns colegas depois do trabalho para um happy hour. A empresa está mudando o sistema de gerenciamento de informações. Esse é o assunto do *happy hour*; todos só falam nisso.

Algumas pessoas estão insatisfeitas, pois precisarão mudar sua forma de trabalhar. Outras estão aborrecidas pela falta de rendimento no trabalho, pois aconteceram diversas panes nos computadores da empresa durante a mudança. E há um grupo que pensa que essa mudança foi mal planejada.

Os comentários durante esse momento de descontração não são nada construtivos; alguns falam mal da empresa, outros das pessoas, ou de ambos.

Como você agiria diante disso?

Caso 2 – O seu chefe tem uma reunião importante hoje, da qual você irá participar. Ao chegar de manhã, ele olha para a sua roupa e faz um comentário sarcástico. Você não sabe se foi uma brincadeira de mau gosto ou se ele realmente acha que sua roupa não é adequada.

Pela manhã, antes de sair, você escolheu a sua roupa com cuidado e se preocupou com todo o seu visual. Você está muito chateado, pois acredita que está vestido adequadamente. E agora, o que fazer?

Caso 3 – Você acaba de receber uma agenda eletrônica para organizar os seus compromissos e os de seu chefe. Você não sabe como utilizá-la, mas um assistente do departamento de Informática foi encarregado de ensinar-lhe.

Na metade do dia, o assistente telefona para você e avisa que só poderá atendê-lo no dia seguinte.

Você ficou preocupado, pois sabe que seu superior espera que você comece a usar essa agenda logo. Como sair dessa?



Vale saber

Música de trabalho

Letra: Renato Russo. Música: Dado Villa-Lobos/Renato Russo/Marcelo Bonfá

"Sem trabalho eu não sou nada
Não tenho dignidade
Não sinto o meu valor
Não tenho identidade
Mas o que eu tenho
É só um emprego
E um salário miserável
Eu tenho o meu ofício
Que me cansa de verdade

[...]

Tem gente que não quer saber de trabalhar
Mas quando chega o fim do dia
Eu só penso em descansar
E voltar pra casa pros teus braços
Quem sabe esquecer um pouco
De todo o meu cansaço

[...]"

Esta música, que é de um grande grupo de rock dos anos 80, Legião Urbana, traz um contraponto quanto aos desafios do mercado de trabalho. Ao mesmo tempo em que salienta o valor do trabalho, mostra o dilema e o cansaço de quem se sente explorado e sem motivação.

Como uma pessoa deve reagir diante do descontentamento com sua vida, sua profissão ou com o mercado de trabalho? Quais são as saídas? Quais são as alternativas possíveis?

O trabalho, muitas vezes, é o lugar onde passamos mais tempo da nossa vida. Por isso, ele deve ser motivo de satisfação e não apenas de benefícios financeiros. Gostar dele significa que o faremos com mais leveza, entusiasmo e, consequentemente, competência.

Conformismo não leva ninguém a lugar nenhum. Toda pessoa tem capacidade de rever a sua história e mudar. É também possível mudar o meio em que vivemos, transformando a indignação em atitudes úteis à sociedade.



A crítica social é justa e é necessária num sistema democrático, e as leis brasileiras permitem que a exerçamos com soberania. A liberdade de expressão está prevista na Constituição. Mas tudo isso não tem valor se não se concretizar em atitudes, que podem se revelar no cotidiano da própria pessoa, ou se expandir para seu bairro, sua cidade, seu país.

Lembre-se do que foi dito ao longo deste estudo. O discurso deve se refletir em ações e no nosso comportamento.

Pense sobre isso!



Intertextos

LIVRO

As regras do trabalho – Tudo o que você precisa saber para crescer profissionalmente, de Richard Templar, Editora Sextante, 2006.

Este livro resume uma série de dicas que envolvem as atitudes de um profissional que almeja o sucesso, fruto das experiências pessoais do autor. Vale a pena fazer uma leitura com olhar crítico, avaliando se concorda ou não com as visões expostas.



Glossário

Happy hour

Em inglês, *happy* significa “feliz” e *hour* quer dizer “hora”. *Happy hour* é um encontro de amigos ou colegas, geralmente após o trabalho, para beber e comer algo, relaxando e aproveitando o final do dia.

Potencialidades

Trata-se do conjunto de qualidades de uma pessoa e da capacidade que ela tem de colocar seus planos em prática, aproveitando essas qualidades.

Proativo

Aquele que tem proatividade: é capaz de tomar iniciativas, tem responsabilidade pelas próprias ações e se antecipa aos desafios.

Sarcástico

Aquele que possui ironia, que zomba.



O que você estudou:

- *Comprometimento.*
- *Imagen pessoal.*
- *Comunicação e relacionamento.*
- *Autodisciplina e autogestão.*



SAÍDA

83

CAPÍTULO 15

VOCÊ NO MERCADO DE TRABALHO II

Neste estudo, você conhecerá algumas das características mais valorizadas nos profissionais de hoje e poderá avaliar como se encontra no mercado de trabalho.





Você conhece pessoas que poderiam ser caracterizadas como ágeis e dinâmicas? Como elas são? O que fazem?

Você se considera uma pessoa ágil e dinâmica?

Você já percebeu que o mundo de hoje muda com grande velocidade? Isso se deve a uma série de fatores, entre eles a rapidez da circulação das informações, o surgimento constante de novas tecnologias e a alta competição entre as empresas, o que faz com que elas busquem novidades para superar a concorrência e surpreender o cliente.

As empresas não param! Buscam novas formas de fazer as coisas, que sejam mais eficientes e eficazes, para oferecer melhores produtos e serviços, com custos menores. O fenômeno da globalização dá acesso ao que há de novo em qualquer parte do mundo, e os profissionais precisam se atualizar para ficar por dentro do que ocorre em suas áreas de atuação.

Que características são procuradas no profissional contemporâneo? É o que você vai estudar agora.



Iniciando a conversa

Quando Ivo chegou ao escritório, pontual como todos os dias, teve uma feliz surpresa: havia sido promovido de assistente a secretário e, com isso, receberia um aumento.

Mas quem não gostou nada, ao aparecer no trabalho meia hora mais tarde do que o esperado, foi a outra assistente, Jussara. Ela ficou pensando o dia inteiro sobre o que fazer, sem nem conseguir se concentrar. Decidiu que, no dia seguinte, iria reclamar com o chefe. E assim o fez. No dia seguinte...

– Seu Inácio, não acho justo o Ivo ser promovido. Eu sou bem mais nova que ele. E tenho mais formação do que ele, porque terminei a faculdade, e ele, não!

Inácio, o chefe dos dois, pensou em explicar os motivos a Jussara, mas em vez disso decidiu mostrar a sua opinião na prática. Então falou:

– Jussara, já vou lhe explicar. Mas antes, como preciso terminar um trabalho urgente, peço que você ligue a impressora para mim.



– Pronto.

– Obrigado, Jussara. Então vou mandar imprimir – e clicou com o mouse no ícone da impressora. Em seguida, continuou:

– Puxa, Jussara, estou vendo que o trabalho deu mais de 30 páginas! Será que tem papel suficiente na máquina?

Jussara respondeu que não sabia, e o chefe lhe pediu que fosse lá dar uma olhada, para ver se precisava colocar mais folhas.

No caminho, Jussara ainda encontrou com um colega, trocou alguns “babados” (como eles chamavam as fofocas do escritório) e, finalmente, depois de colocar as folhas que realmente eram necessárias, voltou.

– Jussara – pediu mais uma vez o chefe –, alguns dos gráficos do projeto que estou imprimindo são coloridos. Espero que haja tinta colorida na impressora, senão terei que imprimir novamente várias páginas.

– É mesmo, eu também espero – torceu a assistente.

– Não é melhor você verificar o quanto antes? – sugeriu Inácio, timidamente.

– Está bem – concordou Jussara, e lá foi ela até a sala de impressão, ainda uma vez. Ao chegar, viu que a tinta da impressora era para impressão em preto-e-branco.

– Que droga! – exclamou em alto e bom som. Alguns funcionários que trabalhavam perto ouviram e comentaram algo baixinho. – Também, ele não avisa nada!

Ao retornar à sala do chefe, Jussara disse:

– Agora é tarde, seu Inácio. O trabalho foi todo impresso em preto-e-branco. Depois o senhor manda de novo para impressão as folhas coloridas, e me avisa que eu troco a tinta, está certo?

Sem mais remédio, Inácio aceitou a ideia. Mas imediatamente disse:

– Jussara, agora quero lhe mostrar uma coisa.

Pegando o telefone, pediu que Ivo desse um pulo até a sala.

Em menos de um minuto, lá estava Ivo, com seus mais de 50 anos, e a aparência jovial e ágil de sempre. Bem-disposto, cumprimentou Jussara e perguntou ao chefe o que ele queria. Inácio disse:

– Ivo, preciso terminar um trabalho urgente. Peço que você ligue a impressora.

Jussara pensou: “Ah, que bom, sobrou para ele... Dessa estou livre.” Ivo saiu e voltou em pouco tempo. E disse:



84



– Seu Inácio, já liguei. Aproveitei e coloquei mais folhas, pois vi que iriam acabar logo. E repus o cartucho de tinta colorida, pois a impressora acusava que ele havia acabado. Quando quiser, pode imprimir. Se preferir, me passe o arquivo que eu controlo a impressão e faço a encadernação.

Depois de ouvir o que Ivo falou, Inácio dirigiu-se a Jussara e explicou, com um jeito paternal:

– Jussara, você acompanhou o que o Ivo fez? É por causa dessa postura proativa que ele foi promovido.

Jussara ficou sem jeito, percebendo o quanto ainda tinha que mudar. Inácio disse:

– Sugiro que você aprenda com o Ivo. Ele tem mais experiência e também sabe o que é importante no mercado de trabalho de hoje. Com certeza, você vai conseguir, é só ter disposição!



Analise a postura de Jussara ao longo da história, à luz do que estudou. Das coisas que ela fez ao longo dos dois dias, quais você considera inadequadas? Por quê? Que diferenças você percebe no comportamento de Jussara e de Ivo?



Por dentro do tema

Ser proativo

A história de Jussara e de Ivo coloca em evidência uma das características mais valorizadas no mercado de trabalho contemporâneo: a proatividade.

Jussara é reativa, ou seja, só faz as coisas reagindo a solicitações. O chefe precisa pedir: veja se tem papel, verifique se há tinta colorida, e assim por diante. Mesmo quando o chefe percebe que precisará reimprimir várias folhas do trabalho, Jussara não se sente aludida, acha que “nem é com ela”, e só faz o que o chefe manda.





Funcionários como Jussara, que chegam atrasados, que são reativos, que reclamam de tudo, se mostram competitivos demais e, se não tiverem nada para fazer, até acham bom, não têm mais vez no mercado de trabalho. Com a quantidade de atividades que cada profissional assume no seu dia a dia, as empresas tendem a preferir pessoas que se antecipem aos acontecimentos, que resolvam o que podem por si mesmas e não dependam de muitas explicações do chefe – que, por sua vez, também vive ocupado.

Já Ivo tem outra postura. Chega na hora, é bem-disposto e parece pronto para o trabalho. Faz uma dedução simples: se alguém vai imprimir um material, não basta só ligar a impressora, é bom verificar outros aspectos. Ele se antecipa aos problemas, analisa a atividade com uma visão global, evita o retrabalho.

Como diz a música do compositor Geraldo Vandré: "Quem sabe faz a hora, não espera acontecer!" Isso também vale para a postura do profissional da atualidade.

Profissionais **proativos** se antecipam, pensam mais à frente, exercitam a visão global, evitam o retrabalho. São autônomos e não esperam alguém pedir para fazer algo que sabem que é necessário.

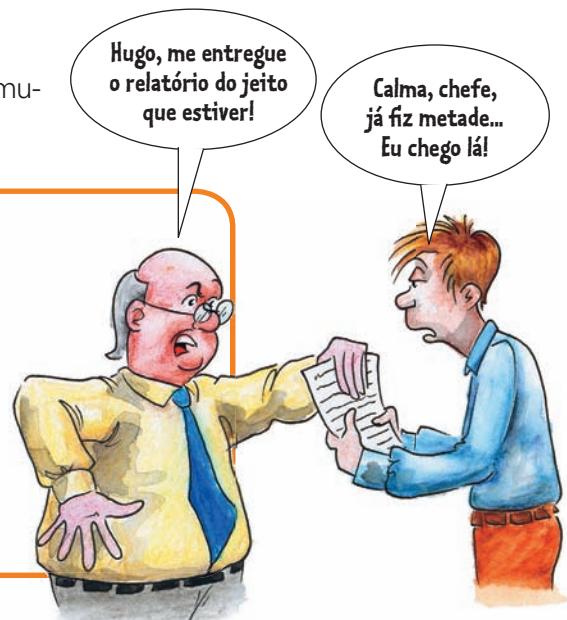
Ser ágil

Lembra do ditado “a pressa é inimiga da perfeição”? Ele está mudando. As organizações precisam de agilidade, com qualidade.

AGORA É COM VOCÊ

Imagine uma empresa que atua num setor bem competitivo; por exemplo, telefonia celular ou vendas pela internet.

Por que a agilidade é importante para trabalhar nessas empresas? Registre o que você pensa no **bloco de notas**. Em seguida, prossiga a leitura.



Num mundo altamente competitivo, as empresas precisam reagir com muita rapidez aos desafios do mercado. Imagine, por exemplo, que você trabalha numa empresa de telefonia celular e uma concorrente anuncia no telejornal uma promoção bem atraente.



A empresa em que você trabalha certamente precisará encontrar, com agilidade, uma estratégia para manter os clientes.

Esse desafio é mais diretamente ligado aos setores de Marketing, comercial, vendas... Mas o senso de urgência atravessa toda a organização: certamente muitos funcionários precisarão de informações com rapidez, fornecedores precisarão ser contratados em pouco tempo, “reuniões-relâmpago” precisarão ser convocadas... Quando você perceber, a empresa inteira estará envolvida no ritmo de alta produção.

Esse ritmo é cada vez mais constante no mercado de trabalho de hoje. Os prazos são curtos, as mudanças são aceleradas. Por isso, profissionais que conseguem trabalhar e gerar resultados com agilidade são muito valorizados.

Profissionais ágeis trabalham com rapidez, sem perda da qualidade. Eles têm consciência de que prazos devem ser cumpridos e não esperam a última hora para realizar as atividades. Têm processos de trabalho definidos e boa organização.

Ter capacidade de adaptar-se e ser flexível



Converse com profissionais que você conheça e que já estejam há mais de dez anos no mercado de trabalho. Tente descobrir como a rotina deles mudou, de dez anos para cá. Eles se adaptaram às mudanças? Registre suas descobertas no bloco de notas.



O pager é um dispositivo que transmite mensagens de texto.



Há alguns anos, surgiu um dispositivo chamado *pager*. Ele logo ganhou popularidade. Em pouco tempo, não havia profissional que andasse sem o seu *pager* – na bolsa, no cinto, no bolso da calça – pronto para receber recados. Funcionava assim: a pessoa



ligava para uma central telefônica, ditava o recado para uma atendente e, em seguida, esta passava o recado como mensagem de texto para o *pager* do destinatário. Parece coisa do passado, não é? Mas ocorreu há apenas alguns anos. Foi um recurso muito útil para profissionais que precisam ser localizados em qualquer parte, como o caso dos médicos. Até para casais de namorados era “uma mão na roda”!

Com os celulares, os *pages* acabaram caindo em desuso. E o que vem por aí? Ninguém sabe ao certo. Pode ser que os celulares sejam substituídos por outros aparelhos ainda mais sofisticados, com mais recursos... Pode ser que se transformem – há celulares que transmitem imagens em movimento, filmam cenas, gravam sons, fazem fotos.

Surgem novas tecnologias o tempo todo. A vida é assim: as ciências fazem novas descobertas, surgem novas profissões e outras são extintas. O que faz um telegrafista no mundo da internet? E um profissional que dissesse: “Eu não uso celular”? Para um mundo em contínua mudança, são necessários profissionais capazes de se adaptar ao novo.



A quantidade de novidades que a indústria tecnológica lança está diretamente ligada ao consumismo. As propagandas querem nos convencer de que tudo o que não é novo deveria ser descartado, para que assim haja mais vendas.

**Você já pensou que isso também invade o mundo do trabalho?
Há pessoas que têm abertura para se adaptar, mas o mercado pode rejeitá-las, porque elas tinham outra profissão ou porque são de uma era de trabalho diferente.**

Lendo sobre a vida de profissionais de sucesso, encontramos muitas situações em que a capacidade de adaptação foi decisiva. Essa adaptação existe em diversos graus. Há histórias até engraçadas, como a de um famoso executivo que conta que, certo dia, ficou sabendo que o principal cliente da empresa estava para fazer-lhes uma visita-surpresa. A sala dele estava uma bagunça, e a equipe de limpeza simplesmente havia sumido. Não houve outro remédio senão arregaçar as mangas, tirar a gravata e passar a mão na vassoura!

Esse é um caso simples, mas há outros mais ousados, como as pessoas que tiveram que mudar de área. Imagine o caso de profissionais que trabalhavam com a tecnologia dos *pages*. O que eles estão fazendo agora? Certamente alguns aprenderam novas tecnologias, outros mudaram de área. Talvez alguns estejam desempregados, pois sempre existe o risco: num mundo tão competitivo e exigente, quem não consegue se adaptar é penalizado, ainda mais porque vivemos numa sociedade em que os profissionais nem sempre têm as mesmas chances.



AGORA É COM VOCÊ

Imagine que você trabalha como secretário numa agência de modelos. Um dia seu chefe lhe diz: "Preciso que você quebre um galho por hoje. O telefonista faltou e não teremos ninguém para atender o telefone!" Como você reagiria?

Você está na corrente do mercado de trabalho de hoje se disse que aceitaria "quebrar o galho" pelo tempo necessário. Cobrir uma necessidade da empresa, em razão de uma emergência, fazendo algo que está ao seu alcance, não é motivo para recusa. Nesse caso, o chefe não está pedindo nada de mais, nem se trata de algo extremamente distante da sua função.

Profissionais capazes de se adaptar a novas realidades são flexíveis, estão abertos a novidades, veem as dificuldades como desafios e buscam sempre superar-se.



Aprender sempre

Dois conceitos estão presentes no texto que você leu até aqui: mudança e aprendizagem.

O profissional de hoje precisa ser capaz de mudar, certo? E mudar é aprender!

AGORA É COM VOCÊ

Se você já está no mercado de trabalho, pense: como você era quando mal começou a trabalhar? Você certamente aprendeu muitas coisas. Lembre de algumas coisas que você aprendeu no trabalho (e não havia aprendido na escola) e registre no **bloco de notas**.

Num mercado em que as empresas precisam ter alta capacidade de adaptação e mudança, os profissionais devem aprender coisas novas o tempo todo. Mudam as tecnologias, os processos, encontram-se outras formas de fazer as coisas, surgem novas áreas... E o que os profissionais fazem? Aprendem!





Hoje não basta decorar conteúdos, porque eles mudam e surgem conhecimentos inusitados. É preciso saber aprender o tempo todo, mesmo sem a ajuda de um professor.

Muitas organizações investem na formação de seus profissionais, por meio de cursos presenciais e à distância, treinamentos, seminários, apoio à graduação e à pós-graduação de funcionários. Se você trabalhar numa empresa assim, aproveite da melhor maneira essas oportunidades.

Mesmo se a empresa em que você trabalhar não tiver essa prática, procure manter-se atualizado. Só quem estuda permanece no mercado de trabalho.

Antes as pessoas pensavam que aprender era saber repetir, por isso decoravam tudo o que o professor falava. Hoje se sabe que aprender é reelaborar conceitos, propor questões, encarar desafios.

Profissionais que aprendem sempre são interessados e curiosos, buscam conhecer as novidades de sua área, leem bastante, estão por dentro e antenados com o que acontece e sabem que sempre têm algo para descobrir. Eles têm consciência de que não sabem tudo e buscam se aprimorar cada vez mais.



Fazendo e aprendendo

1. Faça uma pesquisa para conhecer que outros cursos você poderia fazer depois de terminar o Telecurso TEC, para se aprimorar ainda mais profissionalmente. Você pode buscar informações, por exemplo, sobre:
 - a. Cursos de idiomas, como inglês, espanhol ou outro idioma que lhe interesse especialmente.
 - b. Cursos de informática, por exemplo, para se aperfeiçoar no uso de editor de textos, planilha eletrônica, elaboração de apresentações ou outros programas de seu interesse.
 - c. Cursos de redação, para dar mais qualidade à sua escrita.
 - d. Cursos relacionados a relações interpessoais, para melhorar o atendimento aos clientes, a atuação em equipe, a capacidade de se observar e se autoavaliar etc.
2. A partir do que descobriu, procure elaborar um planejamento de atualização permanente. Pense, por exemplo:
 - a. Uma vez terminado o Telecurso TEC, a partir de que momento



você vai querer voltar a cursar algo na sua área: imediatamente? Depois de alguns meses? Depois de um ano? Faça um planejamento estipulando uma data como meta.

- b. Atualizar-se não é só fazer cursos. Pense que outras formas de estudo e aperfeiçoamento você vai incorporar à sua rotina: ler livros da sua área? Ler revistas especializadas? Visitar com frequência sites de Secretariado e ler artigos publicados? Fazer parte de um grupo de discussão sobre temas de sua área?
- Cumpra fielmente o planejamento que fez... E bom trabalho!



Avalie seu conhecimento

Que tal fazer um teste para avaliar como está a sua postura profissional? O teste a seguir aborda sobretudo os pontos abordados neste estudo.

Responda com sinceridade. Depois, verifique as respostas no final deste estudo. O parecer que é colocado nessa seção pode ajudá-lo a melhorar ainda mais a sua postura, como também a reforçar o que há de melhor em você.

- 1.** Se uma reunião está marcada para as 14h, você:

 - (a) Volta do almoço às 13h55, entrando direto para a sala da reunião.
 - (b) Procura voltar do almoço no máximo às 13h30 para se arrumar a tempo.
 - (c) Volta às 14h ou até um pouquinho depois, pois reuniões após o almoço em geral atrasam.
- 2.** Seu chefe pede um relatório para o qual você precisará coletar dados com várias áreas. Por isso, ele lhe dá três dias para prepará-lo, um prazo que é considerado bem folgado em sua empresa. Você:

 - (a) Divide o tempo de forma que no primeiro dia você colete os dados, no segundo consolide-os e no último redija e revise o relatório, entregando-o até o final do expediente, no dia marcado.
 - (b) Coleta os dados no primeiro dia e redige o relatório no segundo, de forma a ficar com o terceiro dia apenas para a revisão final e para entregá-lo logo de manhã ou, conforme for, até surpreender o chefe entregando-o um dia antes.
 - (c) Coleta os dados no primeiro dia, começa a redação no segundo, avança no terceiro, mas, como você tem que dividir essa tarefa com muitas outras, provavelmente você só o envia na noite do terceiro dia, ou mesmo depois.



- 3.** Seu chefe pede que você faça uma pesquisa sobre preços de computadores, solicitando ainda que você dê um parecer sobre a relação custo x benefício. Seu prazo para isso é de uma hora. Das frases a seguir, qual é mais provável que você diga:
- (a) Vou tentar, mas não posso garantir que consiga. (É melhor prevenir, pois uma hora é pouco tempo).
 - (b) É pra já! (Você pode até não dominar o tema, mas conseguirá ajuda rapidamente e vai se virar).
 - (c) Eu não entendo muito de computadores... Poderia me indicar a loja e as marcas que deseja que eu pesquise? (Certamente seu chefe já tem algo em mente).
- 4.** Um novo funcionário foi contratado para a mesma seção em que você trabalha. Ele vem com muitas recomendações e dizem que tem ótima formação. No entanto, nos primeiros dias, parece bastante perdido quanto às rotinas do escritório. Você:
- (a) Promete que vai ajudá-lo qualquer dia desses – mas, como anda tão ocupado, no fundo sabe que dificilmente terá muito tempo para isso.
 - (b) Oferece ajuda e sugere almoçarem juntos para poder esclarecer as dúvidas que estiverem ao seu alcance.
 - (c) Fica na sua e deixa-o se virar. Afinal, se ele é tão qualificado, deveria mostrar serviço!
- 5.** O diretor da empresa em que você trabalha convoca uma reunião com todos os funcionários e dá a notícia de que a empresa decidiu, em seu planejamento estratégico para o ano seguinte, mudar radicalmente o direcionamento do negócio. Você:
- (a) Decide fazer um planejamento para estudar a nova área, mas no fundo sabe que, como já aconteceu em outras ocasiões, dificilmente vai conseguir cumprí-lo.
 - (b) Sente que há um certo risco envolvido, mas vê a mudança com otimismo e pede ao seu superior imediato algumas dicas para aprender sobre a nova área de atuação da empresa.
 - (c) Já ouviu papos semelhantes e sabe que, no fundo, o que deve vir por aí é a demissão de muita gente; então, é melhor tentar evitar que as mudanças ocorram.
- 6.** Sua empresa irá organizar um evento de formação que dura um dia, para o qual será convidado o presidente de uma associação de secretários, que falará sobre o novo perfil do profissional dessa área. Você:
- (a) Só lembra que o evento vai ocorrer no próprio dia, e alguns minutos antes



da palestra entra no site da associação por uns cinco minutos, para não “cair de paraquedas”.

- (b) Alguns dias antes, pesquisa no site da associação e procura ler alguns artigos do palestrante, para já levar algumas questões prévias para discussão.
 - (c) Participa porque a empresa exige, mas leva o notebook ou algum material para poder trabalhar em outras coisas durante o evento, ou sai quando tem uma brecha.
7. Destas expressões, qual é a que melhor resume a sua postura profissional?
- (a) Eu sempre dou um jeito; mesmo quando não sei, consigo dar uma enrolada.
 - (b) Posso não ser o melhor, mas sou o melhor que posso e quero sempre mais.
 - (c) O trabalho é um sacrifício, mas o fim de semana vem aí, então tudo vale a pena!



Vale saber

Os profissionais de hoje são conscientes da necessidade de serem flexíveis. Mas algumas empresas abusam e exigem que os funcionários assumam uma grande diversidade de atividades, ao mesmo tempo em que reduzem seu quadro de pessoal.

Imagine se no caso da agência de modelos, que você analisou neste estudo, em vez de pedir para substituir o telefonista, o chefe dissesse: “Um modelo faltou e você precisa fazer o desfile no lugar dele.” Você provavelmente não estaria preparado para essa função; em vez de ajudar a empresa, poderia até atrapalhar.

Ou se ele dissesse: “Como na ausência do telefonista você deu conta das duas atividades, vamos ficar só com você para as duas funções (sem aumento de salário!).” Isso até pode ocorrer, em razão da necessidade das empresas de cortar gastos, mas você precisa ficar atento para que a sua flexibilidade não se transforme numa exploração sem limite.



87





Intertextos

LIVRO

Mensagem a Garcia, de Elbert Hubbard, Editora Itatiaia, 2000.

Este ensaio conta que, durante a guerra entre os Estados Unidos e a Espanha, o presidente MacKinley precisava fazer chegar uma carta ao general cubano Calixto Garcia, que estava escondido nas montanhas de Cuba. Um soldado, Andrew Summers Rowan, foi indicado para a tarefa. Sem fazer uma só pergunta, ele tratou de cumprir a missão. Atravessou o mar, cruzou o desconhecido sertão de Cuba e conseguiu entregar a carta ao destinatário em menos de quatro semanas. O texto trata da excelência profissional e da iniciativa – embora tenha alguns trechos por certo duros demais, reflexo da época em que foi escrito (1913). Hoje, mais do que nunca, se o profissional quiser ser valorizado, precisa fazer como Rowan: ser capaz de “levar a mensagem a Garcia”.

REVISTA

Você S.A. – <http://vocesa.abril.com.br/>

A revista, que pode ser encontrada em bancas de jornal e tem circulação mensal, contém dicas para o profissional de hoje e parte do contexto do mundo do trabalho contemporâneo. No site são encontradas matérias muito interessantes, de livre acesso, além de um banco de currículos para profissionais.

SITE

Ministério do Trabalho e Emprego – <http://www.mte.gov.br>

Os portais do Governo Federal são recomendáveis para quem busca informações seguras na internet. O portal do Ministério do Trabalho e Emprego traz desde dicas sobre a legislação até artigos interessantíssimos sobre o mercado e o comportamento profissional eficaz. Visite-o e dê especial atenção à seção Observatório, na qual você encontrará dicas sobre outros sites interessantes, estatísticas e muito mais. Aproveite!



Glossário

“Reuniões-relâmpago”

Modo coloquial de se referir a reuniões convocadas de uma hora para a outra.

O que você estudou:

- *Ser proativo.*
- *Ser ágil.*
- *Ter capacidade de adaptar-se e ser flexível.*
- *Aprender sempre.*





88

CAPÍTULO 1



Fazendo e aprendendo

1.

A resposta é pessoal, mas você deve ter levado em conta o seguinte: o secretário de hoje articula os dois âmbitos de atuação: estratégico e operacional. É claro que ele faz telefonemas para contatos da empresa, redige cartas, cuida da agenda do chefe. Mas não se espera que ele se limite a esse âmbito. O secretário deve ter visão global, para compreender cada uma das suas atividades no contexto mais amplo da empresa e do mercado em que ela atua. O capítulo fala, por exemplo, que o secretário precisa saber que informações devem ser divulgadas e quais são confidenciais e devem permanecer em sigilo.

2.

A resposta é pessoal. Leve em conta que profissionais empreendedores são proativos, fazem as coisas acontecer e não ficam esperando tudo vir pronto. Se surge algum problema, o empreendedor não empaca, ele busca soluções possíveis. Espera-se, no mercado de trabalho de hoje, que o secretário seja empreendedor. Um exemplo: em vez de ir ao chefe e dizer “tenho um problema, o que faço?”, ele pode procurar resolver, se estiver ao seu alcance, ou já ir ao chefe com alguma proposta de solução viável.

3.

Você foi na linha adequada se disse que sim. Como você viu ao longo do estudo, cada empresa tem um posicionamento estratégico, e o secretário deve conhecê-lo, para atuar de acordo com ele. Imagine, por exemplo, uma empresa que pretende ter uma atuação global: certamente o secretário precisará se comunicar com o exterior e precisará dominar idiomas. Imagine uma empresa que tem como lema “o melhor atendimento ao cliente”. Já pensou se o secretário trata mal as pessoas que telefonam para o seu chefe? Nesse caso, ele está contradizendo as metas da empresa, construindo uma imagem negativa da organização.

231



Avalie seu conhecimento

Resposta pessoal.

CAPÍTULO 2



Fazendo e aprendendo

1.

Em primeiro lugar, Cristiano deveria ter chegado à empresa no horário. Além disso, para evitar o ocorrido, deveria ter verificado a tempo os e-mails e a agenda do chefe para aquele dia.

2.

Considerando o contexto usual das reuniões, Laura deve checar os seguintes itens:

- Pauta da reunião, fotocopiada para os participantes.
- Resenhas ou pareceres dos livros que serão discutidos.
- Documentos com os dados de mercado e catálogos das editoras para eventual consulta.
- Papel e canetas para os participantes.
- *Flip chart*: verificar se está com papel e se as canetas estão funcionando.
- Quadro branco: verificar se está limpo e se as canetas estão funcionando.
- Aparelhos: projetor, notebook, tocador de CD e de DVD. Verificar se estão funcionando.
- Verificar se a sala está limpa e organizada.

3.

Registro de telefonemas

Quem ligou	Ricardo Madeira
Empresa / Cargo	Lojas Legítimas / Diretor
Para quem ligou	Sra. Leila





Horário da ligação	14h
Assunto	Não especificou
Telefones de contato	Escritório: 8000-7612 Celular: 8709-1111
Recado recebido por	Edson

Note que a pessoa que ligou não deixou os telefones porque disse que Leila já os conhecia. No entanto, Edson procurou os números e anotou de qualquer forma, para facilitar o trabalho da chefe. Essa é uma atitude proativa.



Avalie seu conhecimento

1.

Os materiais que devem ser verificados diariamente no pequeno estoque são:

- CDs virgens para gravação de arquivos.
- Tinta e papel para impressora.
- Materiais de papelaria (envelopes, grampos, pastas, canetas, entre outros).

Além disso, é preciso sempre verificar também:

- Suprimentos para a copa (pó e filtro de café, copos e colheres descartáveis, açúcar, adoçante, guardanapo).
- Materiais de limpeza e higiene pessoal.

2.

As atividades que compõem a rotina do secretário podem ser divididas da seguinte maneira:

Manhã

- Verificar e-mails.
- Fazer reunião para despachar com o chefe, passando a agenda do dia, verificando compromisso por compromisso.
- Verificar as pendências do chefe para com os outros e vice-versa.
- Encaminhar correios e entregas.



Ao longo do dia

- Preparar eventuais reuniões.
- Checar e gerenciar correspondências comerciais.
- Gerenciar pequeno estoque.
- Gerenciar arquivos.

Além disso, há outras atividades que o secretário pode desempenhar durante todo o expediente:

- Receber pessoas.
- Atender telefonemas e registrar recados.
- Delegar tarefas no escritório.

Lembre-se de que isso pode variar de empresa para empresa. O secretário deve adequar a sua rotina à empresa em que trabalha.

CAPÍTULO 3



Fazendo e aprendendo

1.

Veja uma sugestão de um possível checklist:

- a) **Origem:** São Paulo.
- b) **Destino:** Recife.
- c) **Documentos necessários:** como a viagem é pelo Brasil, basta a identidade original ou a carteira de motorista, que tem foto.
- d) **Datas de ida e de volta:** você precisa saber as datas para pensar no hotel com a localização mais adequada, o transporte, possíveis eventos ou passeios etc.
- e) **Horário de ida e de volta:** você precisa saber os horários, pois influenciará na escolha da companhia aérea e nos horários de embarque e de desembarque. Não esqueça de conferir o fuso horário, que, nesse caso, não é alterado. As localidades têm seus horários baseados no horário oficial brasileiro (Brasília). Também é importante rever se é período de horário de verão.



- f) **Companhia de viagem:** você precisa pesquisar preço de passagem, em diferentes companhias aéreas, perguntando antes ao chefe se ele tem preferência por alguma.
- g) **Reserva de hotel:** você deve reservar o hotel com antecedência, cobrindo todo o período da viagem, e tomar alguns cuidados, como solicitar confirmação por escrito.
- h) **Reserva e aluguel de carro:** você pode perguntar ao seu chefe qual o tipo de carro que ele deseja (popular, grande, luxo ou superluxo), se irá utilizar o carro todos os dias, se tem preferência por alguma locadora.
- i) **Passeios turísticos:** você deve pesquisar e selecionar pontos de interesse de passeios turísticos para seu chefe. Para isso, procure guias de viagens nas bancas de jornais, acesse sites de agências ou das próprias localidades desejadas, converse com o agente de viagens etc.
- j) **Outros:** você precisa se preocupar em disponibilizar para o chefe algumas informações para casos em que ele precise resolver eventuais problemas: endereços e meios de contato com embaixadas, consulados, representação dos seus seguros, bancos e cartões de crédito; câmbio; possibilidade de algum feriado, festividade ou evento de calendário no país estrangeiro; horários comerciais etc.

2.

País e cidade	Diferença de fuso horário
Alemanha / Berlim	+ 4 h
Brasil / Acre	- 2 h
China / Hong Kong	+ 11 h
Espanha / Madri	+ 4 h
França / Paris	+ 4 h
Paraguai / Assunção	- 1 h
Portugal / Lisboa	+ 3 h



3.

Categoria	Composição (em geral) de um quarto de solteiro
Hotel cinco estrelas	Possui ar-condicionado central, cofre individual, telefone, serviço de quarto 24 horas, TV a cores com transmissão a cabo, som, conexão banda larga à internet, frigobar, persianas <i>blackout</i> e janelas termoacústicas. Alguns quartos chegam a ser semelhantes a pequenos apartamentos e possuem até banheira de hidromassagem.
Hotel quatro estrelas	Possui quase todos os serviços de um hotel cinco estrelas, porém com um pouco menos de luxo. Exemplo: sem janelas termoacústicas e banheira de hidromassagem.
Hotel três estrelas	Possui TV a cores, ar-condicionado, telefone, sistema de interfone acompanhado por serviço 24 horas de recepção, frigobar.
Hotel duas estrelas	Possui TV a cores com antena parabólica, frigobar e ventilador de teto.
Hotel uma estrela	Possui quase todos os serviços de um hotel duas estrelas, porém com um pouco menos de conforto, com bastante simplicidade.

4.

A viagem internacional é permitida sem a utilização de passaporte. Mas é preciso apresentar o documento de identidade do país de origem.

Isso se aplica, por exemplo, aos países do MERCOSUL - Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai - como também os da Comunidade Andina de Nações: Bolívia, Peru, Equador e Colômbia. Há casos em que acordos bilaterais também garantem esse privilégio, como por exemplo, com o Chile a Venezuela (dados de setembro de 2011).

5.

Torre Eiffel, Notre Dame, Praça da Bastilha, Museu do Louvre, Palácio de Versalhes.



Avalie seu conhecimento

A partir do checklist que você elaborou na questão 1 do **Fazendo e aprendendo**, confira algumas possíveis soluções.

- a) **Origem:** Curitiba (Paraná).
- b) **Destino:** Fortaleza (Ceará).
- c) **Documentos necessários:** identidade original ou a carteira de motorista, que tem foto.
- d) **Datas de ida e de volta:** como o congresso ocorrerá de 07/03/2011 a 11/03/2011, é importante que a data de ida seja em um dia anterior. A data de volta pode ser um dia depois.
- e) **Horários de ida e de volta:** dependerão da disponibilidade e da companhia aérea escolhida. Há voos de Curitiba para Fortaleza que duram sete horas, em virtude de escalas que o avião tem que fazer. Exemplo: o avião sai do Paraná, vai para São Paulo, depois para Brasília e, por fim, chega ao destino: Fortaleza. Não esqueça de conferir o fuso horário, que, nesse caso, não é alterado. Também é importante rever se é período de horário de verão e se as localidades são atingidas.
- f) **Companhia de viagem:** você precisa pesquisar preço de passagem, em diferentes companhias aéreas, perguntando antes ao chefe se ele tem preferência por alguma em especial.
- g) **Reserva de hotel:** você deve reservar o hotel com antecedência, cobrindo todo o período da viagem (07/03/2011 a 11/03/2011) e tomar alguns cuidados, como solicitar confirmação por escrito. Ligue para o Centro de Convenções e pegue algumas dicas de hotéis próximos de onde será realizado o evento.
- h) **Reserva e aluguel de carro:** você deve perguntar ao seu chefe qual o tipo de carro que ele deseja, se irá utilizar o carro todos os dias, se tem preferência por alguma locadora.
- i) **Passeios turísticos:** você deve pesquisar e selecionar pontos de interesse de passeios turísticos para seu chefe em Fortaleza. Para isso, procure guias de viagens nas bancas de jornais, acesse sites de agências ou das próprias localidades desejadas, converse com o agente de viagens etc.
- j) **Outros:** você precisa se preocupar em disponibilizar para o chefe algumas informações para eventuais necessidades ou solução de problemas: endereços e meios de contato com embaixadas, consulados, representação dos seus seguros, bancos e cartões de crédito; câmbio; possibilidade de algum feriado, festividade ou evento de calendário no país estrangeiro; horários comerciais etc.



CAPÍTULO 4



Fazendo e aprendendo

Os instrumentos de controle devem ser desenvolvidos de acordo com as necessidades da empresa. Procure sempre avaliar qual será a melhor forma de utilizar esse controle, tornando seu trabalho mais prático e eficiente.

Procure não burocratizar demais o processo. Desenvolva algo simples e de fácil utilização. Veja a seguir algumas sugestões para os instrumentos de controle solicitados neste exercício.

1

Controle para documentos enviados

Você pode desenvolver uma planilha eletrônica, que pode ser impressa e preenchida manualmente, ou então preenchida diretamente em seu computador. Um modelo possível é este:

Controle de documentos enviados				
Data	Documento	Enviado por (nome e setor)	Enviado para (nome e setor ou empresa)	Observações

2.

Controle para documentos recebidos

Uma planilha eletrônica também é muito útil nesse caso, pois tanto nesse controle como no anterior você poderá fazer uso da informática para classificar os documentos por data, remetente etc., fazer filtros ou localizar um recebimento por meio de palavras-chave.



Controle de documentos recebidos					
Data	Documento	Enviado por (nome e setor ou empresa)	Recebido por (nome e setor)	Encaminhado para (nome e setor)	Observações

3.

Caderno de protocolos

As informações contidas em um caderno de protocolos são muito semelhantes às informações do controle anterior. Você pode fazê-lo à mão ou no computador, e depois imprimi-lo. O importante é que você deixe claro que determinado documento foi enviado para alguém em certa data, e a pessoa assinou, confirmando o recebimento. Você pode controlar vários documentos em uma página. Veja um exemplo:

<input type="radio"/>	Documento: <hr/>
<input type="radio"/>	Assunto: <hr/>
<input type="radio"/>	Data: <hr/>
<input type="radio"/>	Recebido por: <hr/>
<input type="radio"/>	Assinatura: <hr/> <hr/>
<input type="radio"/>	Documento: <hr/>
<input type="radio"/>	Assunto: <hr/>
<input type="radio"/>	Data: <hr/>
<input type="radio"/>	Recebido por: <hr/>
<input type="radio"/>	Assinatura: <hr/> <hr/>



Avalie seu conhecimento

1.

Caso a empresa utilize sistema de malotes de banco, esse é o meio ideal. Você poderá também colocar todos esses documentos e enviá-los por um portador, seja um funcionário da empresa (office boy), seja o de uma empresa especializada que tenha um contrato formal com a organização em que você trabalha.

2.

Caso a empresa tenha um sistema de malotes entre as filiais, utilize esse serviço. Você poderá também enviar pelo correio, usando o AR – Aviso de Recebimento.

3.

O office boy da empresa pode levar esse documento com o livro de protocolos em mãos. Ao receber o boleto, o cliente deverá assinar o livro no local correspondente.

4.

Um documento enviado por longa distância deve ser cercado de cuidados. Você pode mandar essa encomenda pelos Correios, utilizando SEDEX com AR. Você também poderá contratar uma empresa privada, como FedEx, DHL, TNT, UPS etc., lembrando sempre de garantir o recibo de envio e o Aviso de Recebimento por parte do destinatário.

CAPÍTULO 5



Fazendo e aprendendo

Como se trata de uma entrevista, o resultado da questão depende das suas próprias descobertas.



Avalie seu conhecimento

1.

Observa-se que a linguagem escolhida não foi a mais adequada para o ambiente de trabalho. Faltam cuidado e respeito com os colegas, expressos pela frase “vou mandar mesmo que isso ‘entupa’ a cx de vcs!”. A língua portuguesa não é usada corretamente. Faltou, por exemplo, o til em “nao” e a cedilha em “torco”. O emissor usou muitas abreviações, como “cx” no lugar de “caixa”. O emissor não foi claro, objetivo.

2.

O pedido de ajuda não fica claro, a mensagem está confusa, com erros gramaticais e falta de cordialidade. Os leitores poderiam se perguntar: “Mas, afinal, o que eu tenho a ver com isso?”, “O que ele/ela espera que eu faça?”, “Será que ele/ela não sabe ler em inglês?”, “Será que terei que traduzir o texto? Quando?”, “Ele/ela deve estar muito nervoso(a)!”, “Se o pedido de material foi em português, como a resposta veio em inglês? ”.

3.

Sugestões: que o emissor não escreva e-mails quando estiver nervoso, irritado, ansioso. Além disso, é preciso escrever a mensagem de forma objetiva, deixando claro qual é o pedido e selecionando os destinatários. Quem sabe uma visita à sala dos colegas para compartilhar o problema não seria uma opção mais interessante? Enviar e-mail não significa se livrar de um problema. É preciso buscar a solução, negociando quem se responsabilizará pela tradução!

4.

Caros colegas,

Recebi uma mensagem de um fornecedor e ela está em inglês. Quem poderá me ajudar a traduzi-la? Muito obrigada/o!

CAPÍTULO 6



Fazendo e aprendendo

Resposta pessoal.

241



Avalie seu conhecimento

1.

É muito importante que se defina bem o contexto em que a proposta foi solicitada para que seja possível criar uma solução sob medida para aquela necessidade. Quando falta algum detalhe na descrição do contexto, usualmente também falta algum item na solução proposta.

2.

Ao aceitar uma proposta incompleta, a empresa corre o risco de não receber o que esperava, não tendo em que se basear para cobrar do fornecedor o que foi combinado.

3.

O contrato tem a função de assegurar os direitos e deveres das partes envolvidas em determinada negociação. Por isso a sua importância: antes de assinar um contrato, as empresas verificam se seus interesses e direitos estão garantidos, e também se não há cláusulas abusivas. Se não houvesse contrato, as negociações empresariais seriam feitas de forma insegura, com acordos “de boca”, deixando em aberto várias situações que podem gerar constrangimentos e até mesmo prejuízos.

CAPÍTULO 7



Fazendo e aprendendo

1.

Nas empresas privadas, não é obrigatório que a contratação ou compra de bens e serviços seja feita por meio de processos de licitação. A empresa pode simplesmente contratar um fornecedor indicado por alguém, sem fazer, inclusive, cotação de preços. Claro que isso pode variar de acordo com as normas internas da própria empresa.

Já as organizações públicas, que lidam com verbas do Governo, não podem contratar seguindo seus próprios critérios. Nesse caso, é obrigatório que o órgão abra um processo de licitação, que julgará, por meio de critérios previamente definidos, quem será o melhor fornecedor.



2.

As três perguntas são essenciais para que se possa conhecer bem o cliente, suas necessidades e seus objetivos. Respondendo com precisão a cada uma delas, é possível prestar um atendimento eficaz, que corresponda às expectativas do cliente e que atinja suas metas.

3.

A)

Sim, a prévia do que aconteceu com o sr. Roberto Augusto poderia ser mais resumida: "Doutora, o paciente Roberto Augusto ligou informando que seu bloco caiu. Devido à urgência, o encaixei na agenda de hoje, no primeiro horário depois do almoço, ok?"

B)

Saber redigir sinopses é muito importante para a economia de tempo no dia-a-dia empresarial: é conseguir transmitir, em poucas linhas, apenas as informações essenciais para que uma mensagem seja compreendida.



Avalie seu conhecimento

Resposta pessoal.

CAPÍTULO 8



Fazendo e aprendendo

1. *Handover e overview.*

2. Briefing.

3. Feedback.

4.

- *Project management* – Gerenciamento de projetos.
- CEO, CFO.

CEO (Chief Executive Officer) – Diretor geral, executivo principal da organização; CFO (Chief Financial Officer) – Diretor de finanças, principal executivo financeiro de uma organização.

243



- *Skill* – Habilidade, qualificação.
- *Timesheet* – Escala de horas de trabalho do empregado.
- *Label* – Etiqueta, selo.
- *Storyboard* – História em quadrinhos que descreve com desenhos cada um dos planos de um filme conforme definido no roteiro.
- *Layout* – Disposição e ordem das coisas em determinado espaço.
- *ASAP (as soon as possible)* – Tão logo seja possível.
- *Release* – Material informativo distribuído aos jornalistas para servir de pauta ou ser veiculado completa ou parcialmente, de maneira gratuita.
- *Out of the office* – Fora do escritório.
- *Home office* – Trabalho em casa.
- *Newsletter* – Informativo enviado diretamente para o leitor, por e-mail ou carta.



Avalie seu conhecimento

Resposta pessoal.

CAPÍTULO 9



Fazendo e aprendendo

1.

a) Tenha sempre em mente que os diretores pretendem solidificar os negócios da empresa. Considere em sua lista, por exemplo:

- Clientes poderosos, ou que geram grande lucratividade.
- Clientes antigos, com relacionamento sólido.
- Clientes com relacionamento estremecido, que devem ser reconquistados.
- Clientes novos, mas que representam grande importância para a empresa.
- Clientes que são amigos dos diretores e fazem parte de seu círculo social.

Antes de enviar os convites, valide a lista com seus superiores.

b) O tom do convite deve expressar o momento importante da empresa: mudança, transformação, melhoria, crescimento, afinal essa é uma estratégia comercial de



relacionamento com o cliente. O texto sempre deve estar de acordo com a cultura da empresa. Nesse caso, um escritório de Contabilidade, o texto deve denotar a formalidade de um ambiente como esse, mas pode ter uma certa leveza, afinal, o cliente foi convidado a partilhar de uma conquista: é uma celebração.

Lembre-se de que as informações básicas devem estar em evidência, para facilitar a memorização dos convidados: data, hora e principalmente o novo endereço.

c) No telefonema, seu discurso deve seguir o mesmo tom do convite escrito. Procure ser breve: lembre-se de que você irá conversar com pessoas muito ocupadas. Existem diversas formas para essa confirmação. Veja um exemplo:

"Bom dia / Boa tarde, senhor (diga o nome da pessoa). Sou (diga seu nome), secretário(a) do sr. / sra. (diga o nome da pessoa), da Contabilidade Bons Negócios. Gostaria de confirmar sua presença no coquetel de inauguração da nossa nova sede." Em seguida, confirme dia, horário e endereço. Finalize o telefonema agradecendo.

Caso o cliente dê abertura e o relacionamento dele com a empresa permita, fale brevemente alguma coisa sobre essa nova fase da empresa, que tem o objetivo de atender melhor os seus clientes.

2.

É muito comum no processo de importação e exportação que as mercadorias não cheguem ao destinatário dentro do prazo. Algumas empresas têm um setor de importação e exportação, outras contratam uma empresa especializada.

Como assistente comercial, o seu papel é entrar em contato com pessoa responsável pela importação e descobrir qual é a situação da mercadoria: se ela está embarcada (dentro do navio), em terra (já chegou ao Brasil), se entrou em alguma exigência na alfândega etc.

Investigue detalhadamente o que está acontecendo, procurando compreender a situação, para explicá-la adequadamente ao seu cliente. O seu retorno deve ser esclarecedor, informando o prazo de entrega da mercadoria e dando a ele tudo o que precisará saber, de forma proativa, para que ele não tenha que voltar a lhe fazer outras perguntas que você já poderia ter visto. Acompanhe o assunto e, se houve algum desvio, entre em contato com o cliente.

3.

Também nesse caso é possível que a empresa possua um setor de comércio exterior ou que tenha contratado uma empresa especializada.

Caso a empresa exportadora ainda não tenha sido contratada, você deverá pesquisar empresas, buscando certificar-se de que são idôneas. A escolha ficará a cargo de seus superiores.

Estabelecido o seu contato para a exportação, acompanhe todo o processo e confira todos os documentos necessários. Certifique-se de que as mercadorias estão embaladas adequadamente, veja se o *packing list* está correto, verifique se já foi



feito o registro de exportador de sua empresa, se o registro da exportação está correto, confira e exija o conhecimento de embarque, garanta a emissão do certificado de origem etc.

Acompanhe a exportação até o fim, certificando-se de que o comprador recebeu a mercadoria e que tudo correu bem.



Avalie seu conhecimento

Essa é uma situação muito delicada, que requer bom senso e habilidade. Francisco deverá contornar a situação com o cliente, evitando que devolva o pedido. Ele também poderá contribuir para evitar que situações semelhantes ocorram, sugerindo melhorias aos seus superiores, ou diretamente aos setores responsáveis, de acordo com as normas da empresa.

Ações:

a) Solucionar o problema do cliente

Solicitar ao setor responsável que selecione a quantidade correta do item em questão, garantindo que não ocorra nenhum erro.

b) Negociar com o cliente

Iniciar a conversa pedindo desculpas pelo inconveniente e deixando claro que serão tomadas as providências necessárias para evitar inconveniente semelhante. É preciso esclarecer o motivo do atraso do caminhão e o cansaço do motorista, mas evitando atritos. Caso o sr. Severo deseje fazer sugestões ou novas reclamações, ouvir atentamente e com calma, respondendo objetivamente no momento adequado.

Sugerir que seja feita a troca do item em questão, mantendo o restante do pedido. Se necessário (e autorizado pelo diretor), oferecer alguma vantagem para o cliente nessa troca ou em uma próxima compra.

c) Trabalhar proativamente, evitando problemas semelhantes e antecipando-se aos riscos

Sugerir que todos os motoristas se comuniquem com a empresa sempre que tiverem algum problema que possa impactar na entrega. Nesse caso, se o motorista tivesse telefonado avisando que estava em um engarrafamento, Francisco poderia comunicar o fato ao sr. Severo com antecedência.

Sugerir melhorias no processo de embalagem e envio do pedido, evitando erros que possam trazer prejuízos para a empresa.

**d) Acompanhar o cliente**

Acompanhar todo o processo de troca do item, demonstrando ao sr. Severo interesse, seriedade e profissionalismo.

É recomendável também acompanhar de perto as entregas dos próximos pedidos, certificando-se de que todos os procedimentos estão de acordo com o combinado com o cliente.

CAPÍTULO 10**Fazendo e aprendendo**

Pequeno caixa						
1 a 31 de maio de 2006						
Nº	Data	Descrição	Nº NF	Entrada	Saída	Saldo
1	2 mai	Saldo no início do mês				128,00
2	8 mai	Papelaria	4573		35,00	93,00
3	12 mai	Táxi	123		15,00	78,00
4	19 mai	Equipamentos de informática	1654		67,00	11,00
5	23 mai	Suprimento de caixa		500,00		511,00
6	28 mai	Flores para aniversário de cliente	435		45,00	466,00
7	28 mai	Fotocópias e encadernação	673		34,50	431,50
8	29 mai	Copos e pratos descartáveis	745		23,30	408,20
9	31 mai	Conserto de bebedouro	2354		127,00	281,20
Total de despesas					346,80	
Total de entradas					500,00	
Caixa no início do mês					128,00	
Caixa no fim do mês					281,20	

**Avalie seu conhecimento**

Caso você tenha tempo, poderá fazer uma tabela comparativa, pois isso facilita a sua visualização de todas as opções, ajudando-o em sua escolha.



Também irá suportar a justificativa de sua decisão junto ao seu superior. Outro caminho é fazer algumas anotações a caneta, em um papel, mas procure fazer isso de forma clara e organizada.

Loja	Aparelho	Marca	Preço	Condições		Entrega
Loja 1	Tela Plana 21"	Panasonic	629,00	10x 62,90	sem juros	Imediata
Loja 2	Tela Plana 21"	Panasonic	529,00	10x 52,91	sem juros	5 dias
Loja 3	Tela Plana 21"	Panasonic	549,00	12x 48,25	sem juros	2 dias
Loja 1	Tela Plana 21"	Philco	699,00	10x 69,99	sem juros	Imediata
Loja 2	Tela Plana 21"	Philco	599,00	12x 49,92	sem juros	2 dias
Loja 3	Tela Plana 21"	Philco	579,00	12x 48,25	sem juros	Imediata

Observe os itens que estão grifados. Na Loja 2 você tem o melhor preço (R\$ 529,00); entretanto, levam cinco dias para entregar. Portanto, não atende às suas necessidades.

Sua segunda opção seria a Loja 3 (R\$ 549,00). Seria muito arriscado, a TV pode não chegar a tempo.

Olhando para as demais opções e verificando a disponibilidade imediata, você pode optar pela outra Loja 3 (R\$ 579,00). O aparelho não é da mesma marca dos preços mais baratos, mas as características são semelhantes e a qualidade da marca é equivalente.

As duas lojas parcelam o pagamento, sem juros. Normalmente as empresas não fazem financiamentos tão longos para despesas dessa grandeza. Você poderia tentar negociar um desconto para pagamento à vista, que tal?

CAPÍTULO 11



Fazendo e aprendendo

Essa resposta é pessoal. Mantenha as informações da tabela sempre atualizadas. Procure retornar à tabela pelo menos duas vezes ao ano. Assim você poderá visualizar o que pode melhorar em sua vida, cuidando melhor de si mesmo e evitando doenças ocupacionais.



Avalie seu conhecimento

1.

Estudar e trabalhar não são atividades incompatíveis. Muito pelo contrário! Cada vez é maior o número de pessoas que conciliam trabalho e estudo, sobretudo quando a palavra de ordem é **aprender sempre!** Frequentemente, é necessário – e desejável! – que retomemos os estudos, busquemos um novo curso, uma especialização, no caminho do desenvolvimento contínuo. Contudo, conciliar essas atividades exige disciplina, dedicação, organização, responsabilidade. Afinal, há mais compromissos ainda para cumprir: horários, prazos, leituras. Perder a maior parte das aulas por estar sempre envolvido com reuniões ou trabalhos urgentes após o horário de trabalho poderá gerar frustração. Se o momento é turbulento e excessivamente atarefado para estudar após o trabalho, espere um pouquinho mais. O importante é fazer tudo, trabalho ou estudo, com qualidade. Não adianta só a quantidade. É preciso aproveitar a experiência e não só acumular certificados de cursos. Outra dica: não faça vários cursos ao mesmo tempo, junto com o trabalho. Que tal fazer um curso de cada vez, estudando cada tema com mais profundidade, fazendo novos amigos, lendo novos livros? Tenha sempre claro para você quais são seus objetivos e concentre-se em atingi-los, dentro de suas possibilidades. Procure estudar o que você gosta, para lhe trazer satisfação. Aprender coisas novas renova as energias e possibilita alçar novos voos, com novas asas e olhares. A experiência prática do trabalho enriquece o estudo, permite pensar em casos concretos. O estudo amplia horizontes, revela novidades na rotina do trabalho. Trabalho e estudo se complementam e são, cada vez mais, indissociáveis, isto é, é difícil falar de uma coisa sem se referir à outra.

2.

A tabela que você preencheu na seção **Fazendo e aprendendo** poderá ajudá-lo nesse sentido. É hora de reler o estudo, pesquisar e refletir sobre como você tem cuidado de si mesmo e das pessoas que fazem parte da sua vida. Pergunte-se: as atividades que realizo me trazem bem-estar? Mudar é sempre possível! Antes de tudo, porém, é preciso visualizar o que pode mudar e por quê. Permita-se essa pausa de tempos em tempos. É perigoso se acostumar a situações desagradáveis ou insatisfatórias. Uma doença ocupacional pode falar mais alto como resposta. Procure evitar o sofrimento. A vida precisa ser cheia de significado!

3.

Tudo indica que a pessoa da ilustração está sentada de forma adequada. Veja por que motivo e relembre uma parte do capítulo:

- A pessoa da figura mantém os cotovelos na altura do teclado ou do tampo da mesa.



- A altura do monitor está ajustada de modo que o topo dele fique, no máximo, na altura dos olhos.
- A pessoa usa o mouse próximo ao teclado e o mais próximo possível do corpo.
- Suas costas estão bem retas e apoiadas.

Você acha que falta alguma coisa para melhorar ainda mais?

CAPÍTULO 12



Fazendo e aprendendo

Pesquisando no site da Federação Nacional das Secretárias e Secretários – <http://www.fenassec.com.br> –, você poderá conhecer a lei que regulamenta a profissão. O código de ética também está disponível no mesmo site. Você poderá imprimi-lo e ter uma cópia sempre à mão para consulta. Estimule seus colegas que estiverem se preparando para ser secretários a fazerem o mesmo. Conheça o código e a lei regulamentadora para conhecer os princípios da profissão, que devem ser respeitados e compartilhados, e para estar atento aos seus direitos. Secretários conscientes poderão unir esforços e alcançar conquistas profissionais ainda mais significativas. Aproveite e faça uma revisão do estudo, tomando nota dos conceitos principais. É uma boa maneira de se preparar para a prova!



Avalie seu conhecimento

1.

O fato noticiado pela imprensa, em 2005, sobre a entrega ao Governo da agenda de Marcos Valério por sua ex-secretária merece uma análise cuidadosa para evitar julgamentos equivocados. Você já pesquisou o código de ética e poderá se basear nisso para encontrar respostas e fazer novas perguntas.

Embora o código de ética estabeleça que secretários devam guardar sigilo sobre qualquer documento que lhe seja confiado, há, antes de tudo, um compromisso com a cidadania e com a lei do nosso país. Como você se sentiria sabendo que seu chefe cometeu atos ilícitos envolvendo dinheiro público? Lembre-se de que um dos deveres do profissional secretário prescritos no código de ética é o seguinte: direcionar o comportamento profissional para a verdade, a moral e a ética. Em nenhum momento o profissional secretário poderá envolver-se em quaisquer atos que sejam falsos, imorais ou ilegais.



Alguns na época se perguntaram: mas e se essa secretária só queria divulgação de sua imagem na imprensa, buscando os chamados “15 minutos de fama”? O assunto é mesmo polêmico e aqui não é o lugar de fazer julgamentos. Portanto, pense mais e procure ouvir outras pessoas sobre essa questão. Mais do que isso, tente se colocar no lugar dessa ex-secretária. O que você faria no lugar dela?

2.

A resposta é pessoal, e essa é uma valiosa oportunidade para reavaliar o que lhe aconteceu. Afinal, você agora tem uma bagagem importante de estudos sobre ética e poderá ampliar a sua compreensão sobre o episódio vivido. Será que você teria feito algo diferente hoje?

3.

Você já conhece o código de ética do profissional secretário. Além dos valores e deveres que orientam as práticas e atitudes de seu grupo profissional, que outros valores você considera importantes para viver melhor consigo mesmo e com os outros? Por exemplo: respeito, transparência, sinceridade, solidariedade, amizade, pontualidade, responsabilidade são valores fundamentais para você? Pense também nos seus limites. Que situação seria inaceitável para você de acordo com seus valores pessoais?

CAPÍTULO 13



Fazendo e aprendendo

1.

O objetivo da candidata não está colocado.

2.

A candidata apresenta documentação anexa ao currículo, sem necessidade.

3.

Coloca um item no local errado (disponibilidade para mudar de horários não é uma “qualificação”, e sim uma informação sobre a situação do candidato).

4.

Menciona filiação partidária, e ainda coloca isso no item reservado às qualificações.



5.

O currículo contém um erro de ortografia (*acessora* em vez de *assessora*).

6.

A candidata usa letras maiúsculas para destacar pontos, gerando impressão de exagero.

7.

Informa o cargo que ocupou anteriormente, mas não descreve as principais atividades que desempenhou, deixando o avaliador sem conhecimento sobre o que ela sabe fazer.



Avalie seu conhecimento

Resposta pessoal.

CAPÍTULO 14



Fazendo e aprendendo

Sempre que fizer uma autoavaliação, procure registrar por escrito suas conclusões. Se o seu plano de ação estiver escrito, significa que você fez uma espécie de contrato consigo mesmo, ajudando-o a levá-lo adiante.

Para que sua análise FOFA e seu plano de ação realmente tenham efetividade, é importante que você recorra ao seu documento periodicamente (toda semana ou a cada quinze dias), fazendo questionamentos, como:

- Em quais pontos do meu plano eu já progredi?
- O que não deu certo? Por quê? Posso criar um “Plano B”?
- Há algo que eu deva acrescentar ao meu planejamento?
- Quais serão os meus próximos passos?

Faça isso com muita sinceridade consigo mesmo. Procure não ficar desanimado caso algo não tenha ido tão bem. Celebre tudo: os fracassos, pois levaram você a um novo aprendizado; e os sucessos, pois você conquistou um objetivo!



Veja a seguir um exemplo de documento para um plano de ação.

Plano de ação			
Nome:			
Data:			
Meus pontos fortes são:	Meus pontos fracos são:		
Oportunidades:	Ameaças:		
Meus objetivos:			
O que vou fazer?	Quando?	Onde?	Quem irá me ajudar?



Avalie seu conhecimento

Caso 1

É possível que você concorde com algumas opiniões e discorde de outras, mas dificilmente será construtivo você estimular essa conversa. Lembre também que as palavras que você disser podem ser levadas adiante, gerando mal-entendidos ou problemas para você.

Como uma boa saída, você pode sugerir que se organize uma reunião de avaliação na empresa em que as pessoas possam, com profissionalismo e imparcialidade, contribuir com a implementação do sistema.

E... Que tal mudar de assunto? Afinal, é hora de relaxar, de compartilhar a vida, de diversão! Mas, se o assunto esquentar e a situação ficar constrangedora, é melhor você pedir licença e tomar o caminho de casa.



Caso 2

Existem alguns caminhos que devem ser tomados de acordo com a política da empresa, a abertura entre você e seu superior, seu temperamento etc. O mais importante é que você procure manter a calma e a autoconfiança, sem aumentar o tamanho do fato. Não transforme isso no assunto do dia na empresa!

- Você pode pedir a opinião de algum colega de trabalho (um, somente um!), mas sem aumentar o tamanho da situação. Se vocês chegarem à conclusão de que está tudo bem, só basta rir da piada malfeita e seguir em frente!
- Caso ache necessário e tenha essa abertura, fale sobre o assunto com seu chefe e pergunte-lhe se realmente acha que sua roupa não está adequada, expondo seus pontos de vista.
- Você pode concluir que algo não está realmente bem com sua roupa... Nesse caso, veja se consegue improvisar algo que melhore o seu visual: tirar algum acessório, ajeitar melhor a camisa, melhorar a maquiagem etc. Talvez nesse caso você possa discutir com seu chefe a necessidade ou não de sua presença na reunião, agradecendo a sua dica e deixando claro que irá tomar mais cuidado nas próximas vezes.
- Na maior parte dos casos, o melhor é manter o silêncio e a discrição. Muitas vezes a saída é não comentar nada com ninguém, continuando seu trabalho sem deixar que esse fato o afete. Afinal, conflitos e diferenças existem em todo lugar, e precisamos aprender a lidar com situações embaraçosas.

Caso 3

Você pode ficar esperando sentado pelo assistente de informática e explicar para seu chefe o que aconteceu, ou pode mostrar que tem iniciativa e proatividade. Que tal estudar o manual da agenda eletrônica? Você pode anotar suas dúvidas em um papel, para resolver com o assistente, assim que ele estiver disponível.

Certamente irá aprender diversas funções que permitirão que você comece logo a usar a agenda, atendendo às expectativas de seu superior.

CAPÍTULO 15



Fazendo e aprendendo

É preciso fazer e aprender sempre! Planeje-se, movimente-se, desenvolva-se continuamente!



Avalie seu conhecimento

1.

A resposta b não só revela postura profissional, com comprometimento e responsabilidade, como parece ser a opção mais segura e tranquila, pois pessoas que chegam “em cima da hora” costumam ficar um pouco mais agitadas, preocupadas, e esse estado emocional pode afetar negativamente a sua participação na reunião. Também é recomendado rever a pauta da reunião e fazer anotações importantes para não esquecer nenhum assunto durante a reunião. Atrasos podem acontecer por causa de algum imprevisto. Nesses casos, desculpe-se de forma rápida, respire fundo, acalme-se, concentre-se, aguarde um pouco para poder começar a participar ativamente da reunião.

2.

A resposta b é a opção dos que são responsáveis, organizados e proativos. Trata-se da forma ideal de se trabalhar. E esse ideal não está distante. Ele pode ser praticado e deve ser preservado. As pessoas acham que trabalhar de forma organizada é um sonho inatingível, pois as tarefas são variadas e nunca é possível cumprir prazos com qualidade. Se isso acontecer algum dia com você, cuidado! Há algo errado na sua rotina de trabalho. Se você acha que não terá condições de cumprir um prazo dentro de padrões de qualidade, o melhor a fazer é justificar, de forma assertiva, essa dificuldade, negociando um prazo um pouco maior ou perguntando se poderá deixar alguma outra tarefa em segundo lugar para atender, com pontualidade, ao prazo. Se, além de cumprir o prazo e fazer um bom trabalho, você entrega algo antes da data esperada, surpreendendo o chefe, você marca seu espaço de forma diferenciada e pode, ainda, discutir melhores maneiras de redigir o relatório. Sobra um tempinho para feedbacks que podem resultar em ajustes e aprimoramentos.

3.

Lembre-se de, acima de tudo, ser sincero, transparente. Se você puder dizer um “é pra já!” (opção b), com segurança e comprometimento, ótimo! Espera-se proatividade e agilidade de qualquer profissional na atualidade. Não diga isso só para agradar ao chefe, pois poderia revelar insegurança e imaturidade de sua parte.

Agora, se você escolheu a opção c, reflita um pouco mais: se seu chefe tivesse condições e tempo suficiente, teria feito ele mesmo a pesquisa e não pedido a você. Portanto, se você é novo no emprego ou se é sua primeira experiência de trabalho, você não é obrigado a saber tudo, mas pense que há muitos meios de se chegar a uma informação, como, por exemplo, consultando na internet ou solicitando apoio aos colegas.



4.

A resposta b reflete seu profissionalismo e mostra o quanto você é colaborativo. O conhecimento só aumenta quando é compartilhado. Quem sai ganhando é você! Não há o que temer. Você está contribuindo para o aumento da qualidade e eficácia no escritório e sempre pode aprender com o outro; neste caso, com ótima formação e, certamente, cheio de outras coisas para ensinar. Coloque-se no lugar do outro e se questione: "De que forma eu gostaria de ser tratado em uma situação como essa?"

5.

Se você reconhece e identifica a presença de riscos, mas também vê oportunidades, você tem menores chances de ser impactado negativamente pela mudança. Afinal, se você procura compreender o que está acontecendo e se envolve com a mudança de forma ativa, você se apropria mais facilmente dos elementos novos que entram em jogo, preparando-se para substituir antigos padrões e práticas por novos desafios. Lembre-se também de que é direito seu ser informado sobre o que irá mudar. Só com essa informação você poderá participar ativamente da mudança, apoiando os colegas e contribuindo para um clima na empresa mais agradável e cheio de confiança.

6.

Se a empresa em que você trabalha lhe oferecer essa oportunidade, trazendo um profissional reconhecido para uma palestra, nada melhor do que aproveitar a ocasião para aprender mais e valorizar a presença do convidado. Você representa a empresa, e estar preparado para fazer boas perguntas otimiza uma experiência de aprendizagem, trazendo benefícios para você e para seus colegas que poderão ter dúvidas semelhantes. A aprendizagem se dá pela interação entre todos os envolvidos no processo. Seja ativo em relação ao conhecimento. Não espere receber tudo pronto, com passividade. Se você levar outros materiais e fazer outras coisas durante o evento, isso será sinal do mais profundo desrespeito ao profissional convidado. É melhor nem ir ao evento.

7.

Não há problema em não saber alguma coisa. Nesse caso, pergunte, pesquise, busque as respostas. "Dar uma enrolada" não é sinal de inteligência e eficácia. É preciso buscar o conhecimento em um nível mais profundo, com domínio das práticas e processos envolvidos. Querer sempre mais é o caminho do desenvolvimento constante, é estar aberto ao novo. Nunca se sabe tudo. Portanto, aprendemos novas coisas a cada dia, nos aperfeiçoando e refletindo sobre o que fizemos antes. Os finais de semana devem ser vividos com todo o prazer: é o momento para descansar, para nada fazer, para estar com as pessoas queridas, para ter acesso ao lazer e à cultura. Entretanto, se o trabalho é um sacrifício para você, está na hora de se preocupar com sua qualidade de vida. Se apenas dois dias da semana valem a pena, enquanto os outros cinco representam sofrimento, você deve se perguntar: "O que posso mudar em minha vida para ser mais feliz?"



Bibliografia

ALVES, Júlia Falivene. **A prova-teste como instrumento de avaliação de competências**. Campinas: Editora Komedí, 2005.

ALVES, Júlia Faveline. **Ética, cidadania e trabalho**. São Paulo: Editora Copidart, 2002.

ASSUNPÇÃO, Maria Elena O. Ortiz. **Para escrever bem**. Barueri: Editora Manole, 2002.

BATTISTI, Júlio César Fabris. **Tempo: amigo ou inimigo?** Revista TI Máster. Disponível em www.timaster.com.br/revista/artigos/main_artigo.asp?codigo=290. Acesso em 23 set 2006.

BIANCHI, Anna C de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para Estágio em Secretariado**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

Biblioteca Virtual do Estudante da Língua Portuguesa, em www.bibvirt.futuro.usp.br/index.php

BUSUTH, Mariângela Ferreira. **Redação técnica empresarial**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2004.

CARLSON, Richard. **Não faça tempestade em copo d'água**. Rio de Janeiro: Rocca, 1999.

CARNEIRO, Agostinho Dias. **Redação em construção**. São Paulo: Moderna, 2001.

CESCA, Cleuza G. Gimenez. **Comunicação escrita dirigida na empresa**. São Paulo: Summus Editorial, 2006.

GALANTE, Terezinha Prado; LÁZARO, Svetlana Ponomarenko. **Inglês para Secretariado**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 1992.

GARCIA, Fabio Gallo; EID Junior, William. **Como fazer orçamento familiar – Seu guia de projetos para o futuro**. São Paulo: Editora Publifolha, 2005.

GARCIA, Luiz, org. **Manual de redação e estilo O Globo**. São Paulo: Editora Globo, 1992.

GARCIA, Othon Moacyr. **Comunicação em prosa moderna**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. **O Livro Azul da Secretaria**. 16ª Ed. São Paulo: Érica, 1999.

HUBBARD, Elbert. **Mensagem a Garcia**. São Paulo: Ed. Itatiaia, 2000.

LUFT, Celso Pedro. **Grande manual de ortografia Globo**. São Paulo: Editora Globo, 1983.



LUZ, Márcia; PETERNELA, Douglas. **Lições que a vida ensina e a arte encena.** Campinas, SP: Editora Átomo, 2005.

Manual de redação da Presidência da República. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/. Acesso em Set 2006.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação Empresarial.** São Paulo: Atlas, 2005.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretaria.** 7ª Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MIGLIAVACCA, Paulo Norberto. **Business dictionary = Dicionário de termos de negócios.** São Paulo: Edicta, 1999.

MORAES, Leida Maria Mordenti Borba Leite de. **Secretárias – mulheres além da imaginação.** Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo. Disponível em <http://www.sinsesp.com.br/artigos/artigo05.htm>. Acesso em 17/06/2011.

NEVES, Maria Helena de Moura. **Gramática de usos do Português.** São Paulo: Editora Unesp, 2000.

Parker Publishing Company. **A Secretária de Sucesso.** São Paulo: Summus, 1981.

PEREIRA, Rodrigo. **De Laptop e celular, secretária adquire perfil executivo.** Jornal o Estado de S. Paulo, 26 set 2004. Disponível em <http://www.fenassec.com.br/artigos/art116.htm>. Acesso em 06 ago 2006.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002.

SABINO, Rosimeri F; ROCHA, Fabio Gomes. **Secretariado, do escriba ao web writer.** Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SEIBLITZ, Vera Mattos de Lossio. **SuperSecretária.** 2ª Edição. São Paulo: Nobel, 2000.

SHINYASHIKI, Roberto. **O perfil da secretária moderna.** Disponível em www1.uol.com.br/vyaestelar/carreira01.htm. Acesso em 28 out 2006.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão estratégica de informação.** Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SMALLIN, Donna. **Organize-se – soluções simples e fáceis para vencer o desafio diário da bagunça.** São Paulo: Editora Gente, 2004.

SOUZA, Vera Lúcia de. **Gestão de desempenho: julgamento ou diálogo?** 4ª Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SOUZA, Vera Lúcia de; MATTOS, Irene Badaró; SARDINHA, Regina L.L Leite; ALVES, Rodolfo Carlos Souza. **Gestão de desempenho.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.



TEMPLAR, Richard. **As regras do trabalho – Tudo o que você precisa saber para crescer profissionalmente.** Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2006.

TERRA, Ernani; NICOLA, José de. **Guia prático de ortografia.** São Paulo: Scipione, 1996.

TOLOSA F, Benedicto de. **Dicionário de licitações e contratos administrativos.** Rio de Janeiro: Aide Editora, 1995.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala.** Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2001.





Índice fotográfico

Capa

AUSLOESER (s/d), **Two men in conference room**. Latin Stock/Corbis, 42-15396523.

SAVAGE, Chuck (2001), **Blurred Businesspeople Shaking Hands**. Latin Stock/Corbis, 228-O-049-AD8166.

BADEN, G. (s/d), **Businessman hurrying in airport terminal**. Latin Stock/Corbis, 42-15398832.

WINKLER, Holger (s/d), **Woman with mobile phone in front of office building**. Latin Stock/Corbis, 42-15406731.

HOULDER, Gary (2003), **Woman Typing on Laptop**. Latin Stock/Corbis, AAGV001344.

ISU (s/d), **Marking of Stock Quotation**. Latin Stock/Corbis, 42-15984664.

WHITEHURST, William (2003), **Student Sitting at Computer**. Latin Stock/Corbis, CRBR002177.

PINTO (s/d), **Three businesspeople walking**. Latin Stock/Corbis, 42-15248112.

Internas

- 1 GIARDINO, Patrik (s/d), **Businessmen Sprinting**. Latin Stock/Corbis, AXR003680.
- 2 WHITEHURST, William (s/d). **Graduation Cap and Diploma**. Latin Stock/Corbis, NT5346725.
- 3 SATCHAN (s/d), **Young woman at a filing cabinet**. Latin Stock/Corbis, 42-15249487.
- 4 VELDE, Elke Van (s/d), **Business Meeting**. Latin Stock/Corbis, 42-16871325.
- 5 FEINGERSH, Jon (s/d), **Business professionals clapping in meeting**. 42-15207512.
- 6 KELLER, Michael (1999), **Man Balancing Checkbook**. Latin Stock/Corbis, 154-I-177-R9332.
- 7 LIMA, Marcos Serra (2006), Andrea e Silvina Ramal.
- 8 KING, Helen (s/d), **Woman Searching the Internet**. Latin Stock/Corbis, CRBR232456.
- 9 BETTMANN (1956), **Woman Transmitting News Photograph**. Latin Stock/Corbis, U1104871.



- 10 RCWW, Inc. (s/d), **Businesspeople Laughing in Meeting**. Latin Stock/Corbis, 42-18379400.
- 11 SNYDER, A. (s/d), **Young woman and young man in the office**. Latin Stock/Corbis, 42-15268449.
- 12 ARTIGA PHOTO (s/d). **Woman Filling Out Paperwork**. Latin Stock/Corbis, 42-17474736.
- 13 LIU, Yang (1999). **Businessman Taking Notes**. Latin Stock/Corbis, AX049240.
- 14 BENSER, Heide (s/d). **Two businessmen and businesswoman at the airport using laptop**. Latin Stock/Corbis, 42-15319149.
- 15 A. HUBER (s/d). **Waitress Holding Tray**. Latin Stock/Corbis, 42-15215379.
- 16 COOPER, Dennis (s/d). **Manager and secretary**. Latin Stock/Corbis, 42-15231145.
- 17 ALMEIDA, Lucio (2007). **Check list**.
- 18 Cameron (2003). **Businessman Brainstorming with Colleagues**. Latin Stock/Corbis, AAFI001148.
- 19 HAMMOND, F. (s/d). **Pouring Coffee**. Latin Stock/Corbis, 42-16249578.
- 20 EMELY (s/d), **Young Woman Wearing Headset**. Latin Stock/Corbis, 42-15229473.
- 21 JOSE LUIS PELAEZ, Inc. (1998), **Metal Stopwatch**. 542-MI-156-Y1386.
- 22 FEINGERSH, Jon (s/d), **Businesspeople Walking in Row at the Airport Departure Lounge**. 42-15968068.
- 23 BUDDHIRAJA, Deepak (s/d), **Businesspeople Shaking Hands**. Latin Stock/Corbis, 42-17503803.
- 24 HALL, George (1990), **E-6A TACAMO Aircraft in Flight**. Latin Stock/Corbis, HL001830.
- 25 Atlantide Phototravel (2000), **Diana Restaurant in Bologna**. Latin Stock/Corbis, 42-16444450.
- 26 MASON, Don (2004), **Couple Looking at a New Car**. Latin Stock/Corbis, CRBR004119.
- 27 MITCHELL, Kate (s/d), **Bodyguards**. Latin Stock/Corbis, 42-16150773.
- 28 ARTMAN,Claire (s/d), **Pre-teen Boy with Pet Dove Perched on Hand**. Latin Stock/Corbis, 42-15235362.
- 29 SAVAGE, Chuck (s/d), **Receiving Shipment at Restaurant**. Latin Stock/Corbis, AX063671.



- 30 CHENGAS (s/d), **Deliver Man Carrying Package**. Latin Stock/Corbis, 42-18533873.
- 31 KINGSNORTH, Howard (s/d), **Envelopes in Box**. Latin Stock/Corbis, 42-15242815.
- 32 ARTIGA PHOTO (s/d), **Woman Reading Book**. Latin Stock/Corbis, 42-16590799.
- 33 AUBREY, David (2002), **Stack of Books**. Latin Stock/Corbis, NT5460632.
- 34 EVERTON, Macduff (s/d), **Hands Typing on Laptop**. Latin Stock/Corbis, 42-17867838.
- 35 INDEN, A. (s/d), **Young woman writing**. Latin Stock/Corbis, 42-15231427.
- 36 ARTIGA PHOTO (s/d), **Man Typing on Laptop**, Latin Stock/Corbis, 42-16439311.
- 37 WILLIAMS, Adrianna (s/d), St. **Bernard Wearing Barrel**, Latin Stock/Corbis, 42-18648497.
- 38 DEVAN, C. (s/d), **Man in Office Thinking**. Latin Stock/Corbis, 42-17182030.
- 39 COOPER, Mark (1999), **Weighing Coins on Scale**. Latin Stock/Corbis, 705-I-181-R9002.
- 40 HINSDALE, Greg (s/d), **Couple Getting Married**. Latin Stock/Corbis, 42-17915338.
- 41 VIRGO PRODUCTIONS (s/d), **Businesswoman looking through the post**. Latin Stock/Corbis, 42-15231098.
- 42 CLEVINGER, Ralph A. (s/d), **Stack of Magazines Alongside Toilet**. Latin Stock/Corbis, AX934087.
- 43 ATLANTIDE PHOTOTRAVEL (1999), **Dancers at Dance Theatre of Harlem**. Latin Stock/Corbis, 42-17132259.
- 44 DWIGHT, Laura (1994), **Rosa Tying Her Shoes**. Latin Stock/Corbis, IH075012.
- 45 ER PRODUCTIONS (2002), **Locked Safe**. Latin Stock/Corbis, AX046805
- 46 PIERRE, AMET JEAN (1991), **Postal Route in France**. Latin Stock/Corbis, 0000270929-007.
- 47 LWA-SHARIE KENNEDY. (s/d), **Girl Pointing to Globe**. Latin Stock/Corbis, 42-18336346.
- 48 JLP (s/d), **Clock**. Latin Stock/Corbis, 42-15217569.
- 49 THOMSEN, M. (s/d), **Young woman wearing a headset telephoning and smiling**. Latin Stock/Corbis, 42-15247084.
- 50 JOSE LUIS PELAEZ, Inc. (1999), **Business luncheon**. Latin Stock/Corbis, O-054-0200.



- 51 ARNAUD, Michel (2005), **Front view of an elegant couch against the mural.** Latin Stock/Corbis, 42-16714876.
- 52 CRAIGMYLE, Jim (s/d), **Teenage Barista Making Coffee Drink in Cafe.** Latin Stock/Corbis, 42-17928699.
- 53 STRAUSS (1999), **Woman Giving Manicure.** Latin Stock/Corbis, O-101-0121.
- 54 EMELY (s/d), **Man and Woman in Fashion Boutique.** Latin Stock/Corbis, 42-15230190.
- 55 STRAUSS (1999), **Florist Accepting Credit Card Florist Accepting Credit Card.** I-186-0176.
- 56 VEGA, Tomás (2007). **Papelaria.**
- 57 COOPER, Mark (1999), **A penny saved.** Latin Stock/Corbis, I-178-0167.
- 58 DIEBOLD, George B. (2002), **Magnifying Glass.** Latin Stock/Corbis, CSM002798.
- 59 VIRGO PRODUCTIONS (s/d), **Woman Looking at Receipts.** Latin Stock/Corbis, 42-15981397.
- 60 SHUSTER, Gregor (s/d), **Pocket Calculator on Financial Newspaper.** Latin Stock/Corbis, 42-15277187.
- 61 COOPER, Ashley (2006), **Passengers on Jet.** Latin Stock/Corbis, 42-17375888.
- 62 MODRICKER, Darren (s/d), **Elderly Women in Bathing Suits.** Latin Stock/Corbis, PX003380.
- 63 VARIE, Bill (2000), **Workers in Small Cubicles.** Latin Stock/Corbis, AX036299.
- 64 GRAF, Ole (s/d), **Young Woman Jumping on the Beach.** Latin Stock/Corbis, 42-15289856.
- 65 VARIE, Bill (2003), **Businessman Handcuffed.** Latin Stock/Corbis, AX079351.
- 66 ARTIGA PHOTO (s/d), **Architectural Team with Blueprints.** Latin Stock/Corbis, 42-15181134.
- 67 CREASOURCE (s/d), **Divorcing Couple Sitting in Lawyer's Office.** Latin Stock/Corbis, 42-16033063.
- 68 KAISER, Ute (s/d), **Young Businesswoman Working in Office.** Latin Stock/Corbis, 42-15260322
- 69 WINBLADH, P. (s/d), **Young woman, in the background two young men.** Latin Stock/Corbis, 42-15245381.
- 70 VIRGO PRODUCTIONS (s/d), **Young man with plates doing housework.** Latin Stock/Corbis, 42-15294717



- 71 BADEN, G. (s/d), **Business Meeting**. Latin Stock/Corbis, AX073186.
- 72 FARIS, Randy (s/d), **Empty Stage**. Latin Stock/Corbis, 42-15159541.
- 73 DEVAN, C. (s/d), **Businessman Looking at Document**. Latin Stock/Corbis, 42-15328837.
- 74 PRINCE, Michael (s/d), **Two Men Conversing over a Meal**. Latin Stock/Corbis, 42-16879229.
- 75 GOMEZ, Rick (s/d). **Businesswoman**. Latin Stock/Corbis, 42-18027265.
- 76 KING, Helen. (2001). **Casual business meeting**. Latin Stock/Corbis, O-030-0273.
- 77 SOUNDERS, Paul A. (1998), **Bootprints Along Australian Outback**. Latin Stock/Corbis, IH070621.
- 78 LEWINE, Rob (1998), **Working at Computer with Headset**. Latin Stock/Corbis, 277-CO-054-W0688.
- 79 FEINGERSH, Jon (s/d), **Confident Businesswoman and Co-workers**. Latin Stock/Corbis, 42-15470513.
- 80 BODDENBERG, Ingo (s/d), **Business people/employees having a meeting**. Latin Stock/Corbis, 42-15264643.
- 81 SALOUTOS, Pete (s/d), **Synchronized Swimmers in Pool**. Latin Stock/Corbis, 42-15205556.
- 82 KELLER, Michael (2002), **Woman Holding Hourglass**. Latin Stock/Corbis, AX053891.
- 83 VEGA, Tomás (2007). **Café**.
- 84 ALMEIDA, Lucio (2007). **Impressora**.
- 85 PREZANT, Steve (1999), **Answering a page**. Latin Stock/Corbis, CO-003-0125.
- 86 DEVAN, C. (s/d), **Office Workers Looking at Computer Monitor**. Latin Stock/Corbis, 42-17182339.
- 87 DEX IMAGES, Inc. (2000), **Businessman Using Personal Digital Assistant**. Latin Stock/Corbis, 807-CO-054-W6183.
- 88 WESTRICH, Josh (s/d), **Hand writing with a red pencil**. Latin Stock/Corbis, 42-15261954.





