

Chegou a hora de exercitar o que você aprendeu sobre fluxogramas. Vamos lá?



ATIVIDADE

Exercitando a construção de Fluxograma

Para iniciar a atividade, leia o texto a seguir:

Uma fábrica de canetas está estruturando um serviço de atendimento ao cliente (SAC) com o objetivo de garantir satisfação total no pós-venda, tratando todas as reclamações encaminhadas para essa central de atendimento.

Como é algo novo na empresa, o Departamento de Recursos Humanos (RH) foi acionado para buscar em seu banco de talentos alguém que pudesse ajudar na concepção do projeto. E você, por ter concluído recentemente uma qualificação no Senai, foi indicado para essa missão.

Ao aceitar o desafio, você recebe uma lista de orientações:

Instruções para central de atendimento

- Toda ligação só deve ser encerrada após a solução do problema
- Para todos os possíveis problemas existem apenas duas soluções:
 - a) Orientação ao cliente
 - b) Troca do produto
- A caneta é composta por quatro partes: tampa, corpo, carga e ponta
- A caneta só escreve em papel
- A caneta precisa ter tinta para escrever
- Só são fabricadas canetas de tinta azul
- O corpo da caneta e o tubo da carga são transparentes
- A caneta não funciona em temperaturas abaixo de 3 °C

Organize com seus colegas uma equipe de quatro integrantes e construam um fluxograma para orientar o atendimento, considerando as instruções para central de atendimento, além dos símbolos e das formas padronizadas apresentadas anteriormente.

Veja a nova organização do fluxo de atendimento.

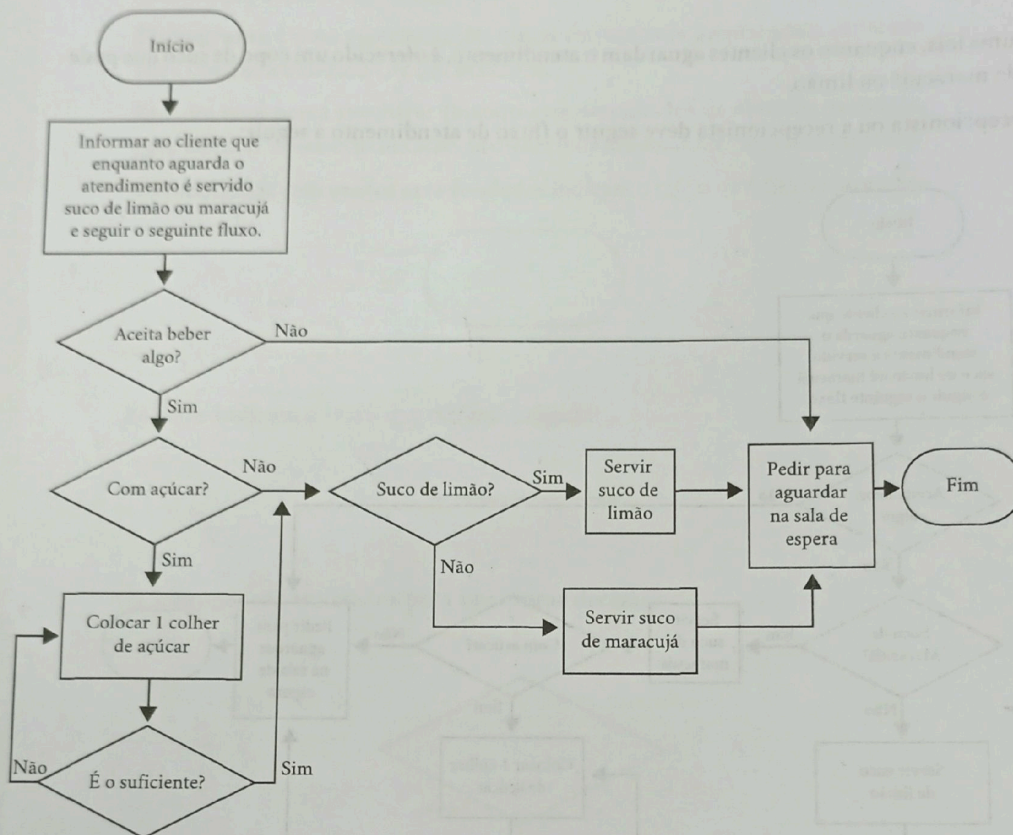


Figura 19 - Fluxograma de atendimento
Fonte: SENAI/DN (2019)

David Leon (2019)

Observe que o novo fluxo ficou mais simples, mas ele chega ao mesmo resultado?

Faça alguns testes e simule as situações de clientes querendo ou não o suco, com ou sem açúcar nos dois fluxos e compare os resultados.

Podemos relacionar a mudança de ordem da ação de adoçar o suco com outras situações:

- ao fazer um bolo, independentemente do sabor, é preciso untar a forma;
- ao realizar a manutenção de um equipamento, independentemente da tarefa, devemos estar com os óculos de segurança;

• várias áreas de atuação podem exigir que você fale outro idioma, portanto, é possível estudá-lo mesmo antes de sua formação técnica;

• para algumas áreas de atuação, falar bem em público pode ajudá-lo, então você pode fazer aulas de teatro para aperfeiçoar esta habilidade;

• para muitos trabalhos, é preciso ter uma boa escrita, sabendo disso, ler bons livros vai ajudá-lo a escrever melhor.

Pensando dessa maneira, para suas futuras pretensões, qual ação, se realizada agora, lhe dá mais chances de alcançar o sucesso?

Exemplo 3

Em uma loja, enquanto os clientes aguardam o atendimento, é oferecido um copo de suco que pode ser de maracujá ou limão.

O recepcionista ou a recepcionista deve seguir o fluxo de atendimento a seguir:

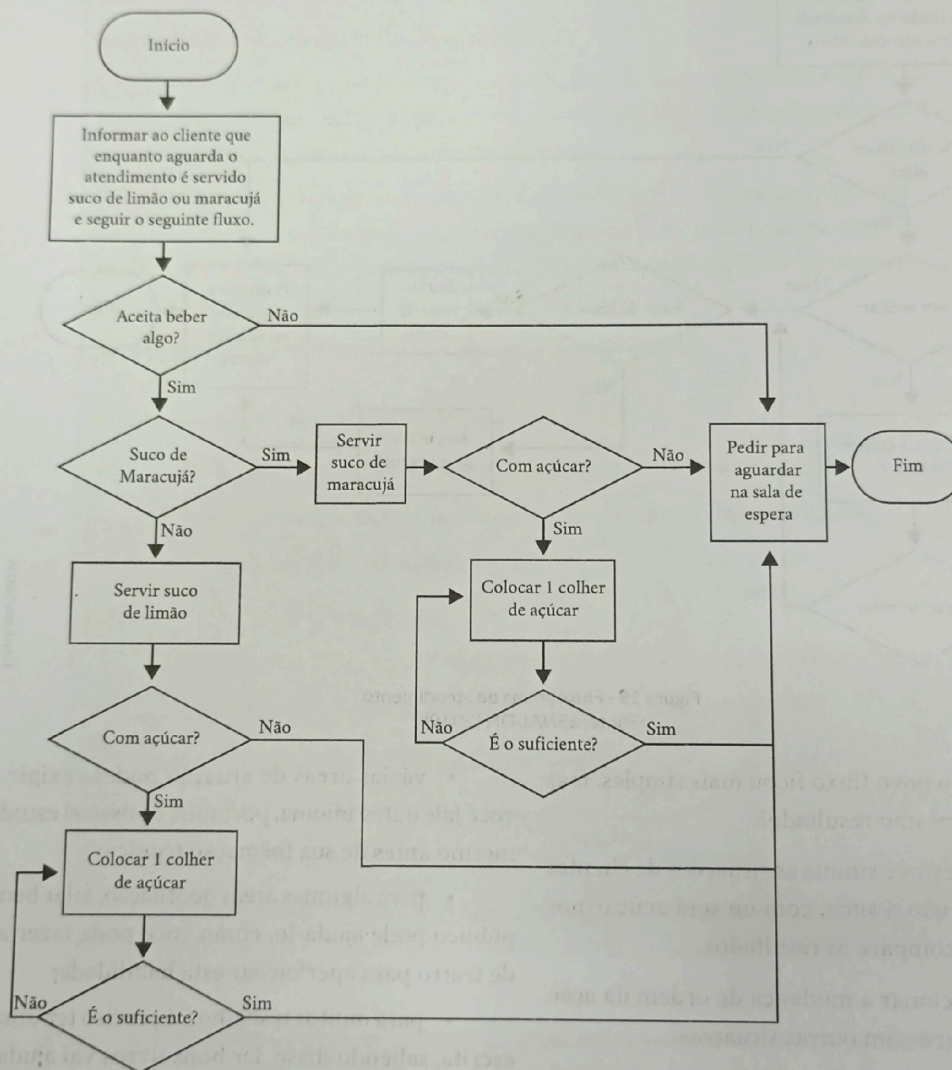


Figura 18 - Fluxograma de atendimento
Fonte: SENAI/DN (2019)

Davi Leon (2019)

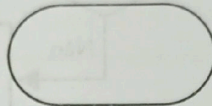
Note que “colocar açúcar” se repete, pois é uma ação comum para os dois “caminhos” (suco de limão ou maracujá). Nesse caso, pode ser realizada uma mudança que facilite a organização do processo.

Mas, afinal, o que é um fluxograma?

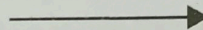
Fluxograma é uma representação visual estruturada amplamente utilizada para ilustrar a condução de um processo.

Embora você possa encontrar fluxogramas desenhados de diversas maneiras, para facilitar nossa organização, utilizaremos algumas formas padronizadas:

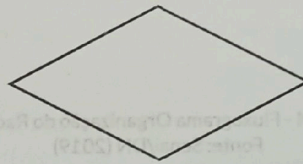
Os **retângulos com cantos arredondados** indicam o início ou o fim do processo.



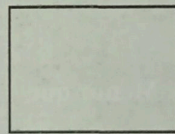
As **setas** indicam o fluxo que devemos seguir



Os **losangos** são utilizados para estruturar decisões



Os **retângulos** indicam os demais processos



Quando utilizamos um fluxograma para organização, conseguimos visualizar todo o processo com maior clareza, facilitando inclusive a identificação de possíveis melhorias.

Observe, a seguir, um exemplo de utilização do fluxograma para padronização do atendimento em uma sala de espera.

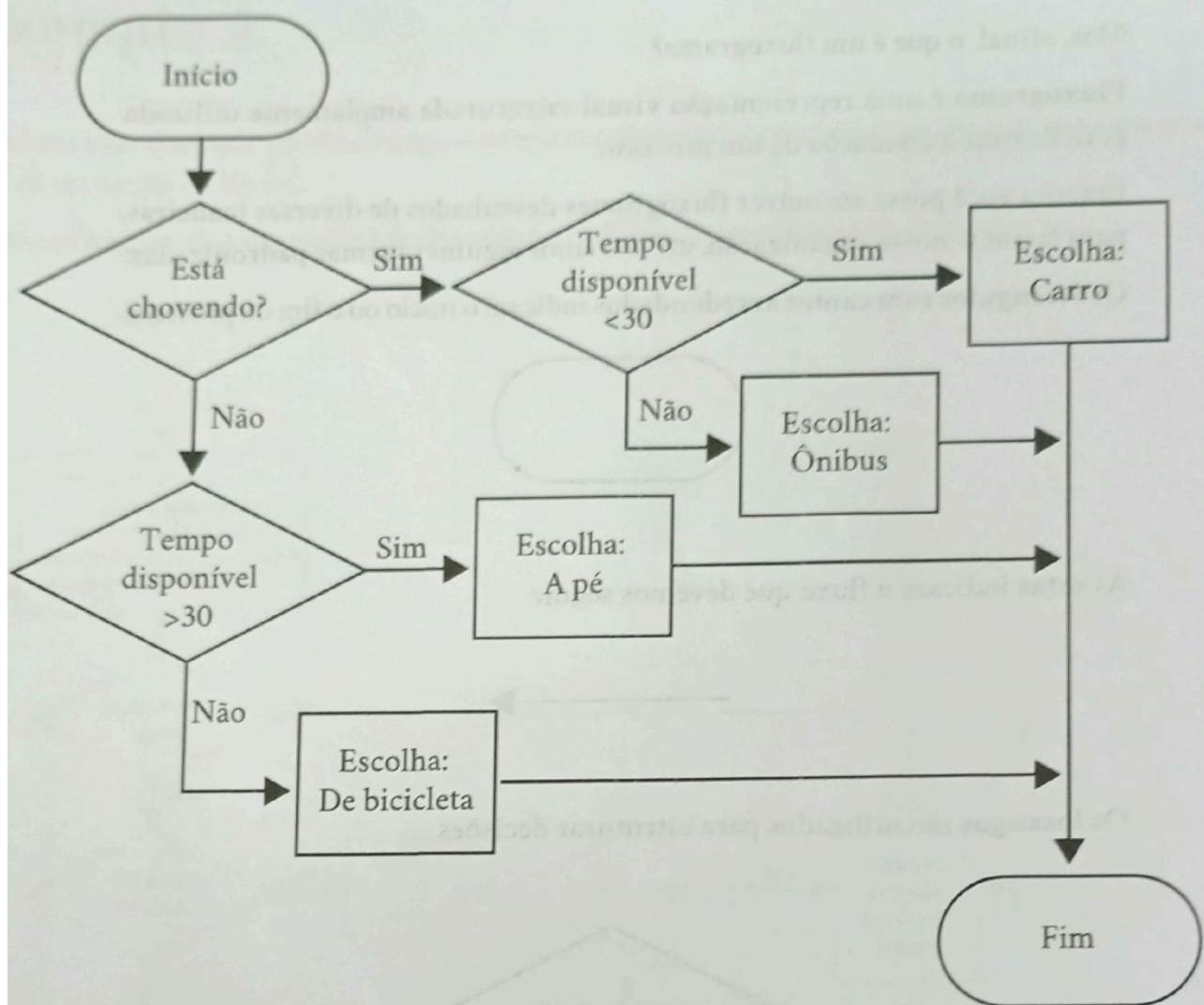
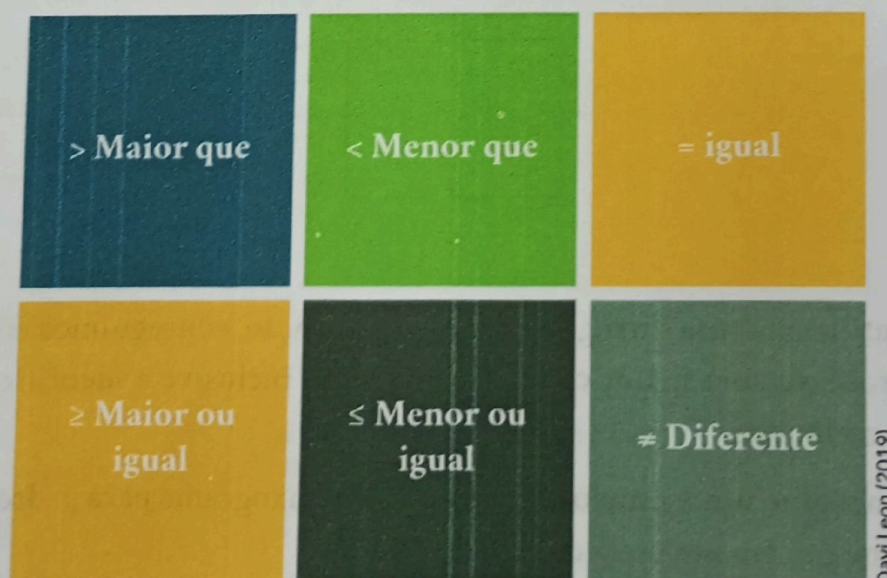


Figura 14 - Fluxograma Organização do Raciocínio
Fonte: Senai/DN (2019)

nome-se do significado de cada símbolo presente no fluxograma:



Exemplo 2

COMO CHEGAR?

Uma simples decisão, como, por exemplo, qual meio de transporte utilizar para chegar à escola, envolve um trabalho de raciocínio lógico, pois para tomar esta e todas as demais decisões em nossas vidas precisamos considerar uma série de **variáveis**.

Veja as opções de como chegar à escola:

- A pé – 30min
- De bicicleta – 10min
- De ônibus – 30min
- De carro – 10min

Nesse caso, o tempo disponível e as condições climáticas são exemplos de variáveis a serem consideradas. Em dias chuvosos, não será possível caminhar ou pedalar. Se temos pouco tempo disponível para chegar, a bicicleta e o carro são as opções mais rápidas.

O fluxograma a seguir representa uma organização do raciocínio para tomar esta decisão.

Exemplo 1

A rua onde está o ponto do ônibus que pegamos normalmente está interditada por algum motivo. Nela não há nenhuma placa de indicação do local do ponto provisório. Caso este ponto tenha sido realmente deslocado para algum outro local, é provável que a maioria das pessoas consiga encontrá-lo. Mas como? Cada um pode raciocinar de maneiras diferentes para conseguir resolver este problema.

E VOCÊ, COMO FARIA?

- Esperaria na esquina de uma rua próxima até ver algum ônibus passar?
- Andaria pelas ruas paralelas mais próximas?
- Tentaria observar o fluxo de pessoas para segui-las até o possível local?

Considerando a situação apresentada, o que é mais ou menos eficiente?

Nesse caso específico, não há uma resposta certa, considerando que todas as opções podem levá-lo ao resultado esperado – encontrar o ponto de ônibus.

Vamos pensar em outras situações do cotidiano para continuarmos trabalhando nosso raciocínio lógico?

Esclarecendo um pouco mais, pode-se dizer que toda ideia organizada é um raciocínio e acontece de acordo com um mínimo de três elementos principais: primeiro, deve-se ter um início – uma afirmação; segundo faz-se a reunião de informações sobre esta afirmação – considerações sobre o assunto; e, por fim, se forma uma conclusão – **resolução do problema**.

Concluindo, o raciocínio lógico é uma sequência analítica de estudos de possibilidades para **resolver um problema**. No entanto, como ele não pode ser ensinado diretamente, deve ser desenvolvido por meio da resolução de exercícios lógicos – nesse caso a elaboração de fluxogramas – que contribuem para a evolução de algumas habilidades mentais e organizam e esclarecem situações cotidianas, preparando as pessoas para circunstâncias mais complexas.

Você já percebeu que, diariamente, somos expostos a novas situações, no mundo do trabalho ou fora dele, as quais muitas vezes nos forçam a tomar algumas decisões e, mesmo sem termos instruções prévias, conseguimos agir sobre elas?

Com base nas argumentações, aproveite para refletir com a turma sobre como o raciocínio lógico está presente em nosso cotidiano e não nos damos conta disso.

Acompanhe os exemplos que o docente apresentará à turma e interaja com seus colegas, discutindo os contextos de cada situação e os respectivos fluxogramas:

2.2.1



ATIVIDADE

"RACIOCÍNIO LÓGICO COM ELABORAÇÃO DE FLUXOGRAMA"

Antes de iniciar a atividade, vamos entender o que é raciocínio lógico?

Raciocínio lógico

RACIOCÍNIO LÓGICO É A CAPACIDADE DE ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DO PENSAMENTO DE FORMA SEQUENCIAL PARA JUSTIFICAR, ANALISAR, ARGUMENTAR OU CONFIRMAR ALGUNS RACIOCÍNIOS. ISSO SIGNIFICA QUE É FUNDAMENTADO EM DADOS QUE PODEM SER COMPROVADOS.

ASSIM, O RACIOCÍNIO LÓGICO NADA MAIS É DO QUE O PENSAMENTO TRABALHANDO EM UMA SEQUÊNCIA ANALÍTICA, TENDO COMO OBJETIVO ANALISAR TODAS AS POSSIBILIDADES PARA **RESOLVER UM PROBLEMA.**

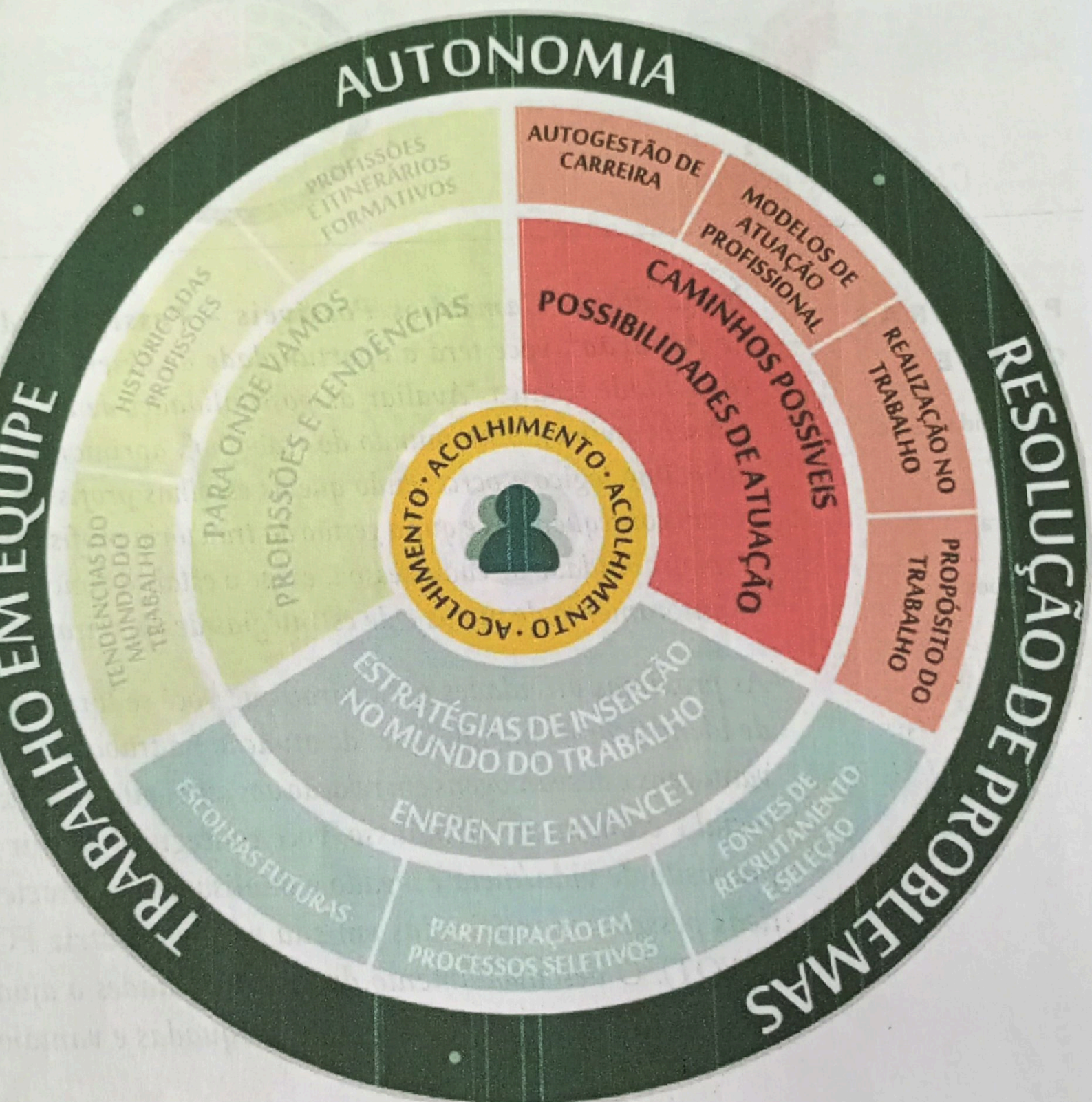
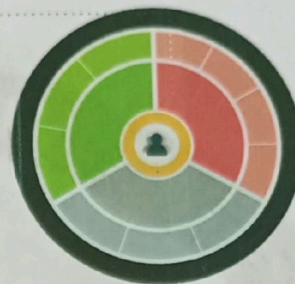
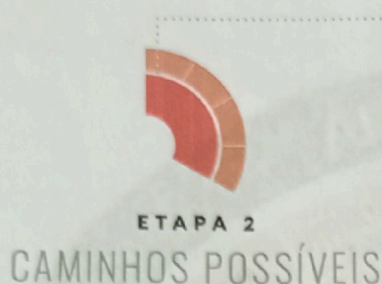


Figura 13 - Concepção curricular do curso
Fonte: Senai/DN (2019)

2.2 SEGUNDA ETAPA: CAMINHOS POSSÍVEIS

POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO



PALAVRAS CHAVE

Possibilidades de
atuação

Carreira

Profissões

Nesta etapa, **Caminhos Possíveis – Possibilidades de Atuação**⁴, você terá a oportunidade de desenvolver a capacidade técnica “Avaliar as possibilidades de atuação e desenvolvimento no mundo do trabalho”, aprimorando o raciocínio lógico e percebendo que as escolhas profissionais geram consequências e que a gestão da trajetória profissional, responsabilidade de cada pessoa, exige o estabelecimento e o monitoramento de metas e de estratégias de carreira.

As próximas atividades permitirão que você se torne capaz de identificar as modalidades de atuação no trabalho e suas vantagens e desvantagens em relação aos ambientes (contexto social e econômico). Além disso, você conseguirá definir seu propósito de vida/meta e legado e analisar suas características pessoais identificadas em sua própria matriz FOF (SWOT). O desenvolvimento dessas capacidades o ajuda a fazer escolhas profissionais mais adequadas e vantajosas.

O gráfico já apresentado anteriormente, neste momento, dá relação a esta segunda etapa do curso:

⁴ 2º – Caminhos Possíveis – possibilidades de atuação demonstra uma atitude positiva de quem deliberadamente busca caminhos e analisa possibilidades.