

UNEDBRASIL
Universidade Educa Brasil
(31) 3347-7022 4102-8434
Av. Amazonas, 491_5° Andar Centro, BH-MG

Técnicas em Secretariado

Prof^a. Kátia J. de Miranda

MÓDULO 1 - HISTÓRICO DA PROFISSÃO	7
Origem.....	7
Por quê comemora-se o Dia da Secretária em 30 de Setembro?	7
A profissão Secretária (o) no Brasil.....	7
Década de 60	8
1.3.2 Década de 70	8
1.3.3 Década de 80	8
1.3.4 Década de 90	8
1.1 Mitos	
1.2 Profissão.....	8
Primeiro Mito: Secretária X Assessoria	9
Segundo Mito: Trabalhos Particulares.....	9

Terceiro Mito: Secretária tem horário para entrar, mas não tem para sair.....	9
Quarto Mito: o trabalho da secretária não gera resultados	10
Quinto Mito: Secretária X Recepcionista.....	10
Código de Ética da(o) Secretária(o).....	11
Lei de Regulamentação da Profissão	13
Perfil profissional desejado	14
Responsabilidades e Recomendações para uma Secretária.....	15
Características Pessoais de uma boa Secretária.....	17
MÓDULO	2
EMPRESAS.....	21
Introdução	21
Conceito de Empresa.....	21
Habilidades Administrativas.....	22
Funções do Administrador.....	22
Objetivos Básicos da Empresa.....	22
Objetivos Principais da Empresa.....	22
Elementos de uma Empresa	22
Constituição, Legalização e Forma Jurídica	23
Sociedades.....	23
Classificação das Empresas	24
Quanto à Propriedade	24
Quanto ao Tipo de Atividade Econômica.....	25
Quanto à nacionalidade.....	25
Em função ao porte	25
Aspectos legais para registro de empresas	26
Contrato Social.....	26
Junta Comercial.....	27
Relações Humanas na Empresa.....	28
Objetivo das relações humanas	28
Equipe.....	28
Dez mandamentos para os participantes de uma equipe.....	28
Estrutura da Organização	30
Organograma.....	30
Objetivos do Organograma.....	30
Como elaborar um organograma?.....	30
Departamentalização e Departamentos	32
Gerência Geral.....	32
Gerência de Vendas.....	32
Gerência Administrativa.....	32
Gerência Operacional.....	33
Gerência Financeira.....	33
Fluxograma.....	33
Para que serve um fluxograma?.....	34
Como construir um fluxograma?.....	34
Símbolos de um fluxograma	34
Cronograma.....	34
Para que serve um cronograma?.....	35
MÓDULO 3 –	
RECURSOS INSTRUMENTAIS.....	38
Introdução	38
Impressora	38
Fac-Símile ou Fax.....	38

Scanner.....	38
Máquinas de Calcular.....	39
Máquinas de Escrever.....	39
Tipos de Máquinas de Escrever	40
Fragmentadora.....	40
Guilhotina.....	41
Encadernadora.....	41
Copiadora ou Máquina de Xerox.....	41
Microcomputador / Notebook.....	41
Acessórios e Suprimentos.....	42
MÓDULO 4 – DOCUMENTOS COMERCIAIS.....	44
Cheque.....	44
Tipos de Cheque.....	44
Roubo, perda e extravio de cheques.....	45
Recibo.....	45
Nota Promissória.....	46
Nota Fiscal – substituída pela Nota Fiscal Eletrônica a partir de 2008	47
Duplicata – (substituída por boleto bancário).....	49
DARF.....	50
Borderô Eletrônico.....	50
MÓDULO 5 – REVISANDO A LÍNGUA PORTUGUESA.....	53
O que é abreviar?.....	53
Tipos de abreviações	53
Recomendações para abreviação.....	53
Abreviações de Estados, Territórios e Distrito Federal e suas respectivas Capitais.....	54
Abreviações de Meses e Dias da Semana.....	55
Abreviações de Endereço e Outras.....	55
Abreviações de Profissões e Cargos Militares.....	55
Outras abreviações.....	56
Pronomes de Tratamento: Utilização e Concordância.....	56
Revisando a Gramática.....	58
Mau / Mal.....	58
Meio / Meia.....	58
MÓDULO 6 – COMUNICAÇÃO E CORRESPONDÊNCIA EMPRESARIAL	61
Introdução	61
Comunicação.....	61
Quais os obstáculos à comunicação?.....	61
Quais os cuidados que o emissor deve ter?.....	61
Quais as formas de comunicação?	61
Classificações da Correspondência.....	62
Classificação pela distribuição.....	62
Classificação pelo destinatário.....	63
Classificação pela velocidade.....	63
Classificação pelo sigilo.....	63
Classificação de Documentos.....	63
Tipos de Documentos.....	63
Correspondências Recebidas e Enviadas.....	64
Rotina da correspondência recebida	64

Rotina da correspondência enviada.....	65
Ata	65
Atestado	66
Aviso.....	67
Bilhete	67
Carta Comercial	68
Como elaborar uma carta.....	68
Certidão.....	70
Circular.....	70
Correio Eletrônico.....	71
Declaração.....	71
Edital	72
Memorando.....	72
Ofício.....	73
Procuração.....	74
Relatório.....	75
Requerimento.....	76
MÓDULO	7
ARQUIVO.....	79
Arquivo	79
O que é arquivar?.....	79
Porque arquivar?.....	79
Importância do Arquivo.....	79
Finalidade dos Arquivos.....	80
Qualidades de um bom Arquivo.....	80
Funções do Arquivo.....	80
Rotina de Arquivo	80
Conservação dos Arquivos.....	81
Recomendações úteis sobre arquivamento	81
Arquivo Centralizado.....	81
Arquivo Descentralizado.....	82
Classificação dos Arquivos – Tipos de Arquivos	82
Sistemas Físicos de Arquivamento – Equipamentos	82
Acessórios para arquivamento	84
Métodos de Arquivamento.....	85
MÓDULO 8 – SERVIÇOS	
DE	
TERCEIROS.....	93
Introdução	93
Correios	93
Mensagens.....	93
Expressos	94
Cartórios.....	94
Agências de Viagem.....	95
Transporte de Correspondências	95
Serviços de Motoboy.....	95
EXERCÍCIOS	
PROPOSTOS.....	95
MÓDULO 9 –	
INTRODUÇÃO A CONTABILIDADE	96
Introdução	96
Principais Atividades	96

Conceitos Básicos.....	96	
Patrimônio.....	96	
Bens.....	96	
Direitos.....	96	
Obrigações	96	
Receita.....	97	
Custo	97	
Lucro.....	97	
Escrituração.....	97	
Demonstrações Contábeis	97	
Ativo.....	97	
Passivo	97	
Livros de Escrituração.....	97	
Balancete de Verificação.....	97	
GLOSSÁRIO		DA
SECRETÁRIA.....	99	
ANEXOS	–	LEITURAS
COMPLEMENTARES.....	103	
Erros e Fracassos, Caminhos para o Sucesso.	103	
Dicas & Toques – A Arte de ser Feliz.....	104	
Um Meio ou uma Desculpa	104	
Carreira: você tem autocontrole?	105	
Dicas úteis para falar corretamente ao telefone.....	105	
Etiqueta ao Telefone.....	106	
Dicas para um bom Arquivamento.....	107	
Acorde para Vencer.....	108	
Pesquisa revela a Secretária do Futuro	108	
O que é Ética?.....	109	
As atuais expectativas e exigências do mercado de trabalho para as Secretárias	109	
Afinal o que é fracasso?	111	12
Referências		
Bibliográficas	112	

1 MÓDULO 1 - HISTÓRICO DA PROFISSÃO

1.1 Origem

Se buscarmos na idade antiga a origem da profissão de secretária, poderemos afirmar que o “escriva” foi o seu antepassado. Este cargo era ocupado por homens que dominavam a escrita, faziam contas, classificavam os arquivos e redigiam as ordens. Eram homens capazes de receber por escrito as ordens e depois executá-las, o que tem muita semelhança com o papel das secretárias, levando em consideração as características de cada época.

Durante o baixo império era comum o uso da palavra secretário, e estes eram taquígrafos. Já na idade média, devido às condições políticas, o domínio da igreja, em geral eram os monges que atuavam como copistas e arquivistas.

Existem inúmeros conceitos encontrados para secretária e para secretariado, porém é importante sabermos o que o Dicionário nos apresenta.

Segundo AURÉLIO BUARQUE DE HOLANDA FERREIRA, Secretário (a) “é aquele que se incumbem de determinadas redações, que se ocupa da organização e do funcionamento de um serviço administrativo”. Os empregados (as) que no desempenho de suas atividades administram recursos materiais e humanos, tais como recepção e encaminhamento de visitas, controle e responsabilidade com motoristas, mensageiros, agenda, telefone, fax, computador, copiadora etc., caracterizam-se como secretários (as) e têm um papel relevante junto aos gerentes.

Segundo Alec Mackenzie, **SECRETÁRIA** é uma funcionária administrativa com autoridade delegada pelo seu chefe (executivo) para desempenhar atividades que aliviam a carga de trabalho do superior de modo que ele possa concentrar-se nos seus principais objetivos e funções. Normalmente os cargos de chefia possuem uma secretária. É aquela que assessora presidentes, diretores e gerentes de empresas. Se as empresas possuem relacionamentos exteriores, é exigido um profissional com o domínio de outro idioma, podendo ser bilíngüe ou trilingüe. Os idiomas mais solicitados são inglês, espanhol, japonês, alemão e francês.

1.2 Por quê comemora-se o Dia da Secretária em 30 de Setembro?

Durante a Revolução Industrial, Christopher Sholes inventou um tipo de máquina de escrever e sua filha – Lílian Sholes – testou tal invento, tornando-se a primeira mulher a escrever numa máquina em público. Lílian Sholes nasceu em 30 de Setembro de 1850.

1.3 A profissão Secretária (o) no Brasil

O desenvolvimento da secretária no Brasil acompanha o desenvolvimento gerencial, relevando as características empresariais de cada década.

Nos anos 50, a secretária era uma simples servente. Ao ingressar na empresa ela não encontrou qualquer modelo de mulher profissional. Assim, repetiu o modelo que conhecia, social e familiar, ou seja: da servilidade, da falta de criatividade e decisão. As suas atribuições limitavam-se à datilografia, taquígrafia, arquivo de documentos e atendimento telefônico. E aqui começam as situações que originaram um dos grandes mitos da profissão - a realização de trabalhos

particulares para os executivos. É desta época que surgem algumas denominações para a profissão, como “anjo da guarda”, “braço direito”, “salvadora da pátria”.

1.3.1 Década de 60

Nos anos 60, inicia-se no Brasil a formação de gerentes, através dos vários pacotes de treinamento, importados, sobretudo dos estados Unidos. Nota-se que na época a secretária tornou-se um símbolo de status gerencial. Todo “grande” gerente possuía uma secretária exclusiva, assim como sala com janela, motorista, etc. É nos anos 60 que surge mais uma daquelas denominações infelizes – a secretária é o “Cartão de Visitas” da empresa. Cartão de Visitas é algo que amarela, fica obsoleto, é jogado no lixo. Não tem exatamente a imagem ideal para um profissional.

1.3.2 Década de 70

Nos anos 70 temos a primeira grande mudança na profissão. Inicia-se o treinamento para secretárias, surge o movimento com as associações de classe. As secretárias passam a fazer formação superior e a entender o seu verdadeiro papel. Desta década, herdamos novos mitos: a secretária não tem horário de trabalho; o trabalho da secretária não gera resultados.

1.3.3 Década de 80

Nos anos 80, a profissão passa por significativas mudanças. Temos a regulamentação da profissão, o fortalecimento do movimento da classe, com o surgimento dos sindicatos de secretárias.

Tais mudanças encontram respaldo nos novos modelos gerenciais, promovidos sobretudo pela administração participativa, a reengenharia, a qualidade e a informática. Profundas transformações ocorrem no perfil gerencial brasileiro e, conseqüentemente, no da secretária. Ela e o gerente formam uma equipe de dois, o passo fundamental para a administração participativa. Os executivos que desejam assessoria particular contratam pessoalmente uma secretária, que atua em seus escritórios particulares.

1.3.4 Década de 90

Nos anos 90, estão em extinção as secretárias serventes. As com papel de objeto há muito fazem parte do passado. Daí a confusão. Não é a profissão de secretária que se extingue, mas a sua prática inadequada. A secretária corta o cordão umbilical que a mantinha atrelada ao gerente. Ela adquire vida própria, é uma empreendedora que cria condições para a empresa produzir resultados e amplia a sua área de atuação. As técnicas secretariais não são mais o centro do trabalho da secretária, mas sim, um dos seus aspectos.

1.4 Mitos da Profissão

O desenvolvimento da profissão, na empresa brasileira, gerou paradigmas que se transformaram nos grandes mitos da profissão e se encontram em fase de extinção. A sua substituição por paradigmas voltados para a qualidade e a produtividade molda o perfil da secretária da atualidade.

1.4.1 Primeiro Mito: Secretária X Assessoria

Antes da Era da Informática, a secretária gastava praticamente 90% do seu tempo para executar as chamadas Técnicas Secretariais: planejar, organizar e controlar arquivo, agenda, follow-up, viagens, reuniões e datilografia. Tais técnicas nunca foram valorizadas como parte da assessoria gerencial. Surge daí um dos mitos da profissão: secretária não é assessora e sim executora de rotinas.

A habilidade de assessora torna-se cargo, na maioria das vezes, muito vago. Quando não se podia definir exatamente o que determinado profissional fazia, classificava-o como “assessor” ou “assistente”, o que contribuiu para a desvalorização da habilidade e do profissional. Sobretudo na empresa pública, na maioria das vezes o “assessor” tornou-se motivo de piadas. Assessorar não é cargo. É uma função inerente a algumas profissões como a de secretária. Assessorar não é algo a ser conquistado no futuro da secretária. A razão de ser da profissão é assessorar os diversos níveis gerenciais.

Criou-se um novo paradigma gerencial – o conhecimento da informática. É interessante notar como os executivos andam com seus laptops pendurados no ombro, fazendo questão de usá-los publicamente. Este novo modelo é fundamental para a revitalização da secretária porque quebrou comportamentos que estrangulavam o seu tempo. Com o domínio da informática, a equipe de suporte gerencial resume-se a uma só pessoa – a própria secretária.

O batalhão de assessores e assistentes é desnecessário. Ocasionalmente, um outro profissional desempenha a habilidade de assessorar, por determinado período, determinado projeto. Assim, o mito de que a secretária não é assessora deixa de existir.

1.4.2 Segundo Mito: Trabalhos Particulares

Este é o grande vilão da administração do tempo e da imagem da secretária.

Talvez pela falta de modelos profissionais, nos anos 50, ou pelo status adquirido pela profissão, a verdade é que os gerentes brasileiros, em sua maioria, abusaram dos recursos materiais da empresa e do recurso humano secretária. Esta passou a desempenhar extensa assessoria particular e familiar, como uma obrigação. Secretárias que se posicionaram contra tal prática não eram bem vistas e até foram demitidas. Outras que o aceitavam eram citadas como seres especialíssimos.

Alguns dos trabalhos particulares, trazidos para a secretária executar na empresa: digitação da declaração do imposto de renda do gerente, seus familiares e amigos; as atas dos grupos informais, associações, clubes e até do condomínio; trabalho escolar dos filhos e esposas; tratar de assuntos relativos aos empregados domésticos do gerente; organizar as viagens de férias da família; agendar cabeleireiro e ginecologista da esposa do gerente; cuidar para que os gerentes tomassem seus remédios na hora certa, entre outras.

A secretária não existe para dar assessoria exclusivamente particular ao executivo. Ela é uma funcionária da empresa, assessorando um cargo ou uma área, em assuntos organizacionais.

1.4.3 Terceiro Mito: Secretária tem horário para entrar, mas não tem para sair

Outro mito, felizmente agora entrando em desuso, é o de quanto mais tempo você permanecer na empresa, mais competente será considerada.

As pessoas que permanecem no trabalho além das horas convencionadas o fazem pelas seguintes razões:

⌘ desorganização delas ou da empresa: falta de pessoal, metodologia de trabalho, etc;

- ⌘ incompetência delas ou da empresa: falta de infra-estrutura, equipamentos obsoletos, etc;
- ⌘ vida pessoal: não existem razões que motivem a pessoa a deixar a empresa no final do expediente. Por isso, retarda ao máximo a sua saída, com receio de enfrentar o vazio da sua vida pessoal.

A secretária tem horário de trabalho sim, como qualquer outro profissional. Mesmo porque, é preciso uma vida pessoal equilibrada e saudável como condição para uma vida profissional produtiva. Se o executivo precisa de um horário especial de assessoria, ele e a secretária negociam a melhor forma, com um horário flexível que permita a ela equilibrar a sua vida profissional e pessoal.

1.4.4 Quarto Mito: o trabalho da secretária não gera resultados

Nunca se considerou a possibilidade de medir o resultado do trabalho da secretária, o que é perfeitamente justificável, considerando os mitos já tratados. O resultado existe e pode ser medido através de indicadores.

Indicadores técnicos: tarefas realizadas por você ou sob sua responsabilidade:

- ⌘ Quantas ligações você processa diariamente? ⌘ Quantas páginas você digita e quanto tempo gasta nesta tarefa? ⌘ Quantos erros ocorrem no seu trabalho? ⌘ Quantas correspondências você abre, lê e direciona?
- ⌘ Quantas pessoas chegam à sua mesa exigindo a sua atenção e novas negociações?

Indicadores de satisfação de clientes: converse com cada cliente a quem você assessora diretamente e pergunte:

- ⌘ Eles estão satisfeitos com a assessoria que você fornece?
- ⌘ Que tipo de assessoria eles gostariam de receber que você ainda não está fornecendo?
- ⌘ O que ele considera como pontos fortes e fracos na assessoria realizada por você?

1.4.5 Quinto Mito: Secretária X Recepcionista

Recepcionista ⌘ Controlar a entrada e saída de visitantes e equipamentos. ⌘ Ser responsável pela guarda e controle de chaves. ⌘ Elaborar relatórios para registro de suas atividades. ⌘ Controlar e sugerir compras de materiais pertinentes à sua área de atuação.

- ⌘ Receber e interagir com o público externo de forma agradável, solícita e colaborativa para prestação de informações e no encaminhamento ao local desejado.
- ⌘ Prestar atendimento telefônico, dando informações ou buscando autorização para a entrada de visitantes.
- ⌘ Efetuar registro e manter controle de todas as visitas efetuadas, registrando nome, horários e assunto.
- ⌘ Manter-se atualizada sobre a Organização, departamentos, pessoas e eventos de sua área.
- ⌘ Executar outras tarefas correspondentes, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

Secretária ⌘ Organização e manutenção dos arquivos. ⌘

Classificação, registro e distribuição de correspondência.

- ⌘ Redação e digitação de correspondências ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro.
- ⌘ Assistência e assessoramento direto a executivos.

- ⌘ Coleta de informações para a obtenção de objetivos e metas da empresa. ⌘ Interpretação e sintetização de textos e documentos.
- ⌘ Orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia. ⌘ Conhecimentos protocolares.
- ⌘ Execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

1.5 Código de Ética da(o) Secretária(o)

Publicado no Diário Oficial da União de 7 de julho de 1989, o Código de Ética é um dos instrumentos básicos para o direcionamento correto da nossa atuação como profissionais. Faça uma reflexão e veja como o Código pode ser conhecido e principalmente colocado em prática.

Capítulo I – Dos Princípios Fundamentais

Art.1º. - Considera-se Secretário ou Secretária, com direito ao exercício da profissão, a pessoa legalmente credenciada nos termos da lei em vigor.

Art.2º. - O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas e procedimentos dos Profissionais quando no exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade.

Art.3º. - Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos, para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais e legais.

Capítulo II – Dos Direitos

Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: a) garantir e defender as atribuições estabelecidas na Lei de Regulamentação; b) participar de entidades representativas da 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 às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora; e) receber remuneração equiparada à dos profissionais de seu nível de escolaridade; f) ter acesso a cursos de treinamento e a outros Eventos/Cursos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional; g) jornada de trabalho compatível com a legislação trabalhista em vigor.

Capítulo III – Dos Deveres Fundamentais

Art.5º. - Constituem-se deveres fundamentais das Secretárias e Secretários: a) considerar a profissão como um fim para a realização profissional; b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética; c) respeitar sua profissão e exercer suas atividades, sempre procurando aperfeiçoamento; d) operacionalizar e canalizar adequadamente o processo de comunicação com o público; e) ser positivo em seus pronunciamentos e tomadas de decisões, sabendo colocar e expressar suas atividades; f) procurar informar-se de todos os assuntos a respeito de sua profissão e dos avanços tecnológicos, que poderão facilitar o desempenho de suas atividades; g) lutar pelo progresso da profissão; h) combater o exercício ilegal da profissão; i) colaborar com as instituições que ministram cursos específicos, oferecendo-lhes subsídios e orientações.

Capítulo IV – Do Sigilo Profissional

Art.6º. - A Secretária ou Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados.

Art.7º. - É vedado ao Profissional assinar documentos que possam resultar no comprometimento da dignidade profissional da categoria.

Capítulo V – Das Relações entre Profissionais Secretários

Art.8º. - Compete às Secretárias e Secretários: a) manter entre si a solidariedade e o intercâmbio, como forma de fortalecimento da categoria; b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social; d) estabelecer um clima de respeito à hierarquia com liderança e competência.

Art.9º. - É vedado aos profissionais: a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função, para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; c) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.

Capítulo VI – Das Relações com a Empresa

Art.10º. - Compete ao Profissional, no pleno exercício de suas atividades: a) identificar-se com a filosofia empresarial, sendo um agente facilitador e colaborador na implantação de mudanças administrativas e políticas; b) agir como elemento facilitador das relações interpessoais na sua área de atuação; c) atuar como figura-chave no fluxo de informações desenvolvendo e mantendo de forma dinâmica e contínua os sistemas de comunicação.

Art.11º. - É vedado aos Profissionais: a) utilizar-se da proximidade com o superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; b) prejudicar deliberadamente outros profissionais, no ambiente de trabalho.

Capítulo VII – Das Relações com as Entidades da Categoria

Art.12º. - A Secretária e o Secretário devem participar ativamente de suas entidades representativas, colaborando e apoiando os movimentos que tenham por finalidade defender os direitos profissionais.

Art.13º. - Acatar as resoluções aprovadas pelas entidades de classe.

Art.14º. - Quando no desempenho de qualquer cargo diretivo, em entidades da categoria, não se utilizar dessa posição em proveito próprio.

Art.15º. - Participar dos movimentos sociais e/ou estudos que se relacionem com o seu campo de atividade profissional.

Art.16º. - As Secretárias e Secretários deverão cumprir suas obrigações, tais como mensalidades e taxas, legalmente estabelecidas, junto às entidades de classes a que pertencem.

Capítulo VIII – Da Obediência, Aplicação e Vigência do Código de Ética

Art.17º. - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo Secretário.

Art.18º. - Cabe aos Secretários docentes informar, esclarecer e orientar os estudantes, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.

Art.19º. - As infrações deste Código de Ética Profissional acarretarão penalidades, desde a advertência à cassação do Registro Profissional na forma dos dispositivos legais e/ou regimentais, através da Federação Nacional das Secretárias e Secretários.

Art.20º. - Constituem infrações: a) transgredir preceitos deste Código; b) exercer a profissão sem que esteja devidamente habilitado nos termos da legislação específica; c) utilizar o nome da Categoria Profissional das Secretárias e/ou Secretários para quaisquer fins, sem o endosso dos Sindicatos de Classe, em nível Estadual e da Federação Nacional nas localidades inorganizadas em Sindicatos e/ou em nível Nacional.

1.6 Lei de Regulamentação da Profissão

Lei 7377, de 30/09/85 e Lei 9261, de 10/01/96. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretário e dá outras providências O Presidente da República.

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art.1º. O exercício da profissão de secretário é regulado pela presente Lei.

Art.2º. Para os efeitos desta Lei, é considerado:

I - Secretário Executivo

a) o profissional diplomado no Brasil por curso superior de Secretariado, reconhecido na forma de Lei, ou diplomado no exterior por curso de Secretariado, cujo diploma seja revalidado no Brasil, na forma de Lei.

b) o portador de qualquer diploma de nível superior que, na data de vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionadas no Art.4º. desta Lei.

II - Técnico em Secretariado

a) o profissional portador de certificado de conclusão de curso de Secretariado em nível de 2º. grau

b) portador de certificado de conclusão do 2º. grau que, na data de início da vigência desta Lei, houver comprovado, através de declarações de empregadores, o exercício efetivo, durante pelo menos trinta e seis meses, das atribuições mencionados no Art.5º. desta Lei.

Art. 3º. É assegurado o direito ao exercício da profissão aos que, embora não habilitados nos termos do artigo anterior, contém pelo menos cinco anos ininterruptos ou dez anos intercalados de exercício de atividades próprias de secretaria na data de vigência desta Lei.

Art.4º. São atribuições do Secretário Executivo:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento a chefia;
- X - conhecimentos protocolares.

Art.5º. São atribuições do Técnico em Secretariado:

- I - organização e manutenção dos arquivos da secretaria;
- II - classificação, registro e distribuição de correspondência;
- III - redação e datilografia de correspondência ou documentos de rotina, inclusive em idioma estrangeiro;
- IV - execução de serviços típicos de escritório, tais como recepção, registro de compromissos, informações e atendimento telefônico.

Art.6º. O exercício da profissão de Secretário requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho e far-se-á mediante a apresentação de documento comprobatório de conclusão dos cursos previstos nos incisos I e II do Art.2º. desta Lei e da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS.

Parágrafo Único - No caso dos profissionais incluídos no Art.3º., a prova da atuação será feita por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social e através de declarações das empresas nas quais os profissionais tenham desenvolvido suas respectivas atividades, discriminando as atribuições a serem confrontadas com os elencos especificados nos Arts.4º. e 5º.

Art.7º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art.8º. Revogam-se as disposições em contrário.

1.7 Perfil profissional desejado

1. Conhecimento Profissional

Conhecer o negócio da empresa onde se trabalha é essencial para um bom desempenho profissional. A secretária tem como principal função assessorar sua chefia direta em assuntos

específicos de seu departamento, por isso é importante saber o que este (a) espera do seu trabalho, quais são as prioridades e o que ele o executivo gosta ou não.

2. Comunicação

Ambos devem se conhecer para saber o que cada um espera do outro. É preciso que ambos deixem claro suas expectativas e conversem sempre para evitar que se crie atritos por falta de comunicação.

3. Imagem e Atitudes

Você é a imagem do seu executivo. Lembre-se que a primeira impressão é a que realmente fica. Vista-se de forma adequada ao ambiente: não use roupas extravagantes, transparentes, que marquem o corpo, calças rasgadas, maquiagem pesada, excesso de acessórios, perfumes, entre outros.

Tenha atitudes discretas e seja ética acima de qualquer coisa. Mantenha sigilo de todos os assuntos profissionais que forem de seu conhecimento. A discrição é a qualidade mais importante que um profissional pode levar com ele.

4. Assertividade

Assertividade é a ferramenta adequada para estabelecer os direitos pessoais e interpessoais. É assertiva aquela pessoa que declara ou afirma algo de maneira positiva, direta e vigorosa. As pessoas assertivas têm como características: revelar-se através de palavras e atos, ser capaz de comunicar-se com pessoas em qualquer nível, ter atitudes ativas buscando o que quer, ter auto-respeito. Técnicas para desenvolver assertividade no trabalho:

a) desenvolva uma imagem positiva; b) assegure-se de que as pessoas estão te escutando; c) seja persistente para conseguir o que deseja; d) enfrente críticas; e) transforme críticas em “feed-back”.

1.7.1 Responsabilidades e Recomendações para uma Secretária

1. Organizar o local de trabalho.

- ⌘ Inspecionar o trabalho de limpeza, arrumação das salas e da sala de reuniões. ⌘ Verificar a necessidade de material de escritório. ⌘ Ligar o ar condicionado, quando necessário. ⌘ Providenciar para que as mesas estejam em condições de serem usadas. ⌘ Providenciar a arrumação do seu próprio local de trabalho.
- ⌘ Verificar o funcionamento de todos os seus equipamentos de trabalho, procedendo a limpeza quando necessário.

2. Estabelecer uma rotina de trabalho.

3. Organizar e manter atualizada a agenda de compromissos/reuniões de seu executivo.

- ⌘ Abrir e conferir a agenda, registrando os assuntos pendentes, executando as providências necessárias e levando ao executivo os demais problemas.

4. Organizar e manter o sistema “follow-up” (acompanhamento de assuntos pendentes).

- ⌘ Registrar os compromissos e prazos assumidos pelo executivo e seus subordinados para execução das tarefas. Um follow-up atualizado permite a fiscalização da programação de execução dos trabalhos, acompanhando o desempenho, cobrando entregas (mesmo sem a solicitação de seu executivo).

5. Despachar com o executivo.
6. Supervisionar auxiliares.
 - ⌘ Verificar a frequência e pontualidade dos auxiliares, distribuindo tarefas entre os mesmos.
 - ⌘ Verificar postura, higiene e limpeza do uniforme e a execução das tarefas distribuídas;
 - ⌘ Comunicar ao departamento pessoal irregularidades observadas.
 - ⌘ Solicitar substitutos, quando necessário.
7. Recepcionar visitas.
 - ⌘ Fiscalizar a permanência de pessoas estranhas e de funcionários nas salas de espera. Evite aglomerações nas salas de espera.
 - ⌘ Comunique ao seu executivo as visitas não programadas. Ele pode ou não querer recebê-la.
 - ⌘ Solicite ao seu executivo a relação de pessoas que não quer receber. Saiba como recepcioná-las demonstrando cortesia e educação.
 - ⌘ Lembre-se dos nomes de visitas frequentes. Isto facilitará recebê-las amavelmente. Clientes excelentes e/ou amigos pessoais de seu executivo merecem um pouco mais de atenção. Se possível, não deixe-os esperando muito tempo.
 - ⌘ Ao interromper seu executivo, quando ele estiver com visitas ou clientes, informe-o por escrito, da maneira mais discreta possível.
 - ⌘ Solicite ao visitante o nome de sua empresa e o motivo da visita. Deixe-o à vontade e mostre o local onde poderá sentar e deixar qualquer outro objeto que tenha consigo. Ofereça um jornal ou revista se a espera for longa.
8. Atender telefonemas, fazer chamadas telefônicas e anotar recados.
 - ⌘ Atender chamados telefônicos e solicitações de entrevistas ou reuniões. Registre e informe seu executivo.
 - ⌘ Ao final do expediente, relacione os telefonemas e solicitações de contatos/reuniões não atendidos e entregue ao seu executivo.
9. Redigir e digitar correspondências.
10. Receber, classificar e expedir correspondências.
11. Manter o arquivo atualizado.
 - ⌘ O arquivo é uma excelente fonte de informações e o processo decisório depende em grande parte da qualidade das informações. Organize e mantenha em perfeita ordem o seu centro de documentação e informações.
12. Agendar, preparar, assessorar, elaborar minutas e atas de reuniões.
13. Organizar as viagens do executivo.
14. Tomar ditados e apontamentos.
15. Controlar o estoque de material de escritório.

16. Pagar as contas particulares e cuidar da conta bancária particular de seu executivo (opcional).
17. Cuidar dos problemas “domésticos” do escritório.
18. Orientar na organização, limpeza e decoração do escritório do executivo.

1.7.2 Características Pessoais de uma boa Secretária (Competências críticas a serem desenvolvidas)

As competências abaixo são de fundamental importância e devem ser desenvolvidas se você realmente pretende chegar ao mais elevado nível profissional e, como consequência, receber os melhores salários do mercado de trabalho.

Iniciativa ⌘ Tenha iniciativa para lidar com situações de emergência.

- ⌘ Saiba distinguir quando deve agir por conta própria ou quando consultar seu chefe. Ex.: Durante a digitação de um relatório é verificado que falta o endereço de um cliente. Existem três alternativas de solução: perguntar ao chefe (este não deveria ser importunado), perguntar a outros funcionários (eles nada tem a ver com o seu trabalho) ou usar sua iniciativa e obter os endereços nas listas telefônicas, arquivos ou em correspondências anteriores.
- ⌘ Saiba resolver os pequenos problemas que ocorrem no escritório do seu chefe, aliviando a sua carga de trabalho e suas preocupações.

Organização ⌘ Faça um registro de correspondências e chamadas telefônicas. ⌘ Elabore calendário de atividades. ⌘ Elabore uma lista de telefones mais usados.

- ⌘ Organize seus arquivos de modo que possa encontrar rapidamente qualquer informação solicitada.
- ⌘ Elabore uma lista de assuntos pendentes em ordem de importância. Fixe uma meta e concentre-se para alcançá-la.
- ⌘ Saiba distribuir o tempo e programar o trabalho, permanecendo em seu local de trabalho.
- ⌘ Coloque sobre a mesa somente os objetos necessários para uso imediato. Ex.: bloco de anotações, canetas, lápis, clipes, calendário, etc. e o telefone. ⌘ O telefone deve estar em uma posição que não atrapalhe quando precisar se movimentar e que esteja ao seu alcance quando precisar atendê-lo.
- ⌘ Papéis, pastas, cartões e materiais de uso eventual devem ser guardados em armários e gavetas onde possa encontrá-los com rapidez, quando precisar.
- ⌘ Lembre-se que uma mesa cheia de papéis dá um péssimo aspecto de desorganização.

Eficiência ⌘ Aumente sempre sua eficiência planejando o trabalho, eliminando confusões, perda de tempo, desperdício de material e movimentos inúteis. Prepare tudo com antecedência. Anote tudo. Não confie na memória. Procure seguir a programação estabelecida.

- ⌘ Varie a seqüência do trabalho. Torne o serviço mais interessante. Talvez o novo método tenha maior eficiência.
- ⌘ Rivalize consigo mesma. Se ontem uma carta lhe tomou quinze minutos, tente digitá-la hoje em menos tempo. Rivalize constantemente para melhorar.

- ⌘ Procure métodos para economizar tempo e trabalho. Quanto menos tempo gastar numa tarefa, mais tempo terá para executar outras tarefas que requerem iniciativa e responsabilidade. Quanto mais rápida e eficientemente for executado um serviço, mais chances terá de ser notada e promovida.

Amabilidade ⌘ Trate o público com amabilidade. A boa ou má impressão que causar refletirá na imagem que as pessoas farão da empresa.

- ⌘ Faça suas perguntas polidamente. Ex.: A primeira frase abaixo é mais polida que a segunda – “ Sr. Poderia informar se existe algum problema com o pedido da empresa XPTO?” ou “Porque não despacharam aquele pedido para a empresa XPTO?”

Memória ⌘ Anote. Não confie na memória. Um esquecimento pode causar complicações e problemas sérios à empresa.

Distinção ⌘ É um dos maiores atrativos da mulher. É o que a torna fina e respeitável, dá ao trabalho um toque de classe.

Higiene ⌘ Cuide de sua aparência pessoal.

- ⌘ Cuide da ordem, boa disposição, classificação e manutenção do seu local de trabalho.
- ⌘ Documentos amassados e sujos deixam péssima impressão.
- ⌘ A higiene deve ser total em todos os aspectos, de forma a manter sempre a melhor aparência.

Pontualidade e Assiduidade ⌘ São essenciais, pois a secretária deve sempre estar presente antes de seu chefe chegar. Ninguém a lembrará que é preciso ser pontual.

- ⌘ Quando por motivo excepcional, tiver de chegar atrasada ou faltar, avise alguém que a substitua, fornecendo as imprescindíveis instruções, principalmente sobre os assuntos pendentes ou urgentes. O atraso ou falta constante desqualifica a secretária, mesmo que ela tenha outras importantes qualidades.

Tato e Discrição ⌘ Seja discreta com naturalidade.

- ⌘ A vida particular de seu chefe é confidencial. Não queira impressionar os colegas com comentários sobre a vida particular de seu superior.
- ⌘ Aprenda a guardar segredos profissionais. O que foi dito ou ocorreu no escritório não deve ser comentado. Nunca revele assuntos comerciais a estranhos. Recuse-se delicadamente a dar informações. Não discuta sobre assuntos comerciais. O que pode parecer pouco importante poderá fornecer a um concorrente uma informação valiosa.
- ⌘ Não utilize as informações que tem acesso devido ao seu cargo para ser a primeira a contar as novidades que vão acontecer na empresa. Contenha tais impulsos se quer ser bem-sucedida.
- ⌘ Quando seus colegas tentarem obter de você uma informação confidencial saiba contornar tais perguntas sem ofendê-los.
- ⌘ Se o chefe de outro departamento lhe perguntar informações confidenciais e você não souber se ele pode ter conhecimento ou não da informação, encaminhe-o ao seu superior. Diga: “Meu chefe poderá dar-lhe melhores informações do que eu. O Sr. quer que eu peça a ele para recebê-lo?”
- ⌘ Se o superior de seu chefe lhe solicitar papéis confidenciais, entregue todo o material solicitado sem perguntas. Imediatamente informe ao seu chefe. Nunca permita que outros

funcionários do mesmo nível dele ou inferior tenham acesso a estes papéis, a não ser com ordens específicas.

- ⌘ A porta de seu superior deve permanecer fechada (a não ser que ele prefira que a porta fique aberta). A porta fechada indica que seu chefe não deve ser interrompido.
- ⌘ Nunca permita a alguém entrar na sala do seu chefe, na ausência dele, a não ser que tenha ordens específicas.
- ⌘ Fique longe de gente faladeira (fofocas). Não se envolva em casos particulares de seus colegas.
- ⌘ Não misture sua vida particular com assuntos de trabalho. Não troque confidências com colegas, principalmente na hora do expediente.

Bom Humor

- ⌘ Saiba sorrir e agir com frases amáveis (até nas situações difíceis).
- ⌘ Utilize o bom humor para projetar uma boa imagem.

Compreensão

- ⌘ Seja tolerante. Compreensão e tolerância geram mais espírito de equipe.

Sensibilidade ⌘ Utilize sua sensibilidade e seu sexto sentido para diagnosticar acertadamente as situações sociais. Raramente uma mulher deixa de perceber a tendência de um relacionamento.

- ⌘ A sensibilidade deve imperar no traje, na maneira de ser e atuar.

Cortesia ⌘ Tenha consideração pelos outros em pequenas coisas. Recuse um pedido com delicadeza. Demonstre respeito pelo que os outros apreciam etc.

- ⌘ As frases abaixo melhoram o relacionamento entre pessoas civilizadas, pois cortesia para com o pessoal com que trabalha resultará em boa vontade e cooperação. – “Bom dia, Boa tarde, Tenha a bondade de..., Queira fazer-me o favor...”

Preocupação em se atualizar ⌘ Aprenda tudo o que puder sobre o seu trabalho. ⌘ Aprenda as normas, saiba as razões porque foram determinadas e obedeça-as. ⌘ Freqüente cursos de aperfeiçoamento.

- ⌘ Estude, evolua e seja cada vez mais eficiente e perfeita pois as empresas esperam mais e mais de seu desempenho profissional. Manter-se atualizada é indispensável no cargo de secretária.
- ⌘ Leia o mais que puder. Leia livros e artigos importantes sobre seu campo de atividades.
- ⌘ Quando participar de um curso procure tirar o máximo proveito dele.

Bom gosto para se vestir e na apresentação pessoal A

secretária não deve ser uma freira ou uma vedete.

Vista-se com elegância, mas discretamente. Escolha roupas usando critérios de simplicidade, flexibilidade e praticidade além da adequação ao ambiente de trabalho.

Não use roupas dos seguintes tipos:

- ⌘ “feme fatale” – a roupa provocante é considerada imprópria para o escritório. Vestidos muito decotados, saias muito justas e curtas, suéteres muito justos, blusas transparentes e saias esvoaçantes revelam mau gosto e põem suas pretensões em dúvida.
- ⌘ “manequim” – não projete a imagem de que cuida mais de si do que de ser serviço. ⌘ “adolescente” – vestir-se com desleixo é tão errado como vestir-se como uma boneca. Uma secretária desleixada no vestir dá a impressão de o ser também no trabalho.

EXERCÍCIOS PROPOSTOS

1. De acordo com o que você aprendeu até agora, marque somente as alternativas **corretas**:

- a) () Ter equilíbrio emocional
- b) () Ser sempre superior, sem modéstia
- c) () Ter bom senso
- d) () Ter capacidade de liderança
- e) () Apontar os erros dos colegas repreendendo-os
- f) () Cooperar e procurar compreender a todos
- g) () Comentar tudo o que ver
- h) () Não levar muito a sério o serviço
- i) () Ter humildade para admitir seus limites
- j) () Não aceitar críticas
- k) () Ter segurança profissional
- l) () Saber tomar decisões certas
- m) () Aceitar críticas
- n) () Ser organizado

2. Marque com um X qual a maneira **correta** de se vestir para trabalhar:

- a) () Usar jeans
- b) () Usar roupas sociais
- c) () Usar cabelos molhados
- d) () Usar terno com tênis é elegante
- e) () Abusar das cores fortes na maquiagem
- f) () Usar roupas sociais de cores sóbrias
- g) () Gravatas espalhafatosas combinam com camisa xadrez
- h) () Manter seus cabelos limpos e arrumados
- i) () Usar mini-saia
- j) () Usar tênis
- k) () Usar frente-única e grandes decotes
- l) () Combinar o terno com a cor da camisa
- m) () Usar sapatos sociais de meio salto
- n) () Terno combina com sapato social
- o) () Manter as unhas sempre bem arrumadas e limpas
- p) () Abusar das roupas transparentes

3. Cite 3 comportamentos que possam causar irritação ou antipatia nas pessoas.

4. Cite 3 comportamentos que possam causar boa impressão nas pessoas.

5. Cite 3 atribuições do secretário executivo segundo a Lei que regulamenta a profissão.

6. Cite 3 atribuições do técnico em secretariado segundo a Lei que regulamenta a profissão.

7. Cite 3 direitos dos secretários e secretárias.

8. Cite 3 deveres dos secretários e secretárias.
9. Nas relações com a empresa, cite o que compete ao profissional.
10. Segundo o artigo 11º., o que é vedado ao profissional?
11. Dê um exemplo do que constitui uma infração ao Código de Ética.
12. A profissão Secretária está em extinção? Sim ou Não? Justifique sua resposta.
13. Quais as semelhanças entre as descrições das funções de secretária e recepcionista?
 - a) () Tanto recepcionista quanto secretária trabalham muito
 - b) () A função de secretária abrange a área de recepção
 - c) () Nenhuma das anteriores
14. Faça um comparativo entre os dois cargos, ressaltando o que você acha mais importante em cada uma das funções.

2 MÓDULO 2 – EMPRESAS

2.1 Introdução

Toda empresa deve ser constituída devidamente para que seja reconhecida e possa emitir notas fiscais, pedir empréstimos bancários, entre outros. Para tanto, precisamos conhecer alguns conceitos, começando pelo que é Administração.

Administrar é analisar uma situação de forma racional. Desenvolver estratégias para conseguir os objetivos, coordenar recursos, direções e controles precisos, e, finalmente, motivar e compensar as pessoas que fazem parte deste processo.

2.2 Conceito de Empresa

É a unidade produtora através da qual são reunidos e combinados os fatores de produção, tendo em vista o desenvolvimento de um determinado ramo de atividade econômica. É a reunião de recursos materiais (instalações, máquinas, utensílios, etc) e recursos humanos (pessoas) destinadas à execução de uma atividade econômica (indústria, comércio e serviços) com objetivos definidos.

Entidade que reúne os fatores de produção com a finalidade de desenvolver uma atividade econômica.

2.2.1 Habilidades Administrativas

- ⌘ Técnica: utiliza conhecimentos, métodos e técnicas necessárias para realização de tarefas específicas.
- ⌘ Humana: capacidade de conhecer o trabalho das pessoas, analisando as suas atitudes e motivações.
- ⌘ Conceitual: analisa a complexidade da Empresa, ajustando o comportamento das pessoas com as técnicas implantadas.

2.2.2 Funções do Administrador

- ⌘ Planejar: traçar o plano de ação, visualizando um estado futuro.
- ⌘ Organizar: processo de ordenar o fluxo de pessoas e materiais, obtendo o máximo de resultado com um mínimo de recurso.
- ⌘ Dirigir: delegar às pessoas responsabilidades na execução do plano de ação.
- ⌘ Controlar: acompanhar tudo o que ocorre na Empresa analisando se está dentro do planejado.

2.2.3 Objetivos Básicos da Empresa

- ⌘ **Lucrar**: é óbvio que se busca o retorno do investimento efetuado, trazendo dividendos para os sócios e demais investidores.
- ⌘ **Crescer**: empresários éticos e responsáveis almejam que sua criação, seu empreendimento, se fortaleça e cresça continuamente.
- ⌘ **Perpetuar**: empresas, hoje sólidas, trilharam caminhos difíceis, mas sempre direcionados para um objetivo, visando o futuro, pretendendo e criando condições para sua permanência no mercado, atravessando gerações.

2.2.4 Objetivos Principais da Empresa

Explorar um ramo de atividade comercial ou industrial, visando lucro, é uma forma muito sintética de se justificar a formação de uma empresa. Um empreendimento só evolui verdadeiramente se perseguir os objetivos a que se propõe.

Os objetivos empresariais prevalecem com o passar do tempo. Objetivos secundários podem ser modificados de acordo com a realidade da empresa, como por exemplo, alterações na tecnologia, influências de mercado, legislação, etc.

As empresas possuem três objetivos principais:

- ⌘ satisfação plena do cliente com relação ao produto e/ou serviço;
- ⌘ lucro obtido na comercialização do produto e/ou serviço e
- ⌘ remuneração do material humano (funcionários, empregados, colaboradores)

2.2.5 Elementos de uma Empresa

Uma empresa é composta por três elementos:

- ⌘ **Elemento humano**: São os funcionários organizados em uma hierarquia. É o elemento mais importante para que a empresa alcance seus objetivos.
- ⌘ **Equipamentos**: São as máquinas que se destinam a produzir outros bens: martelo, carros, tintas, computadores, máquinas de escrever, etc.
- ⌘ **Materiais de consumo**: São

os materiais básicos para o funcionamento das diversas atividades, como: uniformes, material de escritório, etc.

2.3 Constituição, Legalização e Forma Jurídica

Pessoa Física é a pessoa natural, isto é, todo indivíduo (homem ou mulher), desde o nascimento até a morte, que possui direitos e deveres próprios. A personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida. Para efeito de exercer atividade econômica, a pessoa física pode atuar como autônomo ou como sócio de empresa ou sociedade simples, conforme o caso.

Pessoa Jurídica é a entidade abstrata com existência e responsabilidade jurídicas como por exemplo, uma associação, empresa, companhia, legalmente autorizadas. Podem ser de direito público (União, Unidades Federativas, Autarquias etc.), ou de direito privado (empresas, sociedades simples, associações, etc.). Chama-se Pessoa Jurídica porque a empresa possui direitos e deveres próprios, distintos daqueles atribuídos às pessoas físicas que a compõem.

Empresário: Considera-se empresário quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou de serviços. O empresário é a pessoa física, individualmente considerada. Exemplos: costureira, eletricitista, encanador, comerciante ambulante. O empresário engloba as atividades comerciais, industriais e de serviços comuns, exercidas com um mínimo de organização básica e de forma individual.

2.4 Sociedades

São empresas constituídas por dois ou mais empreendedores.

No Brasil, as sociedades comerciais podem apresentar várias formas de constituição. Vamos conhecer algumas delas:

a) Sociedade Simples: Sociedade constituída por pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços, para o exercício de atividade econômica e a partilha, entre si, dos resultados, não tendo por objeto o exercício de atividade própria de empresário. São formadas por pessoas que exercem profissão intelectual, de natureza científica, literária ou artística, mesmo se contar com auxiliares ou colaboradores. É considerada pessoa jurídica. Temos como exemplo: dois médicos que constituem um consultório médico.

b) Sociedade Empresária: tem por objeto o exercício da atividade própria de empresário, sujeito ao registro, inclusive a sociedade por ações, independente de seu objeto, devendo inscrever-se na Junta Comercial do respectivo Estado. É aquela que exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou serviços, constituindo elemento de empresa. É considerada pessoa jurídica. Temos como exemplo: sociedades comerciais em geral.

⌘ **Sociedade Limitada ou Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada:** nas sociedades desta natureza, as responsabilidades dos sócios pelas obrigações sociais, direitos e deveres são limitadas ao valor do capital social que constar no contrato social. Essa sociedade pode adotar firma (nome de algum dos sócios) ou denominação social. Será indispensável acrescentar a expressão Limitada ou simplesmente LTDA. ⌘ **Sociedade Anônima ou Sociedade por Ações:** o capital nesse tipo de sociedade é dividido em ações (subscrições). É um tipo societário muito utilizado por grandes empreendimentos. A responsabilidade dos sócios (acionistas) pelas obrigações, bem como seus direitos, são assumidos em função das ações cujo poder detêm. A sociedade

anônima também pode ser denominada companhia, adotando-se em sua razão social as expressões: Sociedade Anônima, S/A ou S.A. ou, Companhia ou Cia.

- **Sociedade Cooperativa:** uma sociedade cooperativa tem a finalidade de atender às necessidades de seus associados. Estas necessidades podem ser de consumo, produção, habitação, trabalho, crédito, etc. A formação do capital é variável, dependendo da quantidade de associados. A quantidade de sócios é ilimitada, sendo que todo associado pode e deve participar das deliberações tomadas em assembléias gerais, através de voto. São as cooperativas habitacionais, de consumo, de crédito, etc. ⌘ **Associações:** é uma entidade de direito privado, dotada de personalidade jurídica, caracterizando-se pelo agrupamento de pessoas para a realização e consecução de objetivos e ideais comuns, sem finalidade econômica, isto é, sem interesse de lucros. As associações somente poderão ser constituídas com fins não econômicos. Temos como exemplos: associações de moradores de um bairro.

As sociedades abaixo mencionadas não são muito utilizadas em nosso país.

⌘ **Sociedade em Comandita Simples:** neste tipo de formação existem alguns sócios denominados “comanditados”, ou seja, que têm responsabilidade ilimitada pelas obrigações sociais, e outros denominados “comanditários”, com responsabilidade limitada por tais obrigações. Apenas os sócios comanditados podem exercer a gerência da sociedade e emprestam seus nomes para a composição da firma social. Este tipo de sociedade atende a necessidade de empresários que não possuem capital suficiente, e querem para si a responsabilidade de administração do negócio. ⌘ **Sociedade em Comandita por Ações:** também utiliza duas categorias de sócios: comanditários e comanditados, mas, a participação é determinada pela posse ou subscrição das ações, com a mesma divisão de direitos e deveres da sociedade em comandita simples. Esta formação de empresa no Brasil é rara, sendo mais freqüente a instituição de sociedades anônimas.

2.5 Classificação das Empresas

2.5.1 Quanto à Propriedade

- Empresas Públicas:** a empresa é proveniente de órgãos governamentais, podendo ser municipais, estaduais e federais. Ex.: Caixa Econômica Federal.
- Empresas Privadas:** provinda de uma empresa individual ou de sociedade, onde o capital social é de origem particular. Ex.: Votorantim, Cia. Vale do Rio Doce.
- Empresas de Economia Mista:** é a junção das empresas públicas com as empresas privadas. Neste caso, a empresa pública detém a maior parte das ações, assumindo o controle administrativo, cabendo à empresa privada os serviços de utilidades. Ex.: Banco do Brasil, Petrobrás.

Podemos afirmar que, toda e qualquer Empresa, seja ela, Pública, Privada ou Mista, sofre problemas. Dentre os principais, citamos:

⌘ Falta de comunicação; ⌘ Falta de coordenação entre os departamentos; ⌘ Falta de redefinição de Áreas e responsabilidades; ⌘ Excesso de burocracia; ⌘ Falta de iniciativa e criatividade; ⌘ Falta de liderança.

2.5.2 Quanto ao Tipo de Atividade Econômica

Empresas Primárias: são aquelas que desenvolvem atividades ligadas à natureza, seja de extração, cultivo ou criação. São subdivididas em:

- a) **Extrativas:** praticam a extração de recursos naturais que podem ser minerais, vegetais ou animais (pesca, caça, obtenção de madeira e de minério).
- b) **Agropecuárias:** cultivam vegetais (cereais, frutos, verduras, etc) e criam animais, tendo por finalidade a obtenção de alimentos, explorando atividades ligadas a animais bovinos, caprinos, suínos, galináceos, etc.

Empresas Secundárias (industriais): conhecidas como empresas de transformação, são aquelas destinadas ao processamento e transformação de matérias-primas em produtos finais. Compõem o parque industrial de um país (indústria automobilística, vestuário, alimentação, remédios, construções, etc).

Empresas Terciárias: prestadoras de serviços em geral e o comércio (que intermedia o produtor e o consumidor) formam este tipo de empresas. Exatamente por este motivo, subdividem-se em:

- a) **Empresas Comerciais:** executam a compra e a venda de mercadorias, atuando como intermediárias entre produtores e consumidores, comercializando bens, participando da distribuição das riquezas da economia. São lojas, feiras, drogarias, postos de gasolina, lanchonetes, papelarias, supermercados, etc.
- b) **Empresas de Serviços:** abrangem os mais diversificados tipos de prestação de serviços: financeiros, transportes, hospitalares, turismo, comunicações, educacionais, profissionais liberais, etc.
- c) **Empresas Financeiras:** intermedia negócios financeiros (bancos, financeiras, etc) captando e aplicando dinheiro através de empréstimos e financiamentos. Os bancos prestam serviços arrecadando impostos, taxas, recebendo contas de luz, água, telefone, etc.

2.5.3 Quanto à nacionalidade

- a) **Nacionais:** seus proprietários ou acionistas são do país em que elas se localizam.
- b) **Multinacionais:** localizadas em dois ou mais países e constituídas por acionistas desses países.

2.5.4 Em função ao porte

- a) **Micro:** possui de 1 a 9 funcionários.
- b) **Pequena:** possui de 10 a 99 funcionários.
- c) **Média:** de 100 a 500 funcionários.
- d) **Grande:** acima de 500 funcionários.

2.6 Aspectos legais para registro de empresas

Dar forma a um empreendimento é uma tarefa complexa. Os registros a serem realizados são variados, dependendo da singularidade de cada empresa.

2.6.1 Contrato Social

É o documento que certifica o nascimento de uma empresa. Por ser um contrato, estabelece juridicamente responsabilidades e direitos entre duas ou mais pessoas, que se unem para constituição de um empreendimento. O contrato social de uma sociedade limitada apresenta como elementos básicos os seguintes itens:

- Nome completo e qualificação (nacionalização, estado civil, profissão, RG, CPF, endereço, etc) dos sócios;
- Denominação social;
- Objeto social (atividade econômica a que se destina a empresa);
- Capital social: forma de participação dos sócios na sociedade;
- Responsabilidade dos sócios;
- Responsabilidade pela gerência da empresa;
- Forma de remuneração dos sócios (pró-labore);
- Hipótese de falecimento: destino da quota-parte do falecido.

MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL DE UMA SOCIEDADE LIMITADA

Fulano de Tal, (nome completo), nacionalidade, naturalidade, estado civil, regime de bens (se casado), data de nascimento (se solteiro), profissão, nº. do CPF, documento de identidade, seu número, órgão expedidor e UF onde foi emitida (documentos válidos como identidade: carteira de identidade, certificado de reservista, carteira de identidade profissional, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Carteira Nacional de Habilitação – modelo com base na Lei nº 9.503, de 23.9.97), domicílio e residência (tipo e nome do logradouro, número, bairro/distrito, município, Unidade Federativa e CEP) e

Beltrano de Tal, (nome completo), nacionalidade, naturalidade, estado civil, regime de bens (se casado), data de nascimento (se solteiro), profissão, nº. do CPF, documento de identidade, seu número, órgão expedidor e UF onde foi emitida (documentos válidos como identidade: carteira de identidade, certificado de reservista, carteira de identidade profissional, Carteira de Trabalho e Previdência Social, Carteira Nacional de Habilitação – modelo com base na Lei nº 9.503, de 23.9.97), domicílio e residência (tipo e nome do logradouro, número, bairro/distrito, município, Unidade Federativa e CEP), constituem uma sociedade limitada, mediante as seguintes cláusulas:

1ª A sociedade girará sob o nome empresarial e terá sede e domicílio na (endereço completo: tipo, e nome do logradouro, número, complemento, bairro/distrito, município, Unidade Federativa e CEP).

2ª O capital social será R\$ (.....) dividido em quotas de valor nominal R\$ (..... reais), integralizadas, neste ato em moeda corrente do País, pelos sócios:

Fulano de Tal nº. de quotas R\$ e Beltrano de Tal nº de quotas..... R\$.....

3ª O objeto será

4ª A sociedade iniciará suas atividades em/...../..... e seu prazo de duração é indeterminado.

5ª As quotas são indivisíveis e não poderão ser cedidas ou transferidas a terceiros sem o consentimento do outro sócio, a quem fica assegurado, em igualdade de condições e preço direito de preferência para a sua aquisição se postas à venda, formalizando, se realizada a cessão delas, a alteração contratual pertinente.

6ª A responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social.

7ª A administração da sociedade caberá com os poderes e atribuições de autorizado o uso do nome empresarial, vedado, no entanto, em atividades estranhas ao interesse social ou assumir obrigações seja em favor de qualquer dos quotistas ou de terceiros, bem como onerar ou alienar bens imóveis da sociedade, sem autorização do outro sócio.

8ª Ao término de cada exercício social, em 31 de dezembro, o administrador prestará contas justificadas de sua administração, procedendo à elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço de resultado econômico, cabendo aos sócios, na proporção de suas quotas, os lucros ou perdas apurados.

9ª Nos quatro meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre as contas e designarão administrador (es) quando for o caso.

10ª A sociedade poderá a qualquer tempo, abrir ou fechar filial ou outra dependência, mediante alteração contratual assinada por todos os sócios.

11ª Os sócios poderão, de comum acordo, fixar uma retirada mensal, a título de “pró-labore”, observadas as disposições regulamentares pertinentes.

12ª Falecendo ou interdito qualquer sócio, a sociedade continuará suas atividades com os herdeiros, sucessores e o incapaz. Não sendo possível ou inexistindo interesse destes ou do (s) sócio (s) remanescente (s), o valor de seus haveres será apurado e liquidado com base na situação patrimonial da sociedade, à data da resolução, verificada em balanço especialmente levantado.

Parágrafo único - O mesmo procedimento será adotado em outros casos em que a sociedade se resolva em relação a seu sócio.

13ª O (s) Administrador (es) declara (m), sob as penas da lei, de que não está (ão) impedidos de exercer a administração da sociedade, por lei especial, ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrar(em) sob os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade. 14ª Fica eleito o foro de para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato.

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 3 vias.

....., de de 20

aa) aa)

Fulano de Tal Beltrano de Tal

2.6.2 Junta Comercial

Após o registro do contrato social em cartório específico, é necessário o registro na Junta Comercial da jurisdição da empresa, para que a mesma adquira direitos e possa ter seus livros legalizados, solicitar falência dos devedores e demais prerrogativas (privilégios) que uma empresa formalmente legalizada possui, como emissão de notas fiscais, obtenção de empréstimos, etc, após a devida complementação de registros. Em São Paulo, a Junta Comercial é denominada pela sigla JUCESP.

O registro na Junta Comercial viabiliza outros registros, como:

Ministério da Fazenda (Secretaria da Receita Federal); ⌘ Estado (Secretaria da Fazenda Estadual); ⌘ Prefeitura (Secretaria de Finanças); ⌘ Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS); ⌘ Sindicato Patronal, Delegacia Regional do Trabalho e outros órgãos públicos.

Na Secretaria da Receita Federal é que se expede o **CNPJ – CADASTRO NACIONAL DAS PESSOAS JURÍDICAS DO MINISTÉRIO DA FAZENDA**, antigamente denominado CGC (Cadastro Geral de Contribuinte). Estando realizada a inscrição, o Ministério da Fazenda fornece à empresa o cartão de CNPJ, o qual estará sujeito à revalidação.

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 07.075.224/0001-01		COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	
DATA DE ABERTURA 19/10/2004			
NOME EMPRESARIAL SCT INFORMATICA COMERCIO E IMPORTACAO LTDA EPP			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) SCT INFORMATICA			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 47.51-2-00 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - SOCIEDADE EMPRESARIAL LIMITADA			
LOGRADOURO R DE SANTANA		NÚMERO 210	COMPLEMENTO
CEP 20.230-261	BAIRRO/DISTRITO CENTRO	MUNICÍPIO RIO DE JANEIRO	UF RJ
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 11/06/2005	
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

2.7 Relações Humanas na Empresa

2.7.1 Objetivo das relações humanas

Assegurar a integração entre colegas de trabalho de modo que executem um bom trabalho, funcionem como equipe, se auxiliem e cooperem uns com os outros. Os problemas de relacionamentos devem ser resolvidos com imparcialidade, assim serão evitadas dificuldades de compreensão, entrosamento e produtividade.

2.7.2 Equipe

É um conjunto de pessoas que possuem o mesmo objetivo a realizar e que trocam idéias, sentimentos e se auxiliam uns aos outros. Para que uma equipe funcione plenamente, existe a necessidade de colaboração e ajuda mútua.

Dez mandamentos para os participantes de uma equipe

Para conviver em equipe é necessário seguir algumas regras básicas:

1. Respeite o próximo como ser humano.
2. Evite cortar quem fala. Espere a sua vez.
3. Controle suas reações agressivas, evitando ser indelicado ou mesmo irônico.
4. Evite “pular” seu chefe imediato. Quando o fizer, não esqueça de dar-lhe uma explicação.
5. Procure conhecer os membros de sua equipe a fim de compreendê-los e de adaptar-se à personalidade de cada um.
6. Evite tomar para você a responsabilidade atribuída ao outro, a não ser a pedido deste ou em caso de emergência.
7. Procure a causa de suas antipatias e procure vencê-las.
8. Esteja sempre sorridente.

9. Procure definir bem o sentido das palavras, no caso de discussões em grupo, para evitar mal-entendidos.
10. Seja modesto nas discussões: talvez o outro tenha razão. Procure compreender as razões dos outros.

O teste a seguir serve para que você faça uma reflexão sobre suas atitudes no relacionamento pessoal. Siga as seguintes recomendações para seu autoaperfeiçoamento:

- ⌘ Procure ouvir mais as pessoas ao conversar com elas. ⌘ Aprenda a corrigir seus problemas.
- ⌘ Cumpra com suas obrigações para com a Empresa, pois procedendo assim você será respeitado como bom profissional e bom colega.

TESTE DE MATURIDADE EMOCIONAL

Traços de Imaturidade Emocional	SIM	NÃO
1. Fico desorientado (a) diante de problemas urgentes.	()	()
2. Peço ajuda constantemente para resolver os meus problemas.	()	()
3. Fico atemorizado (a) diante de problemas difíceis.	()	()
4. Tomo atitudes imediatistas para satisfazer desejos.	()	()
5. Fico preocupado (a) com as conseqüências de uma possível decisão de emergência.	()	()
6. Sou indeciso (a) na hora em que é necessário tomar uma decisão.	()	()
7. Espero ansiosamente os resultados de projetos em que participei.	()	()
8. Tenho constantemente dúvidas de consciência.	()	()
9. Aceito facilmente os argumentos e a vontade dos outros.	()	()
10. Mudo com facilidade de interesse ou de opinião.	()	()
11. Sou intolerante com pessoas de outros costumes ou características raciais diferentes.	()	()
12. Sou intolerante em relação às opiniões diferentes da minha.	()	()
13. Tenho ciúmes com facilidade das pessoas que gosto.	()	()
14. Fico perturbada (o) com a discussão de assuntos sexuais ou íntimos.	()	()
15. Lamento freqüentemente as conseqüências das decisões tomadas.	()	()
Traços de Maturidade Emocional	SIM	NÃO
1. Fico sereno (a) na hora de pensar nos problemas.	()	()
2. Avalio sem medo os assuntos difíceis.	()	()
3. Priorizo problemas, considerando a urgência e os enfrento na melhor seqüência.	()	()
4. Enfrento com tranqüilidade os problemas que exigem raciocínio exato.	()	()
5. Tento resolver os problemas de forma sistemática e metódica.	()	()
6. Procuro a verdade, mesmo que ela me prejudique.	()	()
7. Continuo situações interrompidas enquanto houver possibilidade de solução.	()	()
8. Tomo decisões e as defendo com coragem.	()	()
9. Mantenho as decisões e só mudo de opinião quando existe prova em contrário.	()	()

- | | | |
|--|-----|-----|
| 10. Argumento sem raiva ou nervosismo quando criticado (a) ou repreendido (a). | () | () |
| 11. Discuto e debato um tema sem me deixar levar pela emoção. | () | () |
| 12. Admito participação das pessoas mais jovens que sejam competentes. | () | () |
| 13. Tenho interesse em resolver problemas gerais ou sociais. | () | () |
| 14. Discuto perspectivas de morte sem ficar perturbado (a). | () | () |
| 15. Mantenho coerência de ação de acordo com o que falo. | () | () |

2.8 Estrutura da Organização

2.8.1 Organograma

É a representação gráfica nos níveis hierárquicos e departamentais de um empreendimento. É um gráfico que apresenta o “esqueleto” da organização, no qual se procura retratar como se constitui cada uma das partes, as relações de autoridade e de responsabilidade entre eles, o fluxo das comunicações e a interdependência entre os departamentos.

Representamos o organograma através da figura geométrica de um retângulo, interligados entre si por linhas horizontais e verticais.

É importante que todo funcionário conheça a estrutura da empresa. Com este conhecimento poderá prestar informações sobre a empresa, localizar funcionários e manter a formalidade hierárquica ao dirigir-se aos postos de chefia.

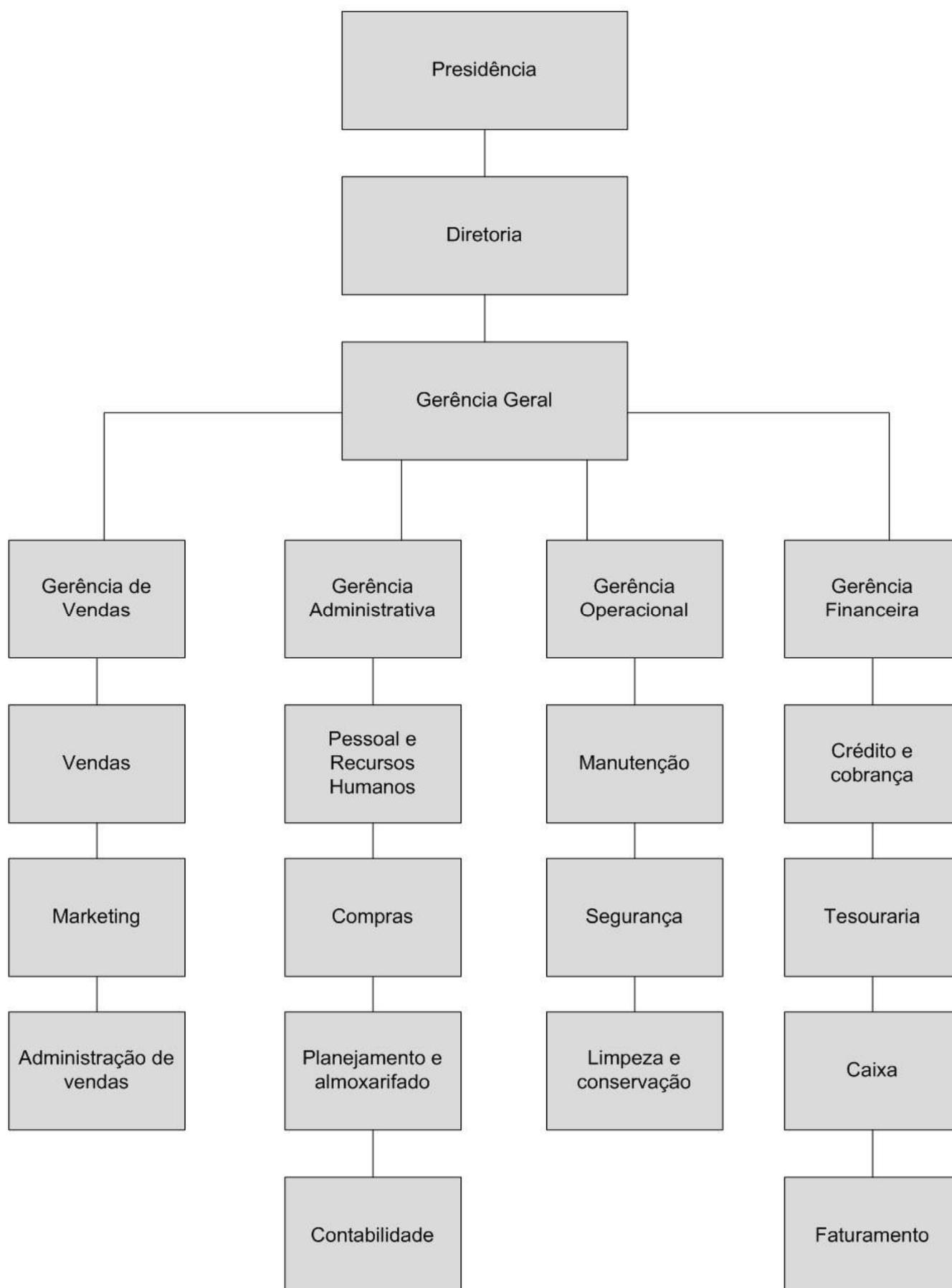
2.8.1.1 Objetivos do Organograma

- ⌘ Proporcionar a visualização da estrutura funcional da empresa e sua hierarquia; ⌘ Delegar autoridades e responsabilidades; ⌘ Trajetória de comunicação.

2.8.1.2 Como elaborar um organograma?

- ⌘ Evite siglas e abreviaturas para que qualquer funcionário possa ver e entender a estrutura da organização;
- ⌘ A subordinação de um órgão em relação a outro é representada por linha cheia, de cima para baixo, da esquerda para a direita, porém as mesmas não devem se cruzar;
- ⌘ O organograma não deve ser separado em diversas folhas, pois dificulta a visualização;
- ⌘ Manter a maior simplicidade possível, isto é, só deve existir estritamente o necessário. Deve ser funcional e compacto sem ser confuso.

Organograma



2.8.2 Departamentalização e Departamentos

Departamentalizar é dividir a organização por departamentos e setores, de acordo com a divisão do trabalho e direção, num mesmo nível de autoridade.

O termo departamentalização é empregado quando do processo de estruturação organizacional, alocando-se recursos de acordo com as reais necessidades de cada tarefa a ser desenvolvida na empresa.

Dependendo do tipo de atividade empresarial, variadas formas de departamentalização são utilizadas. Entende-se por **departamento** a divisão, setor ou órgão de uma organização, encarregado de um conjunto específico de atividades, tarefas ou responsabilidades, conforme aprendemos no **ORGANOGRAMA**.

Uma departamentalização visa oferecer a uma empresa os seguintes benefícios:

⌘ tornar claras a responsabilidade e autoridade; ⌘ facilitar a comunicação e o controle; ⌘ melhorar a tomada de decisão; ⌘ diferenciar as atividades.

Principais funções executadas pelos cargos apresentados no organograma:

2.8.2.1 Gerência Geral

É a autoridade máxima depois do Presidente e Diretores, e tem como responsabilidade principal a verificação do funcionamento de todos os departamentos que compõem a empresa.

2.8.2.2 Gerência de Vendas

Elabora o planejamento de vendas, organiza e supervisiona as equipes de vendedores e responde pelas atividades comerciais de vendas.

O departamento de **Vendas** atende aos clientes, interna ou externamente e processa as vendas.

O departamento de **Marketing** é responsável pelas ações de propaganda. É o ato de demonstrar ao cliente os produtos de sua empresa, de forma que o mesmo sintam-se atraído pelo produto.

A **Administração de Vendas** é responsável pela emissão dos pedidos realizados pelos vendedores, verificando disponibilidade de estoque e emitindo relatórios específicos à gerência atuante.

2.8.2.3 Gerência Administrativa

É responsável pelo planejamento e pela organização de todos os serviços administrativos (escritório), supervisiona todos os colaboradores da empresa.

O departamento **Pessoal** é responsável por efetuar o controle de pessoal mediante registros e anotações, folha de pagamento e demais benefícios que os funcionários tem direito.

O departamento de **Recursos Humanos**, dentre suas atividades, verifica a falta ou excesso no quadro de funcionários, efetuando recrutamento, seleção, admissão e demissão quando necessário e também ministrar treinamentos e reciclagem aos funcionários.

O departamento de **Compras** é responsável pelo orçamento de matéria-prima básica e material de consumo, desde a negociação de preços até a tramitação dos materiais e sua chegada no almoxarifado, além da contratação de fretes e serviços para manutenção geral. Este

Departamento é responsável por analisar a qualidade das mercadorias, a quantidade requerida, prazos de entrega, preços e execução das compras.

Planejamento (PCP) e o Almoxarifado controla o planejamento, a entrada e estocagem de matéria-prima e produto acabado, além de material de consumo utilizado por todos Departamentos. Este departamento armazena mercadorias, registra entradas e saídas, informa saldos existentes, recebe e despacha mercadorias.

A **Contabilidade** controla a documentação da empresa referente a seguros de veículos e predial, *leasing* de máquinas e veículos, emissão de notas fiscais de compra e venda, escrituração de notas para pagamentos de impostos e contabilização e revisão de folhas de pagamento.

2.8.2.4 Gerência Operacional

Responsável por toda a operacionalização da empresa, ou seja, o bom funcionamento para que toda a estrutura não seja prejudicada.

A **Manutenção** é responsável por todos os reparos que devem ser realizados, desde a simples troca de uma lâmpada até a revisão de equipamentos essenciais para o trabalho.

A **Segurança** é responsável por garantir e manter o bem estar dos funcionários.

A **Limpeza e Conservação** é responsável por manter limpa toda a área, interna ou externa da empresa, inclusive a conservação dos jardins.

2.8.2.5 Gerência Financeira

Responsável por pagamento de contas efetuadas pela empresa, emissão de cheques e controle de aplicações e saldos bancários e controle de todos os valores que a empresa tem a receber.

O departamento **de Crédito e Cobrança** cadastra os clientes, faz cobranças, recebe e arquiva duplicatas por ordem de vencimento, expede avisos de cobrança, sejam estes de duplicatas a vencer ou em atraso e envia para a Tesouraria.

A **Tesouraria** efetua pagamentos a fornecedores, prestadores de serviços e salários dos funcionários. Também é responsável pelos recolhimentos de impostos e taxas aos Governos Federal, Estadual ou Municipal.

O **Caixa** processa os recebimentos, efetua pequenos pagamentos, deposita dinheiro em bancos, anota, registra e confere dinheiro, providencia recibos e responde diretamente ao tesoureiro da empresa.

O **Faturamento** emite faturas e duplicatas e apura o total faturado, remetendo as duplicatas faturadas ao departamento de cobrança.

2.8.3 Fluxograma

É um recurso que permite visualizar o caminho e o processo de trabalho a serem executados por um setor e/ou departamento, indicando o próximo passo a ser seguido. Os símbolos utilizados na elaboração do Fluxograma, são de caráter internacional, porém, isso não impede de ser alterado conforme a necessidade.

2.8.3.1 Para que serve um fluxograma?

O fluxograma é essencial para a melhoria dos métodos de trabalho e serve para:

⌘ Evidenciar o desnecessário; ⌘ Permitir a combinação de tarefas; ⌘ Permitir perceber interrupções de trabalho e as esperas desnecessárias; ⌘ Possibilitar localizar, corrigir e eliminar movimentos desnecessários; ⌘ Possibilitar corrigir os transportes desnecessários; ⌘ Possibilitar estudar, corrigir e obter a melhor seqüência de operações; ⌘ Facilitar o treinamento dos funcionários.

2.8.3.2 Como construir um fluxograma?

⌘ Identificar as fases de um serviço; ⌘ Colocar em cada fase o símbolo respectivo; ⌘ Colocar as fases numa seqüência lógica; ⌘ Reduzir os transportes e as esperas; ⌘ Avaliar a necessidade de cada fase.

2.8.3.3 Símbolos de um fluxograma

- O** Significa **operação**
- Significa **transporte**
- Significa **inspeção ou controle**
- ▲ Significa **espera**

Exemplo de Fluxograma: Organização de um **CHURRASCO**

Operação	Transporte	Espera	Inspeção ou Controle	Descrição das Operações
	X			Transportar carvão para a churrasqueira
X				Colocar carvão na churrasqueira
X				Acender o fogo
	X			Transportar a carne para a churrasqueira
X				Colocar a carne no espeto
X				Colocar o espeto com a carne no fogo
		X		Esperar a carne atingir o ponto certo
			X	Verificar o ponto da carne
	X			Levar a carne até a bancada de corte
X				Fatiar a carne e servir

2.8.4 Cronograma

O cronograma é a disposição gráfica do tempo que será gasto na realização de um trabalho ou projeto, de acordo com as atividades a serem cumpridas. Serve para auxiliar no gerenciamento e controle deste trabalho, permitindo de forma rápida a visualização de seu andamento.

Através da rápida visualização, apresenta qual a fase que está terminando, a que deve ser iniciada, as que devem ser refeitas e as que permanecem durante todo o processo. Também é conhecido como **GRÁFICO DE GANTT**.

2.8.4.1 Para que serve um cronograma?

Para visualizar, acompanhar e controlar a execução planejada. Fornece elementos para corrigir desvios e avaliar os resultados. É a base do planejamento. Somente com acompanhamento metódico das atividades é possível ter sucesso e alcançar as metas nos prazos concedidos.

Exemplo de Cronograma: **PESQUISA ESCOLAR**

Atividades / Períodos	J	F	M	A	M	J
Levantamento de literatura	X					
Montagem do projeto		X				
Coleta de dados			X	X	X	
Tratamento dos dados		X	X	X	X	
Elaboração do relatório final				X	X	
Revisão do texto						X
Entrega do trabalho						X

EXERCÍCIOS PROPOSTOS

- Defina com suas palavras o que é Administração.
- Quais são as habilidades administrativas existentes?
- Cite os principais problemas que as empresas enfrentam e sua opinião para solucioná-los.
- Uma empresa é a reunião de três elementos. Quais são?
 - () terrenos, máquinas e edifícios.
 - () funcionários, equipamentos e material de consumo.
 - () lojas, produtos e equipamentos.
- As empresas de sociedade simples são consideradas pessoas jurídicas?
 - () sim
 - () não
- Indique **certo** ou **errado**:
 Pessoa jurídica é uma sociedade juridicamente constituída com direitos e deveres próprios, distintos dos direitos e deveres das pessoas que a formaram.
 - () certo
 - () errado

7. Quanto ao porte, como é classificada a empresa com mais de 500 empregados?

- a) pequena b) média c) grande

8. As empresas que extraem recursos naturais são chamadas de:

- a) agropecuárias
b) industriais
c) extrativas
d) financeiras

9. As empresas que transformam e beneficiam bens são chamadas de: a) agropecuárias

- b) industriais
c) extrativas
d) comerciais

10. As empresas que compram e vendem mercadorias são chamadas de: a) agropecuárias

- b) industriais
c) extrativas
d) comerciais

11. Coloque **V** quando a afirmação for verdadeira ou **F** quando for falsa:

- a) Empresa é a unidade produtora existente no setor secundário, ou seja, fábricas.
b) Empresa é a unidade produtora que reúne e combina fatores produtivos.
c) Uma empresa tem como único objetivo o retorno sobre o investimento efetuado.
d) Lucrar, crescer e perpetuar-se são objetivos de toda empresa.

12. A permanência de uma empresa no cenário mercadológico, através de gerações, depende de qual fator?

- a) lucro
b) perpetuação
c) crescimento
d) nenhuma das alternativas anteriores

13. A associação de uma ou mais pessoas na formação de um empreendimento origina:

- a) pessoa física
b) pessoa jurídica
c) empresa lucrativa
d) nenhuma das alternativas anteriores

14. São empresas constituídas por no mínimo duas pessoas:

- a) sociedades
b) cooperativas
c) entidades
d) nenhuma das alternativas anteriores

15. O que é contrato social?

- a) Documento que certifica o nascimento de uma transação comercial.

- b) () Documento que estabelece, juridicamente, responsabilidades e direitos entre duas ou mais pessoas, que constituem um empreendimento.
- c) () Documento que atesta a legalização total de uma empresa.
- d) () Nenhuma das alternativas anteriores.

16. O que faz a Junta Comercial?

- a) () Registra o contrato social depois de o mesmo ter sido registrado em cartório.
- b) () Registra apenas contratos de empresas de grande porte.
- c) () Registra apenas contratos de empresas que efetuam comércio.
- d) () Nenhuma das alternativas anteriores.

17. É responsável pelo cadastro nacional das pessoas jurídicas, para efeitos de tributos federais e demais cadastros para fins tributários municipais e estaduais. a) () Ministério da Previdência.

- b) () Ministério do Trabalho.
- c) () Ministério da Fazenda.
- d) () Nenhuma das alternativas anteriores.

18. O que é uma empresa pública?

19. Quanto à atividade econômica, como se classificam as empresas?

20. Qual é o objetivo das relações humanas nas empresas?

21. O que é equipe?

22. Indique **certo** ou **errado**:

O organograma representa a organização da empresa, apresentando seus departamentos e as relações existentes entre eles.

- a) () certo
- b) () errado

23. Qual é a Gerência responsável pela organização e supervisão da equipe de vendedores de uma empresa?

- a) () Gerência Financeira
- b) () Gerência de Vendas
- c) () Gerência Administrativa

24. Qual é o departamento responsável por despachar as mercadorias vendidas pela empresa?

- a) () Crédito e cobrança
- b) () Vendas
- c) () Almoxarifado

25. O que é um fluxograma e qual sua finalidade?

26. Para que serve um cronograma?

- a) () Controlar a execução de um projeto
- b) () Apresentar o fluxo das atividades
- c) () Demonstrar as atividades de espera

3 MÓDULO 3 – RECURSOS INSTRUMENTAIS

3.1 Introdução

O sistema de documentação de uma empresa (cópias, impressões, digitalização de imagens, transmissão de documentos, etc), ocupa uma boa parte do tempo do profissional de secretariado. É importante conhecer os equipamentos que realizam estes trabalhos e o que há de mais avançado no mercado.

A nova tendência no mercado de equipamentos para escritório é a integração de vários componentes em um único equipamento: telefone, fax, impressora, copiadora e scanner, permitindo redução de custos, aproveitamento de espaço e racionalização de uso.

3.2 Impressora

As principais impressoras em uso são as matriciais, jato de tinta, laser e multifuncionais, que utilizam para impressão tonner, cartuchos ou fitas.



3.3 Fac-Símile ou Fax

É o equipamento que reproduz documentos à distância, através da linha telefônica. Consiste em um aparelho capaz de gerar a imagem digital do documento a ser reproduzido e transmiti-la a outro aparelho similar, que imprime uma cópia em papel. Seu processo de transmissão é tão rápido quanto uma ligação telefônica.



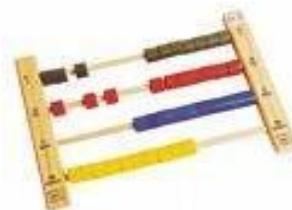
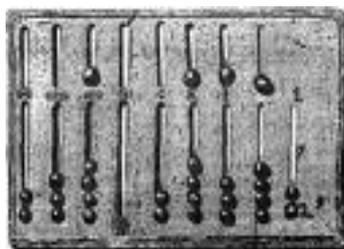
3.4 Scanner

É um equipamento periférico ao computador capaz de capturar imagens impressas, podendo gravá-las em um arquivo do computador e deixá-lo em condições de ser editado, transferido ou modificado.



3.5 Máquinas de Calcular

A história da máquina de calcular começou há aproximadamente 4.000 a.C., com um aparelho chamado **ÁBACO** – formado por uma placa de argila e, por volta de 200 a.C. Foi constituído por moldura retangular de madeira com varetas paralelas e pedras deslizantes.



Movidas a energia elétrica, energia solar ou bateria, as máquinas de calcular ainda são bastante usadas para operações matemáticas rápidas e pequenas, apesar de terem perdido um pouco sua importância, devido a existência de softwares que apresentam os cálculos prontos.



As calculadoras de bolso são pequenas, com poucos recursos, para simples operações. As calculadoras de mesa são mais robustas, precisas e potentes. Podem ser com ou sem impressão, facilitando a conferência dos cálculos.

As calculadoras financeiras apresentam vários recursos e geralmente é preciso fazer um curso para saber usar todos os recursos disponíveis.

3.6 Máquinas de Escrever

A datilografia é a arte de escrever à máquina. É uma palavra derivada das palavras gregas daktylos (dedo) e graphein (escrever) e significa “escrita feita por meio dos dedos”, isto é, através do teclado da máquina de escrever.

As máquinas de escrever já foram uma ferramenta essencial de trabalho. Hoje, elas ainda não são consideradas totalmente obsoletas, porque são utilizadas para preenchimento de formulários, como, por exemplo, os utilizados por alguns Órgãos Governamentais.

3.6.1 Tipos de Máquinas de Escrever

⌘ Mecânicas ou Manuais: são as mais utilizadas nas empresas e usam fitas, geralmente pretas e vermelhas. ⌘ Elétricas: facilitam e agilizam a datilografia, pois somente necessitam de toques muito suaves nas teclas, uniformidade de impressão no papel, o toque dos tipos podem ser mais leves, proporcionando impressões com a mesma intensidade de cor, possuem teclas de correção automática, possibilitam variar o tipo de letra, pois utilizam esferas (ou margaridas) removíveis para imprimir os caracteres. ⌘ Eletrônicas: possuem retorno automático do carro, fazem sublinhado/negrito, teclado ajustável, reverso, tabulação alfabética, decimal e com relação a um ponto, alinhamento na margem direita, utilização direta dos números, ponto-e-vírgula, mesmo com o teclado em maiúsculo.



3.7 Fragmentadora

São usadas para destruir rapidamente documentos confidenciais, e podem também ser utilizadas na reciclagem de papel. De fácil manuseio, é só colocar o papel e a fragmentadora picota (ou fragmenta) o documento.



3.8 Guilhotina

Servem para cortar papel e variam bastante de tamanho. Podem se pequenas para quantidades menores de papel, e grandes, para um grande volume de papel. Seu manuseio é fácil, mas requer um pouco de precisão na hora de baixar a alavanca que corta o papel.



3.9 Encadernadora

Servem para organizar os documentos em cadernos, e variam de acordo com o número de documentos a serem encadernados. Ao optar pela aquisição da encadernadora, é importante saber que deve-se adquirir também as capas e os espirais.



3.10 Copiadora ou Máquina de Xerox

Representa a solução para reproduzir a informação – a uma velocidade maior e na quantidade prevista para cada modelo – a um custo menor do que o oferecido pela impressora.



3.11 Microcomputador / Notebook

Equipamento projetado para ser utilizado por uma pessoa de cada vez, seja em casa ou na empresa. Sua principal utilização é executar programas (softwares) que permitem criar, guardar, organizar, recuperar e manipular dados.

O notebook é um modelo de microcomputador portátil, mas possui todos os recursos de um microcomputador padrão, porém custa muito mais caro, mas devido a sua praticidade compensa o investimento.



3.12 Acessórios e Suprimentos

A seguir veremos os mais simples e úteis acessórios e suprimentos utilizados em uma empresa.

Papel

Hoje encontramos grande variedade de cores, gramaturas e embalagens funcionais de papéis. De acordo com a Associação Nacional dos Fabricantes de Papel e Celulose, os papéis recebem a seguinte classificação:

Acetinado: com brilho em ambas as faces

Boufant: para impressão de livros

Couché: para impressão de qualidade

Jornal: utilizado para impressos comerciais e blocos de rascunho

Os formatos de papel cortado são os seguintes:

A3 297 X 420 mm

A4 210 X 297 mm

Carta (letter) 216 X 279 mm

Ofício (legal) 216 X 356 mm

Além do papel, existem outros suprimentos importantes, sem os quais não podemos exercer nossas atividades. Abaixo encontramos os mais importantes:

Bobinas para o fax, canetas, carimbos, clips, cola em bastão, corretivos: em fita, bastão ou líquido, caixas para correspondência, extrator de grampos, grampeador, lápis, lapiseiras, perfurador, furador, organizador de mesa, porta lápis, suporte para fita adesiva, tesouras, revisteiros, risque-rabisque, entre outros.

4.1.1 Tipos de Cheque

- ⌘ Ao portador - é aquele que não indica expressamente o nome do beneficiário. Deve conter a expressão ao portador ou manter em branco o lugar que seria destinado ao nome do beneficiário.
- ⌘ Nominal - é aquele que indica expressamente o nome do beneficiário para que o banco, no momento da apresentação do cheque, possa conferi-lo. A partir de R\$ 100,00, o emitente é obrigado a indicar o nome do beneficiário (pessoa ou empresa a quem está efetuando o pagamento). O cheque nominal só poderá ser pago pelo banco mediante identificação do beneficiário ou de pessoa por ele indicada no verso do cheque (endosso), ou ainda através do sistema de compensação, caso seja depositado.
- ⌘ Cruzado – Tanto o cheque ao portador quanto o nominal podem ser cruzados, com a colocação de dois traços paralelos, em sentido diagonal, na frente do documento. Nesse caso, só será pago através de depósito em conta corrente. ⌘ Cheque visado – é aquele no qual o banco deve colocar seu "visto", certificando que existem fundos disponíveis na conta do emitente. Ao visar o cheque, o Banco imediatamente debita na conta do emitente o valor mencionado do respectivo cheque.
- ⌘ Administrativo – é o cheque emitido pelo próprio banco. Pode ser comprado pelo cliente em qualquer agência bancária. O banco o emite em nome de quem o cliente efetuará o pagamento. ⌘ Especial – Assim denominado porque o banco concedeu ao titular da conta um limite de crédito, para saque quando não dispuser de fundos. O cheque especial é concedido ao cliente mediante contrato firmado previamente. ⌘ Cheque pré-datado – Pela lei, um cheque é pagável quando for apresentado ao banco, mesmo que tenha sido emitido com data posterior. Assim, se um cheque pré-datado for apresentado para pagamento antes do dia previsto, o banco terá de pagá-lo ou devolvê-lo por falta de fundos. Caso isso ocorra, o correntista poderá ser prejudicado. A data futura não é considerada e o cheque sempre é pagável à vista. De acordo com o art. 28 da Lei Uniforme, o cheque apresentado a pagamento antes do dia indicado como data da emissão é pagável no dia da apresentação. Só deve ser dado quando houver certeza de que o credor irá depositá-lo nas datas combinadas. Lembre-se de controlar esses cheques em seu orçamento, anotando os valores e respectivas datas. ⌘ Cheque sem fundos – O cheque poderá ser devolvido quando o emitente não tiver fundos suficientes para o seu pagamento.

4.1.2 Roubo, perda e extravio de cheques

O correntista com cheques roubados, furtados, perdidos ou extraviados deve comunicar a ocorrência ao banco o mais rapidamente possível e pedir cancelamento, se estavam em branco quando se verificou a ocorrência, ou sustação, se já haviam sido preenchidos.

As despesas de registro e de controle do cancelamento ou sustação dos cheques roubados, furtados ou extraviados são de responsabilidade do correntista, que terá como garantia do banco o não acolhimento desses cheques. A tarifa para cobertura dessa despesa deverá ser cobrada uma única vez.

Como agir - Para pedir o cancelamento ou a sustação de um cheque, o interessado deve identificar, mediante assinatura em documento escrito, senha eletrônica ou dispositivo válido como prova para fins legais. Para cancelar cheques roubados, furtados ou extraviados, o cliente deve apresentar ao banco boletim de ocorrência fornecido pela polícia. Os bancos não podem cobrar taxa de devolução dos clientes quando se tratar de cheques cancelados por roubo ou furto acompanhados de boletim de ocorrência.

Comp 021	Banco 237	Agência 1574	C1 0	Número da Conta 324157	C2 1	Número do Cheque 1212	C3 7	R\$ 2.150,00
-------------	--------------	-----------------	---------	---------------------------	---------	--------------------------	---------	-----------------

Pague por este cheque a quantia de **Dois mil e cinquenta reais**

a _____ ou à sua ordem

BANCO DETODOS S/A Vitória - ES, 20 de Setembro de 2003

BANCO DETODOS - MATRIZ
Av. América Latina, 123
Vitória - ES

João da Silva
JOÃO DA SILVA E/OU MARIA DA SILVA
CPF 111.111.111-xx / 222.222.222-xx

Comp 021	Banco 237	Agência 1574	C1 0	Número da Conta 324157	C2 1	Número do Cheque 1212	C3 7	R\$ 2.150,00
-------------	--------------	-----------------	---------	---------------------------	---------	--------------------------	---------	-----------------

Pague por este cheque a quantia de **Dois mil e cinquenta reais**

a **SOL Produtos de Limpeza LTDA** ou à sua ordem

BANCO DETODOS S/A Vitória - ES, 20 de Setembro de 2003

BANCO DETODOS - MATRIZ
Av. América Latina, 123
Vitória - ES

João da Silva
JOÃO DA SILVA E/OU MARIA DA SILVA
CPF 111.111.111-xx / 222.222.222-xx

4.2 Recibo

É um documento onde uma pessoa declara ter recebido determinada quantia. É uma prova de pagamento e é emitido pela pessoa ou empresa a quem se está pagando determinada dívida. Do mesmo modo, os bancos devem dar recibos aos clientes quando estes depositam cheques e/ou dinheiro.

	MONTAGEM DE CONJUNTOS ELETRÔNICOS E SERVIÇOS LTDA. RUA BATISTA PIO, 122 - JARDIM CONCEIÇÃO - SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP FONE (19) 463-6652 - FAX (19) 463-4770 E-mail: tdmontagemdepaineis@tdmontagem.com.br	RECIBO R\$ _____
	RECEBI _____ do Sr. (Empresa) _____ a quantia de _____ _____ Correspondente a _____ _____ e para maior clareza firmo o presente _____ _____ de _____ de 20 ____	
 MONTAGEM DE CONJUNTOS ELETRÔNICOS E SERVIÇOS LTDA. C.N.P.J. 64.665.953/0001-51		I.E. 606.049.879.110

4.3 Nota Promissória

A nota promissória é uma promessa de pagamento pela qual o emitente se compromete diretamente com o beneficiário a pagar-lhe certa quantia em dinheiro.

Sendo promessa de pagamento a nota promissória envolve apenas dois personagens:

- 1 - O emitente ou passador: é a pessoa que emite a nota promissória, na qualidade de devedor do título.
- 2 - O portador ou beneficiário: é a pessoa que se beneficia da nota promissória, na qualidade de credor do título.

Requisitos Legais

A nota promissória é o documento formal, devendo, por esta razão, obedecer a diversos requisitos estabelecidos pela Lei.

Esses requisitos são:

- ⌘ A denominação nota promissória escrita no texto do documento. ⌘ A promessa pura e simples de pagar determinada quantia. ⌘ A data do vencimento (pagamento).
- ⌘ O nome do beneficiário ou à ordem de quem deve ser paga (não se admite nota promissória ao portador).
- ⌘ O lugar onde o pagamento deve ser realizado. ⌘ A data em que a nota promissória foi emitida.
- ⌘ A assinatura do emitente.

Favorecido	Número da NP	Vencimento da NP	Valor da NP
Vencimento... 18 de Outubro de 2.005			
NOTA PROMISSÓRIA N. 01/01		R\$ 300,00	
Ao (s) dezoito dias do mês de outubro do ano de dois mil e cinco			
..... pagarei por esta única via de NOTA PROMISSÓRIA			
a Marcos Marcos Manuel			
ou à sua ordem, a quantia de (Trezentos Reais) x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x			
x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x*x Em moeda corrente deste País.			
Pagável em São Bernardo do Campo			
EMINENTE Alberto Roberto da Silva		São Bernardo do Campo, 18 de Setembro de 2.005	
CPF/CNPJ 111.111.222-14			
ENDEREÇO Rua dos Pombais nº 123 - Jardim Flores - SBC			
REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL		ALBERTO ROBERTO DA SILVA	
Emitente / devedor e seu endereço completo	Praça de pagamento	Data de emissão	

4.4 Nota Fiscal – substituída pela Nota Fiscal Eletrônica a partir de 2008

A nota fiscal é o documento emitido por pessoa jurídica que demonstra e registra a venda de mercadorias ou a prestação de serviço. É um documento fiscal, sujeito a controle e averiguação por parte das autoridades fazendárias, permitindo o cálculo e o recolhimento de impostos, de acordo com a legislação. Não utilizar nota fiscal implica em sonegação por parte do vendedor. O comprador também está caracterizado como parte da transação ilegal, sendo nesse caso receptor de mercadoria não legalizada, especialmente em situações de trânsito de mercadorias.

Nota fiscal é um documento que prova que a pessoa comprou um produto ou se utilizou de um serviço. Ela é uma garantia para o consumidor, pois comprova que a transação foi feita naquele estabelecimento. E é excelente para o governo, pois através dela ele recolhe os impostos.

Existem diversos modelos de notas fiscais. É importante que o modelo utilizado seja adequado para a empresa e a transação que está sendo efetuada. Caso seja impresso eletronicamente, o modelo adequado deve constar como formulário na programação de seu computador. Empresas especializadas, tanto para os blocos de nota em papel quanto para a emissão de notas através de impressora de nota fiscal, podem oferecer o modelo apropriado. Alguns modelos específicos de notas fiscais aplicam-se para a prestação de alguns serviços. Outras atividades exigem modelos de notas fiscais especiais, por exemplo, fertilizantes. É importante assegurar-se de quais tipos de nota fiscal seu tipo de negócio é obrigado a emitir e providenciar o modelo correto.



USINA BRASILEIRA DE CRISTOBALITA LTDA

NOTA FISCAL

Rua F, Quadra 5, Lote 5
Distrito Industrial de Queimados
Município de Queimados - Rio de Janeiro - Brasil
Cep.: 26.373-280 - Telefone: 21- 26631075

SAIDA ENTRADA

Nº 4981

CPF
73.264.202/0001-14

1ª Via
Destinatário / Remetente

Data Limite para
Emissão:

NATUREZA DA OPERAÇÃO Venda	CFOP 6.101	INDICAÇÃO ESTADUAL DO SÚBSTITUTO TRIBUTÁRIO	INDICAÇÃO ESTADUAL 85.068.180
-------------------------------	---------------	---	----------------------------------

DESTINATÁRIO / REMETENTE			CPF / CNPJ	012.453.789.	Data de Emissão 03.11.2005
Nome / Razão Social José dos Santos e Cia Ltda			CNPJ / CPF		
Endereço Rua do Sob e Desce, 123		Cidade / Estado Araras	Cep 23-456-010		
Município Petrópolis	Fone / Fax 21-23456789	UF RJ	Número Estadual 123.456.789		

DADOS DO PRODUTO										
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTOS	CLASSIF. FISCAL	SIT. TRIBUT.	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ALÍQUOTA		VALOR DO IPI
	Rutenium Tipo 1 Branco Emb. 1Kg	A	1	SC	1200	1,02	1224,00			
Produto Teme Umidade. Não pode molhar!										

CÁLCULO DO IMPOSTO		Valor do ICMS	Valor do ICMS Substituição	Valor do ICMS Substituição	Valor Total do Produto
Valor do ICMS	Valor do ICMS	Valor do ICMS Substituição	Valor do ICMS Substituição	Valor do ICMS Substituição	1224,00
Valor do IPI	Valor do IPI	Valor do IPI	Valor do IPI	Valor do IPI	1224,00

TRANSPORTE / VOLUMES TRANSPORTADOS					
Nome / Razão Social Transportadora Pontual Ltda		Fone / Fax 21-234567898		CNPJ / CPF 73.264.202/0001-14	
Endereço Rua do Sob e desce, 123		Cidade / Estado Rio de Janeiro		UF RJ	
Quantidade 120	Unidade Volumes	Valor XXXXX	Valor XXXXX	Peso Bruto 1260 Kg	Peso Líquido 1200 Kg

DADOS ADICIONAIS	
Informações Complementares: Empresa - Empresa de Pequeno Port. Ltd 134208 Este documento não dá direito a crédito de ICMS Contribuinte enquadrado no regime simplificado de ICMS (ME/EPP) Este documento não dá direito a crédito de ICMS Empresa inscrita no SIMPLES	Classificação Fiscal: A: 250 (21%) B: 200 (0%) C: 300 (0%) D: 300 (0%) E: 201 (21%) F: 400 (0%)

GRÁFICA SAJMO 23 LTDA - Rua de Senador, 41 - Tel. (Fax) 20117803 - Rio de Janeiro - RJ - Insc. Mun. 219485-7 - CNPJ 08.232.384/0001-03
Insc. Est. 77.452.753 - IPI 64,10 - 20 Taboas N.º Modelo 1 - 50 x 4 - 4551 a 5.500 - Aut. 1989 - 11/2004

Recebi(amos) de USINA BRASILEIRA DE CRISTOBALITA LTDA, os produtos constantes da NOTA FISCAL indicada ao lado.		NOTA FISCAL
DATA DO RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR	

4.5 Duplicata – (substituída por boleto bancário)

A duplicata é o título de crédito emitido com base em obrigação proveniente de compra e venda comercial ou prestação de certos serviços. Vejamos um exemplo de como surge uma duplicata: Na venda de uma mercadoria, com prazo não inferior a 30 dias, o vendedor deverá extrair a respectiva nota fiscal para apresentá-la ao comprador. No momento da emissão da nota fiscal ou após a venda, o comerciante poderá extrair uma duplicata que, sendo assinada pelo comprador, servirá como documento de comprovação da dívida.

Requisitos Legais

A duplicata, sendo título formal, apresenta os seguintes requisitos previstos em Lei:

- A denominação duplicata, a data de sua emissão e o número de ordem.
- O número da fatura.
- A data do vencimento ou a declaração de ser duplicata à vista.
- O nome e o domicílio do vendedor e do comprador.
- A importância a pagar, em algarismos e por extenso.
- A praça de pagamento.
- A cláusula à ordem.
- A declaração do recebimento de sua exatidão e da obrigação de pagá-la, a ser assinada pelo comprador, como aceite cambial.
- A assinatura do emitente.

O formulário da duplicata do Banco do Brasil contém os seguintes campos e informações:

- 1**: Banco do Brasil, Agência 001-9, Conta Corrente 00199.99999 999999 999999 99999 99999 9 66660000000000
- 2**: Local de Pagamento: EM QUALQUER BANCO, ATÉ O VENCIMENTO
- 3**: Vencimento: 31/12/2012
- 4**: Agência Cobrada de Crédito: 0001.00.0000.0
- 5**: Banco Numeros Código Banco: 000000517-012201
- 6**: Valor de Vencimento: 1.400,0007
- 7**: Autenticação Mecânica FIDEJ de Comprovação
- 8**: Descrição: REFERENTE CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIA
- 9**: Emitente: EMPRESA NUMERO 5174, ENDEREÇO DA EMPRESA 5174 NR. 5177, CHS FRANCISCO - AMPARO - SP CEP 13002-402
- 10**: Data de Emissão: 14/01/2017, Valor de Emissão: 5174, Data Previsão: 12/2012, Valor: 1.400,0007
- 11**: Valor de Emissão: 1.400,0007

 Produtos de Limpeza Ltda.	Rua Santos Neves, 998 Barueri - SP - CEP: 72965-449 Telefone - Fax: (0xx11) 3258-8963 e-mail: sol@solweb.com.br	CNPJ Nº: 12.345.678/0001-xx INSC. EST. Nº 123.456.789.000	DUPLICATA								
	DATA DA EMISSÃO 24/04/2003										
SOL Produtos de Limpeza Ltda. ASSINATURA DO SACADO	<table border="1"> <tr> <th>FATURA Nº</th> <th>VALOR</th> <th>Nº DE ORDEM</th> <th>VENCIMENTO</th> </tr> <tr> <td>185.409</td> <td>R\$ 6.023,25</td> <td>185.409</td> <td>22/05/2003</td> </tr> </table>	FATURA Nº	VALOR	Nº DE ORDEM	VENCIMENTO	185.409	R\$ 6.023,25	185.409	22/05/2003	BANCO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	
	FATURA Nº	VALOR	Nº DE ORDEM	VENCIMENTO							
	185.409	R\$ 6.023,25	185.409	22/05/2003							
	Nome do Sacado: João da Silva. Endereço: Rua Monteiro Lobato, 153 - Centro CEP / Município: CEP - 29165-160 Cariacica Estado: ES Praça de pagamento: Rua Monteiro Lobato, 153 - Centro CEP / Município: CEP - 29165-160 Vitória Estado: ES CNPJ/CPF nº - CPF - 123.456.789.xx Insc. Est. nº: Isento										
VALOR POR EXTENSO (SEIS MIL, E VINTE E TRÊS REAIS E VINTE E CINCO CENTAVOS) *****											
Reconheço(emos) a exatidão desta duplicata de venda mercantil na importância acima que pagarei(emos) à SOL PRODUTOS DE LIMPEZA LTDA., ou a sua ordem na praça e vencimento indicados. NA FALTA DE PAGAMENTO NA DATA DO VENCIMENTO, A DUPLICATA SERÁ ENCAMINHADA AO TABELIONATO DE PROTESTO.											
EM _____ DATA DO ACEITE		ASSINATURA DO SACADO									

4.6 DARF

Documento de Arrecadação da Receita Federal. É o boleto utilizado para pagamento de tributos à Receita Federal. É preenchido em duas (2) vias e, em casos especiais, pode ser preenchido em um número maior de vias, à maquina ou em letra de forma.

 MINISTÉRIO DA FAZENDA SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL Documento de Arrecadação de Receitas Federais DARF 01 NOME/TELEFONE EMPRESA PÁDUA & PAULA LTDA / 5555-5555 Veja no verso instruções para preenchimento ATENÇÃO É vedado o recolhimento de tributos e contribuições administrados pela Secretaria da Receita Federal cujo valor total seja inferior a R\$ 10,00. Ocorrendo tal situação, adicione esse valor ao tributo/contribuição de mesmo código de períodos subsequentes, até que o total seja igual ou superior a R\$ 10,00.	02	PERÍODO DE APURAÇÃO →	31/12/2005	
	03	NÚMERO DO CPF OU CGC →	22.222.222/0001-22	
	04	CÓDIGO DA RECEITA →	2456	
	05	NÚMERO DE REFERÊNCIA →		
	06	DATA DE VENCIMENTO →	31/03/2006	
	07	VALOR DO PRINCIPAL →	34.096,00	
	08	VALOR DA MULTA →		
	09	VALOR DOS JUROS E/OU ENCARGOS DL. 1.025/69 →	733,06	
	10	VALOR TOTAL →	34.829,06	
	11	AUTENTICAÇÃO BANCÁRIA (Somente nas 1ª e 2ª vias)		

Aprovado pela IN/SRF nº 81/95

4.7 Borderô Eletrônico

Borderô é o documento onde são relacionados os cheques pré-datados e/ou duplicatas que serão enviados para o Banco.

Atualmente os borderôs são feitos on-line, diretamente no site dos bancos os quais as empresas possuem conta corrente.

AFIN - Administração Financeira v6.1.45.SQL - [Liquidação de Cobrança]

Cadastros Movimentação Consultas Relatórios Interfaces Manutenção Janelas

EASYCORP

Dados da Liquidação de Cobrança

Conta Bancária: 12 BANCO REAL

Numero: 6060801 Data: 08/06/2006

Tipo de Cobrança: 85 BANCARIA SIMPLES

Portador: 356 BANCO REAL

Selecionar por data de:

 Vencimento

 Previsão Recebimento

Período desejado:

 Inicial: 08/03/2006

 Final: 08/06/2006

Condição Desejada:

 Conta Bancária: Todas

 Tipo de Cobrança: Todos

 Portador: Todos

 Tipo de Documento: Todos

Documentos da Seleção											
	Tipo	Documento	Parcela	Cliente	Vencimento	Previsão	Moeda	Valor Líquido	Em Aberto	Status	Cob
	NF	6006	1		08/03/2006	08/03/2006	R\$	985,00	985,00	EA	
→	NF	6007	1		08/03/2006	08/03/2006	R\$	16.745,00	16.745,00	EA	
→	NF	6008	1		09/03/2006	09/03/2006	R\$	1.970,00	1.970,00	EA	
→	NF	6009	1		08/03/2006	09/03/2006	R\$	2.955,00	2.955,00	EA	
▶	NF	6010	1		09/03/2006	09/03/2006	R\$	19.700,00	19.700,00	EA	
	NF	6011	1		09/03/2006	09/03/2006	R\$	92,32	92,32	EA	
	NF	6012	1		09/03/2006	09/03/2006	R\$	132,44	132,44	EA	

Dados da Baixa - Documento

Valor Baixado: 19.700,00

Taxa de Cobrança: 0,00

Taxa de Desconto: 0,00

Valor Líquido: 19.700,00

Multa: 0,00

Juros: 0,00

Desconto: 0,00

Comandos:

Totais:

 Quantidade: 4

 Total das Baixas: 41.370,00

 Taxa de Cobrança: 0,00

 Taxa de Desconto: 0,00

 Valor Líquido: 41.370,00

Mensagem: Usuário SUPERVISOR Data/Hora 08/06/2006 11:00 Num Caps Scroll

EXERCÍCIOS PROPOSTOS

- Qual o tipo de cheque que consta o nome da pessoa que deve recebê-lo?
 - Cheque ao portador
 - Cheque nominal
 - Cheque cruzado
- Qual o tipo de cheque que possui duas linhas paralelas transversais e que para recebê-lo, o portador somente deve depositá-lo em sua conta corrente?
 - Cheque ao portador
 - Cheque nominal
 - Cheque cruzado
- Qual o tipo de cheque que possui um limite de garantia pelo banco?
 - Cheque ao portador
 - Cheque nominal
 - Cheque cruzado
 - Cheque especial
- Qual o tipo de cheque que qualquer pessoa pode comprá-lo, mesmo sem ter conta corrente e que é garantido pagamento pelo banco?
 - Cheque ao portador
 - Cheque nominal
 - Cheque administrativo

É diminuir a extensão de uma palavra sem que ela perca o significado. As abreviações podem ser, também, letras ou sinais representando uma ou mais palavras. A abreviação deve ter como objetivo a simplificação do trabalho e não deve prejudicar a compreensão da mensagem.

5.2 Tipos de abreviações

- Letras Iniciais c/c (conta corrente)
- Letras Principais
art. (artigo), pgto. (pagamento)
- Primeiras e últimas letras
Srta. (Senhorita) / Cia. (Companhia)
- Primeira ou segunda palavra
Minas (Minas Gerais), Rio (Rio de Janeiro), postal (cartão postal)
- Ajuste - % (por cento)

5.3 Recomendações para abreviação

- As abreviaturas de unidades de medida não devem ter ponto, nem plural e devem ser escritas com letras minúsculas e na mesma linha em que vier o número da unidade.

42 kg
67 m
123h19min
23°

- Não usar abreviaturas nas correspondências endereçadas ao Presidente da República, Vice-Presidente da República, Governadores, Vice-Governadores, Reitores de Universidades, Papa, etc.

- O tratamento Senhor somente será abreviado se vier antes do nome da pessoa ou cargo ocupado. Nos demais casos, serão escritos por extenso.

O Sr. Paulo Silva chegou. Refiro-me ao Senhor.
Sr. Diretor,
Prezado Senhor,

- As siglas podem ser escritas:
ONU – Organização das Nações Unidas
FMI – Fundo Monetário Internacional
OMS – Organização Mundial da Saúde

- Para utilizar uma abreviação num texto, escreva primeiro a locução por extenso e depois a forma abreviada.

Exemplo:

A Confederação Nacional da Indústria – CNI – convida os senhores...

- Após cada abreviação colocar um ponto, com exceção das unidades de medida, tempo e siglas dos Estados da Federação.

V.Sa. Vossa Senhoria
 AM Amazonas SP São Paulo
 kg Quilograma h Hora

- Em abreviaturas duplas, como pronomes de tratamento, colocar ponto somente na última letra.

MM. Meritíssimo
 DD. Digníssimo

5.4 Abreviações de Estados, Territórios e Distrito Federal e suas respectivas Capitais

Acre	AC Rio Branco
Alagoas	AL Maceió
Amazonas	AM Manaus
Amapá	AP Macapá
Bahia	BA Salvador
Ceará	CE Fortaleza
Espírito Santo	ES Vitória
Goiás	GO Goiânia
Maranhão	MA São Luis
Minas Gerais	MG Belo Horizonte
Mato Grosso	MT Cuiabá
Mato Grosso do Sul	MS Campo Grande
Pará	PA Belém
Paraíba	PB João Pessoa
Pernambuco	PE Recife
Paraná	PR Curitiba
Piauí	PI Teresina
Rio de Janeiro	RJ Rio de Janeiro
Rio Grande do Norte	RN Natal
Rio Grande do Sul	RS Porto Alegre
Rondônia	RO Porto Velho
Roraima	RR Boa Vista
Santa Catarina	SC Florianópolis
São Paulo	SP São Paulo
Sergipe	SE Aracajú
Tocantins	TO Palmas

Obs.: O Distrito Federal, DF, não tem capital, porém Brasília é a Capital Federal, sede do Governo Federal. Fernando de Noronha é uma ilha pertencente a Pernambuco, cuja sigla é FN.

5.5 Abreviações de Meses e Dias da Semana

Janeiro	jan.		Domingo	dom.
Fevereiro	fev.		Segunda-Feira	seg.
Março	mar.		Terça-Feira	ter.
Abril	abr.		Quarta-Feira	quar.
Maio	mai.		Quinta-Feira	quin.
Junho	jun.		Sexta-Feira	sex.
Julho	jul.	Sábado	Agosto	ago.
Setembro	set.		Outubro	out.
Novembro	nov.			
Dezembro	dez.			

5.6 Abreviações de Endereço e Outras

Alameda		Al.
Avenida		Av.
Estrada		Estr.
Município		Mun.
Praça		Pç.
Residência		Res.
Rua		R.
Apartamento		Ap. ou Apto. ou Apart.
Bairro		B.
Colégio		Col.
Escola	Esc. Faculdade	Fac.
Universidade		Univ.

5.7 Abreviações de Profissões e Cargos Militares

Almirante	Alm.
Auxiliar	Aux.
Capitão	Cap.
Comandante	Com.
Coronel	Cel.
Diretor	Dir.
Doutor / Doutora	Dr. / Dra.
Engenheiro / Engenheira	Eng ^o . / Eng ^a .
General	Gal.
Inspetor	Insp.
Major	Maj.
Professor / Professora	Prof ^o . / Prof ^a .
Sargento	Sarg.
Secretário	Secr.

Tenente	Ten.
Tenente-Coronel	Ten.Cel.

5.8 Outras abreviações

À vista	a/v.
Aos cuidados	a/c ou A/C
Assinatura	ass.
Caixa	cx.
Capítulo	cap.
Centavos	cts.
Código	cód.
Com cópia	C/C
Companhia	Cia.
Conta corrente	c/c
Desconto	desc.
Documento	doc.
Em mãos	e/m ou E/M
Exemplo	ex.
Gramma	G
Informação	inf.
Limitada	Ltda ou LTDA
Nesta Capital	N/C
Número	nº.
Observação	obs.
Pagamento	pagto.
Página / Páginas	pág. / págs.
Pago	pg.
Pede Deferimento	P.D.
Quilograma	Kg
Quilômetro	Km
Relatório	rel.
Remetente	rem. ou remte.
Sociedade Anônima	S.A. ou S/A
Telefone	tel.
Tonelada	T
Trimestre	trim.
Volume	vol.

5.9 Pronomes de Tratamento: Utilização e Concordância

O cargo ocupado por uma pessoa em uma empresa determina a forma de tratamento que deverá ser empregada na correspondência comercial.

Veja abaixo duas regras simples e de muita importância:

Regra 1

Os pronomes de tratamento concordam com a 3ª pessoa do singular ou do plural, conforme o caso.

Exemplo: V.Sa. trouxe o relatório geral de vendas? V.Exa. esclarecerá o assunto quando?

V.Exa. declarou não saber nada sobre o assunto.

V.Exa. falou sobre sua viagem à Portugal?

Regra 2

Os pronomes V.Exa. e V. Sa. São utilizados quando nos dirigimos à pessoa (VOSSA) e S.Exa. e S.Sa., quando nos referimos a ela (SUA).

Exemplo: Sua Excelência assinou o contrato hoje. (referindo-se)
V.Exa. pode conceder-me uma entrevista? (dirigindo-se)

Confira a seguir os pronomes de tratamentos:

Vossa Excelência – Presidente da República

Invocação – Excelentíssimo Senhor Presidente da República Federativa do Brasil

Quando se tratar de correspondência encaminhada ao presidente da República, a forma de tratamento deve ser escrita por extenso. Está terminantemente proibido o uso de abreviatura para este caso.

Vossa Excelência (V.Exa.) – para todos os casos abaixo, é permitida a forma abreviada:

Vice-Presidente da República

Presidente, Vice-Presidente, Secretário das Mesas Diretoras e Membros do Senado Federal e da Câmara dos Deputados

Ministros de Estado

Chefe do Estado-Maior das Forças Armadas

Governador do Distrito Federal

Chefe do Gabinete Civil da Presidência da República

Consultor-Geral da República

Chefe do Serviço Nacional de Informações

Diretor-Geral do Departamento Administrativo do Pessoal Civil

Oficiais-Generais das Forças Armadas

Governadores de Estado e de Território Federal

Secretários de Estados dos Governos Estaduais

Prefeitos Municipais

Presidente e Membros do Supremo Tribunal Federal

Juizes de Direito, Eleitorais, do Trabalho, Auditores da Justiça Militar

Embaixadores

Invocação – Excelentíssimo Senhor

Vossa Reverendíssima (V.Revma.) ou Vossa Senhoria Reverendíssima (V.Sa.Revma.) – Monsenhores, Cônegos, Superiores religiosos.

Invocação – Reverendíssimo (a) Senhor (a)

Vossa Eminência (V.Ema.) ou Vossa Eminência Reverendíssima (V.Ema.Revma.) – Cardeais

Invocação – Eminentíssimo Senhor

Vossa Excelência Reverendíssima (V.Exa.Revma.) – Arcebispos, Bispos **Invocação** – Reverendíssimo Senhor

Vossa Santidade (V.S.) – Papa

Invocação – Santíssimo Padre

Vossa Magnificência (V.Maga.) – Reitores de Universidades

Invocação – Magnífico Reitor

Vossa Reverência (V.Reva.) – Sacerdotes, Clérigos, Religiosos

Invocação – Reverendo (a) padre (madre)

Vossa Senhoria (V.Sa.) – Autoridades não contempladas com tratamento específico, particulares em geral

Invocação – Prezado (a) Senhor (a)

5.10 Revisando a Gramática

5.10.1 Mau / Mal

Exemplos: “Os mortos voltarão varrendo os vivos, e os **maus** se afogarão na própria lama!” (Olavo Bilac)

“Maldita sejas pelo ideal perdido! Pelo **mal** que fizeste sem querer! Pelo amor que morreu sem ter nascido!” (Olavo Bilac)

→ Use **mau** quando for o oposto de bom. Pode ser:

Substantivo concreto

Os **maus** não receberão o prêmio. (contrário de Os bons)

Adjetivo

Cuidado, meu amigo, isso pode ser um **mau** negócio. (contrário de um bom)

Interjeição designativa de reprovação

Mau! Não gostei dos resultados. (contrário de Bom!) → Use

mal quando for oposto de bem. Pode ser:

Substantivo abstrato

Ele sofre de um **mal** sem cura. (contrário de um bem)

Advérbio

Ela sentiu-se muito **mal**. (contrário de bem)

Conjunção subordinativa temporal (=logo que, apenas) – equivale a nem bem

“**Mal** o sol, se esconde no poente a vítima nada mais vê. Está cega.” (=logo que, nem bem)

5.10.2 Meio / Meia

→ Use **meio** (invariável – sempre no masculino singular) quando for advérbio. Nesse caso significa mais ou menos, um pouco, um tanto.

→ Use **meio** (variável – meios / meia / meias) quando for adjetivo. Nesse caso significa metade e acompanha um substantivo com quem concorda em gênero e número.

EXERCÍCIOS PROPOSTOS

1. Indique **certo** ou **errado** e justifique:

42 KGS.

a) () certo

b) () errado

Prezado Sr.

a) () certo

b) () errado

As abreviaturas duplas (MM.) devem ter ponto na última letra.

a) () certo

b) () errado

A abreviatura de Amapá é AM.

a) () certo

b) () errado

A abreviatura de Rondônia é RR e a de Roraima é RO.

a) () certo

b) () errado

Ag. é abreviatura de agosto.

a) () certo

b) () errado

O pronome V.Exa. é utilizado quando nos dirigimos à pessoa e S. Exa. quando nos referimos a ela.

a) () certo

b) () errado

2. Complete corretamente com **MAU** ou **MAL**:

- A empresa de José estava sendo muito administrada pela equipe responsável.
- O egoísmo é o da humanidade.
- sinal, provavelmente o sertão ia pegar fogo.
- nos viu, veio a nosso encontro.
- Um moleque se São Bernardo fizera à filha do trabalhador da empresa de açúcar.
- Há muitas pessoas que sofrem do da solidão.
- Um exercício orientado pode causar sérias lesões na coluna.
- Passei a me comportar na sala de aula.

3. Complete corretamente com **MEIO** ou **MEIA**:

- As garrafas de vinho estavam vazias.
- Ele tomou garrafa de vinho no jantar.
- Ele já andava desconfiado vendo as fontes secarem.
- Joana parecia adoentada esta manhã.
- O jogo de tênis começou ao-dia e em ponto.
- Descobri a alguns passos, enterrada, uma velha panela de ferro.
- Sanches, embriagado, beijava os vizinhos , caindo na calçada.
- Estou receosa com tantos problemas que estão acontecendo.

4. Complete corretamente com **X** ou **CH**:

- | | | |
|-----------------|-----------------|------------------|
| a) guei...a | b) en...ame | c) afrou...ar |
| d) recau...utar | e) madei...a | f) en...imento |
| g) bau...ita | h) me...erico | i) en...arcar |
| j) en...erido | k) en...otar | l) me...inflório |
| m) encai...otar | n) en...ovalhar | o) en...iqueirar |
| p) en...aqueca | q) en...urrada | r) en...umaçar |
| s) en...ouriçar | t) me...ilhão | u) ca...oeira |

5. Complete com **E** ou **I**:

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| a) cor ...ano | b) d ... gladiar |
| c) art ... manha | d) irr ... quieto |
| e) front ... spício | f) homogên ... o |
| g) requ ... sito | h) cr ... ação |
| i) aboríg ... ne | j) cand ... eiro |
| k) d ... senteria | l) d ... stilar |
| m) pass ... ata | n) ... mpecilho |
| o) pr ... v ... légio | p) m ... x ... rica |

6. Complete com **G** ou **J**:

- | | |
|--------------------|------------------|
| a) estran ... eiro | b) o ... eriza |
| c) can ... ica | d) rabu ... em |
| e) lambu ... em | f) fuli ... em |
| g) ma ... estade | h) me ... era |
| i) vare ... ista | j) pa ... em |
| k) falan ... e | l) ultra ... e |
| m) alfa ... or | n) a ... iota |
| o) pa ... ear | p) gor ... eio |
| q) verti ... em | r) lison ... eio |
| s) sar ... eta | t) ferru ... em |

6 MÓDULO 6 – COMUNICAÇÃO E CORRESPONDÊNCIA EMPRESARIAL

6.1 Introdução

6.1.1 Comunicação

A elaboração de uma boa correspondência exige o conhecimento dos conceitos básicos de comunicação. A comunicação confunde-se com nossa própria vida, pois estamos a todo tempo nos comunicando, seja através da fala, da escrita, de gestos, de um sorriso e até mesmo através do manuseio de jornais, documentos e revistas.

Quais são os elementos básicos da comunicação?

- Emissor: é aquele que emite, envia a mensagem, que diz algo a alguém;
- Receptor: é aquele que recebe, que decodifica a mensagem;
- Mensagem: o conjunto de informações transmitidas do emissor para o receptor. Para emitir uma mensagem o emissor cria frases, expressões, sinais, isto é, codifica a mensagem. Ao recebê-la, o receptor a decodifica, ou seja, traduz o que o emissor quis dizer.
- Código: a combinação ou o conjunto de sinais utilizados (morse, braille, semáforo) na transmissão e recepção de uma mensagem. A comunicação só se concretizará, se o receptor souber decodificar a mensagem; (Ex. Língua Portuguesa)
- Canal: por onde a mensagem é transmitida – ar, telefone, jornais, revistas, rádio, televisão, e-mail, satélites, entre outros.
- Ruído: entende-se por tudo o que interfere na comunicação, prejudicando-a. Pode ser um som sem harmonia, um emissor ou receptor fora de sintonia, falta de empatia ou habilidade para colocar-se no lugar de terceiros, falta de atenção do receptor etc.

Obs.: as atitudes e reações dos comunicantes são também referentes e exercem influência sobre a comunicação.

6.1.2 Quais os obstáculos à comunicação?

Os fatores que interferem na transmissão de uma mensagem, isto é, ruídos que dificultam a compreensão.

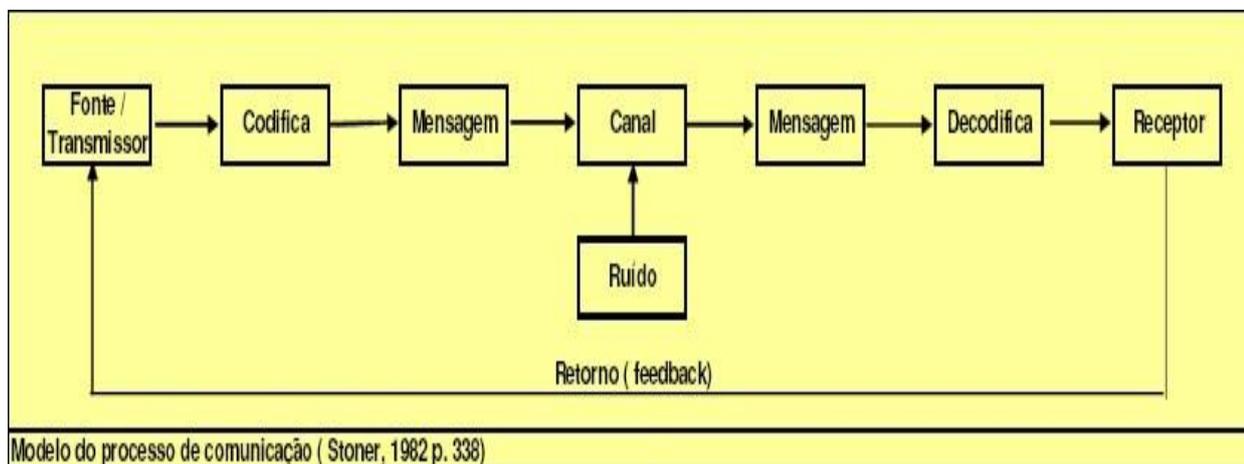
6.1.3 Quais os cuidados que o emissor deve ter?

A mensagem deve ser clara, precisa, simples e honesta para que a mesma seja aceita pela pessoa ou pelo grupo a que você se direciona.

6.1.4 Quais as formas de comunicação?

- Palavra: a palavra escrita ou oral é a forma mais comum entre os seres humanos;
- Olhar: um simples olhar pode fazer você ficar calmo ou nervoso;

- Mímica: usada pelos que não têm o dom da palavra. Conseguem levar todas as mensagens possíveis. Mesmo para os que falam, ela é muito importante. Um gesto, às vezes, diz mais que uma palavra;
- Tato: um aperto de mão ou simplesmente um abraço, podem transmitir ou receber mensagem;
- Postura: a posição da cabeça, tronco e membro das pessoas, muitas vezes reflete o seu estado de espírito, influenciando no processo de comunicação.



A correspondência empresarial tem sofrido modificações ao longo do tempo – tanto em relação à forma quanto em relação ao estilo da linguagem – impostas pela dinamicidade exigida pelas organizações modernas. Hoje em dia ela é considerada não só um meio de comunicação.

Documento é qualquer prova por escrito. Documentos comerciais podem ser usuais ou eventuais.

- Usuais: cartas, relatórios, telegramas, etc.
- Eventuais: atestado, circulares, procurações, etc.

Cada documento possui uma forma de ser redigido. Se uma palavra for colocada de modo errado, ao se redigir um documento, a mensagem pode ser interpretada de modo inverso. É por causa disso, que um bom livro de gramática e um bom dicionário sempre serão bons aliados. Não existe em usá-los.

Ao redigir qualquer documento é sempre bom lembrar:

- ⌘ Analise o documento a escrever; ⌘ Analise se o destinatário vai entender;
- ⌘ Informe-se sobre o assunto para não errar informações; ⌘ Planeje como vai escrever; ⌘ Use palavras simples e claras; ⌘ Evite opiniões pessoais;
- ⌘ Use frases curtas, evite separação silábica; ⌘ No caso de resposta a uma carta, responda o que foi pedido; ⌘ Tenha cuidado com a estética do documento.

6.2 Classificações da Correspondência

6.2.1 Classificação pela distribuição

- Oficial: é de interesse direto da empresa.
- Particular: interesse do seu diretor.

6.2.2 Classificação pelo destinatário

- Externa: deve ser controlada e só deve ser feita utilizando papel oficial e assinada pelas pessoas responsáveis ou credenciadas.
- Interna: também deve ser controlada.

6.2.3 Classificação pela velocidade

- Normal: processamento dentro do fluxo normal diário de trabalho.
- Urgente: tem prioridade sobre as normais, saindo da rotina do serviço de comunicações.
- Urgentíssima: exige a utilização de todos os recursos disponíveis, sem considerar o aumento dos custos.

6.2.4 Classificação pelo sigilo

- ⌘ Comum: pode ser do conhecimento de todos.
- ⌘ Confidencial: conhecimento limitado a um número de pessoas.
- ⌘ Secreta: só deve ser de conhecimento da Diretoria ou de pessoas que trabalham em determinada área.

6.3 Classificação de Documentos

Na maioria das vezes, consideramos o “fazer arquivo” como o pior de todos os nossos desempenhos.

À medida que percebemos sua importância, conhecendo novos métodos e materiais, o “fazer arquivo” torna-se algo tão interessante quanto as demais funções que desempenhamos.

Para facilitar o manuseio e a localização de documentos e outros materiais do arquivo, devemos separá-los por grupos, ou seja, administrativos, operacionais, informativo, correspondência geral, cd's, dvd's, videoteca, biblioteca, projetos entre outros.

6.3.1 Tipos de Documentos

Documentação Oficial: Incluem-se papéis do poder público, tais como:

- Atos de Correspondência: ofício, aviso, memorando ou carta oficial de gabinete, edital, requerimento, abaixo-assinado.
- Atos Processuais: informação, despacho ou decisão, sentença judicial.
- Atos de Registro: Ata, emenda.

- Atos Normativos: Lei, decreto-lei, regulamento, estatuto, regimento, instrução.
- Atos Probatórios: atestados, laudo, certidão, diploma, alvará, licença.
- Atos de Administração de Pessoal: decreto, portaria.
- Atos Contratuais: contrato, acordo, convênio.
- Atos representativos ou de confiança: procuração, carta de fiança.

Documentação Empresarial: Inclui todos os documentos relativos à empresa, transmitindo informações a respeito de atos e fatos administrativos, financeiros, jurídicos e políticos.

- Correspondência interna: comunicados, memorandos, comunicações internas.
- Correspondência externa: cartas de pessoas e empresas. Ex.: cartas, fax, telegramas.
- Documentos contábeis e fiscais: orçamentos, notas fiscais, folhas de pagamento, recibos, duplicatas, notas promissórias, cheques.
- Documentação de pessoal: currículos, cartas de desligamento e de contratação, cartões de ponto, recibos de pagamento, documentação referente a acidentes.
- Documentação jurídica: contratos, escrituras, leis e decretos, atas de assembléias.
- Documentação técnica: projetos, propostas, reclamações, requisições, manuais.

Documentação Descartável: é aquela que perde rapidamente a validade, por exemplo, orçamentos, pedidos, folhetos e catálogos promocionais. Os envelopes, na maioria das vezes, podem ser descartados. Para preservar o endereçamento do remetente, basta recortar o pedaço do envelope que traz esse registro e anexá-lo à carta.

Documentação Artificial: denominamos assim os documentos criados a partir de transcrição, no todo ou em parte, da documentação original: registros, fichas, desenhos, mapas.

6.3.2 Correspondências Recebidas e Enviadas

Faz parte do trabalho da Secretária receber toda a correspondência e prepará-la para ser recebida pelo executivo. A Secretária deve abrir (desde que tenha a autorização de seu Executivo), ler, classificar, assinalar pontos importantes, responder, se for o caso, toda a correspondência que chegar às suas mãos.

Classificar a correspondência significa separá-la de acordo com o assunto, a fim de facilitar sua leitura, providências necessárias e posterior arquivamento.

6.3.2.1 Rotina da correspondência recebida

- Leia tudo antes de passar adiante;
- Verifique se a correspondência recebida não está ligada a alguma outra;
- Verifique se os anexos mencionados realmente chegaram com a mesma;
- Verifique se o conteúdo deve ser lido por mais de uma pessoa da empresa. Caso positivo, faça com que a mesma circule a quem deve ter conhecimento (figura 1);
- Registre toda a correspondência recebida utilizando para isso um caderno tipo brochura, com capa dura (figura 2).

Data	Nome-Departamento	Visto

Arquivo:		

Figura 1 – Exemplo de circulação de correspondência (pode ser substituído por um carimbo)

Data	Nº. registro	Tipo de documento	Emitente	Assunto	Destinatário	Pasta Arquivo
14/01/08	001	Fax 028/07	Gasbrás	Aumento de preço	Diretor Financeiro	
14/01/08	002	Carta GO 002/07	Caloi	Novos produtos	Diretor Comercial	

Figura 2 – Registro de correspondências recebidas

6.3.2.2 Rotina da correspondência enviada

Na correspondência enviada o importante é:

- Numeração: toda ela deve ser numerada. Utilize-se de um caderno;
- Protocolo: o protocolo da correspondência enviada é de muita importância, pois é a segurança de seu recebimento. Utilize-se de livro protocolo, que pode ser comprado em qualquer em qualquer papelaria. Caso tenha sido enviada pelo Correio, despachada como SEDEX ou AR, terá o comprovante do Correio.

6.4 Ata

É o registro exato e resumido de decisões tomadas em uma reunião. Em geral, deve ser assinada pelas pessoas que presidiram e secretariaram a reunião. Pode ser formal (em livro próprio) e informal (em folhas avulsas). Publica-se em certos casos, em Edital.

Na primeira página de um livro ATA deve constar um Termo de Abertura, datado e assinado por pessoa autorizada.

Na última página deve constar um Termo de Encerramento, também datado e assinado. Se for em folhas avulsas, a pessoa designada a fazê-la tomará nota do que for deliberado para depois redigir um resumo da reunião, que será submetido à aprovação de um superior presente a reunião.

Numa ata deve constar:

- ⌘ Cabeçalho: dia, mês, ano e hora; ⌘ Nome e Endereço da Empresa; ⌘ Objetivo da reunião: o que foi determinado;
- ⌘ Desenvolvimento: resumo dos assuntos, o que foi aprovado ao seu final; ⌘ Fecho: indicação do encerramento da reunião, aprovação do texto da Ata e assinatura dos componentes da mesa;
- ⌘ Local, data e hora da finalização.

Este documento não pode conter rasuras. Se houver erro, consertar com “DIGO” ou “EM TEMPO”. As palavras devem ser escritas legível e corretamente. Não pode haver abreviaturas e deve ser escrita em um único parágrafo.



ATA DA REUNIÃO DE RECEBIMENTO DOS ENVELOPES E ABERTURA DA DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA À CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 2/98

Às dez horas e trinta minutos do dia 14 (quatorze) de outubro de mil novecentos e noventa e oito, reuniu-se a Comissão Especial de Licitações - CEL do Tribunal Superior do Trabalho para proceder ao recebimento dos envelopes de documentação e proposta e a abertura dos envelopes de documentação, apresentados à Concorrência Pública nº 2/98. Presentes os membros da CEL, Luiz Maurício Penna da Costa, Fabiano de Andrade Lima e Humberto Bosco Lustosa Barreira sob a presidência do primeiro, bem como os representantes de empresas que assinaram a lista de presença anexa. Neste momento o presidente da CEL TST deu por aberta a reunião, encerrando o prazo para recebimento dos envelopes. Considerando o elevado número de participantes o presidente da CEL propôs que se criasse uma comissão de licitantes para a análise da documentação o que foi acatado por todos os participantes, na tentativa de formá-la, como não houve voluntários, a Comissão procedeu ao sorteio, tendo sido escolhidos: o Sr. Luis Fernando Cunha Castro, representante da empresa Guimarães Castro Engenharia; o Sr. Silvio Paulo Kahn, representante do Grupo OK e a Sra. Vera Lúcia Munechika Batista da Silva, representante da empresa ESTACON. Antes da abertura dos envelopes o presidente da CEL consulta aos presentes se estes têm alguma dúvida quanto ao rito da presente licitação o que foi negado por todos os presentes. Abertos os envelopes, seu conteúdo foi analisado e rubricado pelos membros da CEL e da comissão de licitantes. Da análise da documentação apresentada com o apoio da área técnica do TST, decidiu a CEL por habilitar as empresas CONSTRUTORA OAS LTDA, SERVENG CIVILSAN S/A e GUIMARÃES CASTRO ENGENHARIA LTDA e inabilitar as demais por não atenderem os requisitos do item 3.4.5 do edital na forma constante do quadro para soma dos Atestados de Capacidade Técnica, anexo a esta ata e relacionadas como a seguir: Trópicos Engenharia e Comércio Ltda, os itens I, II, III e V; Estacon Engenharia S/A, os itens II e III; Via Engenharia S/A, os itens II e III; Máxima Engenharia, os itens de I a V; Construbase Construtora de Obras Básicas de Engenharia Ltda, os itens I, II, III e V; Carneiro & Antônio Ltda, os itens II, III, IV e V; Construtora Belfer S/A, os itens I e V; Paulo Otávio Investimentos Imobiliários Ltda, os itens I, II, III e V; SITAL - Sociedade Itacolomi Ltda, os itens I a V; Grupo OK Construtora e Empreendimentos Ltda, os itens I e V; Construsen Construtora e Incorporadora Ltda, os itens I, IV e V; Construtora Gautama Ltda, o item V; Construtora Alber Ganimi S/A, os itens I e V. A declaração das inabilitações e habilitações foi feita na presença de todos os licitantes, após chamada nominal de todos os seus representantes. O presidente da Comissão informa a todos que o prazo de recurso se inicia nesta data, visto que a decisão quanto a fase de habilitação foi tomada durante a reunião e na presença de todos os licitantes. Consultados os licitantes, o representante

SERVIÇO DE LICITAÇÕES E COMPRAS - SRLC/SEAD

6.5 Atestado

Documento específico de declaração sob responsabilidade, que confirma a verdade de um fato. Os mais comuns são os atestados médicos, de boa conduta e de antecedentes criminais. Pode ser emitido por uma pessoa ou uma empresa. Veja o exemplo abaixo:

ATESTADO

Atestamos para os devidos fins de direito e a quem possa interessar, que o Sr. João Carlos Veloso esteve em consulta médica neste estabelecimento, na data de hoje, no período de 14h20m até 16h.

Sem mais,

Dr. Paulo Roberto Almeida
Cardiologista

14/01/08

6.6 Aviso

Meio de comunicação de rotina entre funcionários e departamentos de uma empresa de maneira simplificada.



6.7 Bilhete

É um meio simples e rápido de propagar mensagens. É levado em mãos e o portador, age por favor ou por obrigação. É de caráter íntimo. Por essa razão, ele deve ser manuscrito de próprio punho do emissor.

Para escrever um bilhete, qualquer tipo de papel pode ser utilizado, mas deve-se ter uma estética:

- ⌘ O papel deve ser de boa qualidade e não deve haver rasuras; ⌘ A caligrafia deve ser de fácil entendimento para o receptor do bilhete.

Um bilhete deve ser redigido em três partes:

- ⌘ Invocação: constituído apenas do nome do receptor, sem tratamento especial.
- ⌘ Texto: constitui o texto do bilhete, que deve ser escrito em uma nova linha. Deve ser simples, de fácil entendimento ao receptor. ⌘ Fecho: constitui apenas o nome do emissor, em letra legível, escrito abaixo da mensagem. É imprescindível colocar a data, que pode ser feita de modo resumido (dd/mm/aa).

Veja o exemplo abaixo:

Pedro Paulo,

Consegui convites para o jogo de vôlei que vai haver hoje às 20h. Você gostaria de ir comigo?
Maurício 14/01/08

6.8 Carta Comercial

É uma correspondência formal, externa, com numeração e códigos próprios para classificação, tendo por finalidade documentar posições, negócios, condições, ocorrências, etc. de uma empresa.

Suas finalidades são: ⌘ Solicitar e fornecer informações; ⌘ Promover vendas; ⌘ Criar, manter ou encerrar transações.

Para que ela seja bem redigida, deve ter:

⌘ Letra legível para o entendimento de quem vai digitá-la; ⌘ Frases curtas e claras; ⌘ Seu contexto deve ser simples, sem complicação no entendimento; ⌘ Deve entrar direto no assunto, sem rodeios.

A carta comercial deve seguir padrões, podendo ou não ser escrita em papel timbrado.

Deve seguir a seguinte estrutura:

- ⌘ Local e data;
- ⌘ Número da correspondência seguido do ano corrente e seu código próprio (caso exista);
- ⌘ Destinatário: nome da empresa, pessoa a quem a carta é destinada e cargo ocupado;
- ⌘ Referência: indica o assunto que será tratado na carta;
- ⌘ Saudação: é uma expressão cordial, sendo que o tipo de saudação que se emprega depende da relação existente. Geralmente utilizamos os pronomes de tratamento. Ex.: Prezado (a) Senhor (a), são adequados a qualquer pessoa, não importa o cargo que ocupe. Pode ser utilizado em qualquer carta, desde que o texto dirija-se a uma só pessoa.
- ⌘ Contexto (ou corpo da carta): é a parte mais importante que transmite as principais informações, com argumentação e dados necessários.
- ⌘ Encerramento: é o término da correspondência. Deve ser resumido, objetivo, respeitoso e cordial. A forma mais utilizada é “Atenciosamente” ou, se houver relação comercial em termos amigáveis, utiliza-se a expressão “Cordialmente”.
- ⌘ Assinatura: é ela quem valida, oficializa e encerra a mensagem. É obrigatória. Não é necessário colocar uma linha horizontal acima do nome.

Obs.: Se a carta contém anexos, coloque uma observação logo abaixo do corpo da carta, como por exemplo, Anexo: relatório de finalização mensal de vendas.

6.8.1 Como elaborar uma carta

- ⌘ Defina o objetivo do texto e o tipo de leitor a quem se destina: elabore uma relação dos itens a serem apresentados na carta (evita esquecimentos), organize os pensamentos

clara e objetivamente para que o conteúdo apresentado seja de fácil entendimento ao leitor.

- ⌘ Conheça o assunto a ser tratado: obtenha os dados necessários (corretos e completos), obtenha material para consultas eventuais (livros, dicionários, documentos, gráficos, etc.).
- ⌘ Determine a ordem em que as idéias devem ser apresentadas: o texto deve obedecer a um critério lógico e coerente (início, meio e fim). O parágrafo inicial deve apresentar o assunto e preparar o leitor para a comunicação principal e os seguintes devem aprofundar, explicar ou detalhar o assunto. Ressalte os itens importantes.
- ⌘ Expresse o assunto de forma clara, precisa e objetiva: utilize linguagem simples, clara, concisa e gramaticalmente correta quanto a pontuação, acentuação e concordância. Evite frases desnecessárias.
- ⌘ Escreva como se estivesse falando: imagine que está conversando no papel. Prefira o simples ao complexo. Sua intenção deve ser comunicar, não impressionar.
- ⌘ Nunca utilize gírias e expressões desnecessárias: os termos especializados de sua empresa não devem ser colocados nas cartas, pois podem não ser compreendidos pelo destinatário.
- ⌘ Não use palavras que possam causar efeitos negativos: “fracasso, superficial, prematuro, descuidado, etc”. Sua utilização faz com que o destinatário pense em algo ofensivo.
- ⌘ Adote atitudes positivas: não utilize palavras negativas (não podemos, nunca, rejeitamos, etc), pois soam arrogantes e ofensivas.
- ⌘ Seja gentil: elabore as cartas em tom cortês e amável, refletindo nas mesmas atitudes e espírito de colaboração. Demonstre interesse sincero, tanto pelo objetivo como pelo leitor. São qualidades que impressionarão favoravelmente qualquer pessoa.
- ⌘ Encerre a comunicação de modo breve e respeitoso: resalte algum ponto com palavras diferentes das que já foram utilizadas. O encerramento deve ser coerente com a finalidade da comunicação.
- ⌘ Revise o texto elaborado para evitar possíveis falhas e erros.

Observe o modelo:

Guarulhos, 14 de Janeiro de 2008.	TS 23/08
À Empresa Moderna de Secretariado Ltda A/C.: Sr. Flávio de Castro Depto. Comercial	
Ref.: Padrão para digitação	
Prezado Senhor,	
Esta carta ilustra o preenchimento das novas correspondências das empresas. As instruções que seguem devem ser repassadas a todos os funcionários, responsáveis pela manutenção da imagem de modernidade da Empresa. A única margem aceita, a partir dos anos 90, é a da esquerda, começando-se com a data e só terminando com a assinatura. Não deve haver nenhum elemento do lado direito, à exceção da numeração da correspondência (para que a mesma fique em destaque).	
Observe-se que não se usa mais colocar o endereço do destinatário no corpo da carta, a menos que o envelope seja janelado. Entretanto, pode ser discriminado o setor ao qual a carta está sendo direcionada.	

são numeradas. As circulares podem ser internas (entre departamentos) e externas. Veja os modelos abaixo:

CIRCULAR EXTERNA
GC 014/08 São Paulo, 14 de janeiro de 2008
Prezado cliente,
Devido ao feriado de aniversário de nossa cidade, no dia 25 de janeiro não estaremos funcionando. Solicitamos que enviem seus pedidos com antecedência, de modo que possamos atendê-los da melhor maneira possível.
Pedro Paulo Rodrigues Gerente Comercial

CIRCULAR INTERNA
GC 004/08 São Paulo, 14 de janeiro de 2008
A todos os funcionários
Informamos que a reunião gerencial está confirmada para o próximo dia 22 de janeiro, às 14h. Será imprescindível a presença de todos os colaboradores.
Atenciosamente,
Pedro Paulo Rodrigues Gerente Comercial

6.11 Correio Eletrônico

Apesar de moderno, econômico e rápido, o correio eletrônico, e-mail, por não permitir ser encaminhado com a assinatura do signatário, ainda não substitui o Fax, porém é bastante utilizado para transmissão de mensagens e alguns tipos de documentos. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre o seu conteúdo. É recomendável, sempre que disponível, utilizar-se do recurso de confirmação de leitura. Caso não seja possível, faça constar na mensagem o pedido de confirmação de recebimento.

6.12 Declaração

É a confirmação da existência ou não de uma situação. Expressa resolução, opinião e conceitos, ou até registra testemunhos e fatos. É semelhante ao atestado, porém não é expedido por órgãos públicos. As declarações precisam ser feitas em papel ofício (com ou sem timbre) e com a seguinte estrutura:

- ⌘ Título: a palavra DECLARAÇÃO em letras maiúsculas, no alto e centralizado; ⌘
- ⌘ Texto: o contexto da declaração especificando sua finalidade; ⌘
- ⌘ Localidade e data; ⌘
- ⌘ Assinatura.

DECLARAÇÃO
Declaro, para os devidos fins, que a Sra. Vera Lúcia Rodrigues Cardoso pertence ao nosso quadro de funcionários, recebendo dessa instituição um salário mensal no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais).

São Paulo, 14 de janeiro de 2008.

João Antônio Arapongas
Gerente Administrativo

6.13 Edital

É um documento expedido por uma empresa privada ou órgão público, com a finalidade de comunicar uma informação, convocação ou aviso. É uma comunicação oficial e tem efeitos jurídicos, evitando que qualquer pessoa possa alegar não ter sido comunicada. É fixado em local público, divulgado por correspondência ou em jornais de expressiva circulação.

Sua estrutura deve ser:

- ⌘ Timbre da empresa: nome, endereço e logotipo devem estar impressos no alto da folha;
- ⌘ Título: a palavra EDITAL deve ser escrita com letras maiúsculas no centro da folha; ⌘ Emenda: é o assunto do documento e deve ser escrito logo abaixo do título, com letras maiúsculas ou minúsculas, porém centralizadas;
- ⌘ Texto: é basicamente o contexto da emenda. Pode ser destacado em parágrafos ou itens;
- ⌘ Localidade e data: abaixo do texto, a esquerda ou direita da folha; ⌘ Assinatura.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FELIZ
Secretaria Geral da Administração - Licitações

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO

O PREFEITO MUNICIPAL DE FELIZ, no uso de suas atribuições legais, comunica aos interessados que está procedendo ao chamamento público, para fins de credenciamento de pessoas jurídicas, localizadas no município de Feliz, para o fornecimento de produtos e serviços constantes no Edital nº 015/2007 de 02 de abril de 2007, que define os produtos e serviços colocados à disposição dos beneficiários do Fundo Municipal de Desenvolvimento Rural – FMD Rural.

Os interessados deverão comparecer até o dia 15 de maio do corrente ano, na Secretaria Municipal de Agricultura, localizada na rua Pinheiro Machado, nº 55, no horário de expediente, das 7:30 às 11:30 horas e das 13:30 às 17:30 horas, para informações e credenciamento.

Gabinete do Prefeito Municipal de Feliz, aos 16 de abril de 2007.

César Luiz Assmann,
Prefeito Municipal.

6.14 Memorando

Documento que possibilita a comunicação entre órgãos da mesma empresa ou chefes de departamentos, matrizes e filiais e autoridade equivalentes. Tem a vantagem de indicar, por si só, a finalidade da correspondência recebida.

Algumas empresas possuem formulários próprios, com seu logotipo impresso.

DRH Consultoria em Treinamentos Empresariais LTDA
Rua Roberto de Alencar, nº. 555 – Fone (11) 5555-5555
São Paulo – SP

MEMORANDO

Para: Gerente de RH
De: Depto. Treinamento

Data: 14/01/08

Prezado Senhor,

Estou enviando, para sua análise e comentários, os dados colhidos entre as secretárias da empresa, visando a elaboração do Manual da Secretária.

Grato.

Paulo Roberto Lima

6.15 Ofício

É uma comunicação externa para autoridade importante, em que uma entidade comunica assunto de serviço, de forma resumida e clara, usando linguagem cerimonial e formal. É numerado e geralmente o nome do destinatário vai escrito na parte inferior. É documento privativo de autoridade e muito usado no Serviço Público para comunicações oficiais entre as autoridades de nível deliberativo.

Sua estrutura é composta da seguinte maneira:

- ⌘ Cabeçalho ou timbre: são colocados no alto da página, identificando o expedidor. Normalmente são impressos;
- ⌘ Número do ofício: colocar à esquerda da folha, após o timbre, mencionando as iniciais da repartição, número de ordem do órgão expedidor e ano;
- ⌘ Local e Data a frente do número do ofício;
- ⌘ Referência;
- ⌘ Invocação e cargo do destinatário;
- ⌘ Contexto;
- ⌘ Saudações de encerramento;
- ⌘ Assinaturas: abaixo da assinatura deve constar o nome de quem assina e cargo ocupado;
- ⌘ Dados do destinatário: colocar do lado esquerdo da folha.

Vejo o exemplo abaixo:

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DE SÃO PAULO
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

OFÍCIO

Ref.: Solicitação de empréstimo de auditório

Senhor Diretor,

A Secretaria de Educação do Município de Guarulhos, solicita a esta empresa, em caráter de empréstimo, a cessão do auditório do seu Centro de Treinamento Profissional para que esta Secretaria possa realizar o Seminário de Aperfeiçoamento Profissional para Coordenadores Pedagógicos.

Sem mais, aguardo pronunciamento.

Atenciosamente,

Júlio Teixeira

Assessor de Treinamento – Secretaria de Educação do Município de Guarulhos

Ao Sr. Carlos Almeida Jr. – Diretoria
Indústria São Francisco
Guarulhos – SP

6.16 Procuração

É o instrumento que a pessoa física ou jurídica utiliza para outorgar poderes a outra, ou seja, conferir mandato.

Quem passa a procuração é chamado de **outorgante** e quem recebe os poderes é chamado de **outorgado**.

A procuração pode ser pública ou particular. A pública é feita em cartório e a particular é feita pela própria pessoa. Pode transmitir poderes gerais ou pode especificar exatamente como o outro pode agir em seu nome e em quais situações. Para que a procuração tenha valor legal, todas as assinaturas constantes devem ser reconhecidas em cartório. Na procuração deve constar:

- ⌘ Título: PROCURAÇÃO, escrita com letras maiúsculas no alto e no centro da folha; ⌘ Qualificação: Nome, nacionalidade, estado civil, profissão, CPF e endereço residencial do outorgante e também do outorgado;
- ⌘ Finalidade e poderes: onde se declara a finalidade da procuração, bem como autoriza o outorgante a praticar os atos aos quais está sendo nomeado;
- ⌘ Localidade e data;
- ⌘ Assinatura do outorgante e assinatura das testemunhas, seguidas do nome e RG de cada uma delas.

Veja o modelo abaixo:

PROCURAÇÃO

JOSÉ DA SILVA, brasileiro, casado, comerciante, portador do CPF nº. 012.012.012-12, residente e domiciliado em São Paulo, SP, denominado **outorgante** e Dílson Nogueira, brasileiro, casado, advogado, portador do CPF nº. 013.013.013-13, residente e domiciliado em São Paulo, SP, denominado **outorgado**. O **outorgante** acima qualificado nomeia e constitui como seu procurador na cidade de São Paulo e onde mais necessário se faça, o Sr. Dílson Nogueira, acima qualificado como **outorgado**, para fins de recebimento de mercadorias adquiridas em nome da Cia. Industrial de Papéis Brasil, de propriedade do

outorgante, podendo o outorgado emitir recibos, quitações e praticar atos que julguem-se necessários ao bom e fiel cumprimento do presente mandato.

São Paulo, 14 de janeiro de 2008.

Outorgante

Outorgado

Testemunha

6.17 Relatório

É o documento onde são demonstrados resultados de atividades variadas. É importante, pois possibilita ao administrador conhecer e acompanhar pessoalmente todos os fatos, situações e problemas que estejam ocorrendo na empresa.

Características:

1. Deve ser objetivo, informativo e apresentável.
2. A extensão de um relatório varia de acordo com a importância dos fatos relatados. Ex.: Um relatório de uma visita de inspeção deve ser bem menor que o relatório anual de uma empresa.
3. A redação deve ser simples, com boa pontuação e ortografia correta.
4. As informações devem ser precisas. Não deixar quaisquer dúvidas quanto aos problemas, números, cifras e estatísticas.
5. O relatório deve levar a uma conclusão e sugerir providências posteriores para a complementação de um trabalho.
6. Os espaços devem ser amplos para facilitar a leitura.
7. Colocar uma capa titulada para que se saiba do que se trata.
8. O título será sempre em letras maiúsculas.

Forma do relatório:

Título: sintético e objetivo, dando uma idéia do todo.

Objeto: introdução e objetivo do trabalho.

Escopo: mencionar o que deixou de ser abordado.

Referências: fontes de consulta, trabalhos, pessoas, bibliografia consultada.

Texto principal: observações, dados, números, comentários.

Conclusões: resumo, resultado e constatações.

Sugestões: providências recomendadas, investigações, observações, novos estudos, alternativas, etc.

RELATÓRIO DE AUDITORIA Filial São Paulo

Nos dias 28 e 29 de dezembro de 2007 foi realizada uma auditoria nas dependências da filial São Paulo da Empresa Industrial Amazonas onde se constatou que:

- O número de funcionários administrativos não é suficiente para atender aos clientes e vendedores externos da empresa;
- Equipamentos como máquinas de escrever, calculadoras, telefones, etc estão em péssimo estado de conservação, são muito antigos e apresentam defeitos que comprometem a qualidade e eficiência dos serviços;
- As salas atuais são insuficientes para acomodar o número de funcionários necessário às suas atividades.

Baseado nos fatos acima, recomendamos:

- Admissão de dois funcionários administrativos;
- Aquisição de um microcomputador;
- Aquisição de duas linhas telefônicas.

Guarulhos, 14 de janeiro de 2008.

Diógenes Ferreira
Auditor Senior

6.18 Requerimento

É um documento de solicitação redigido e encaminhado a uma autoridade, no qual o interessado (pessoa física ou jurídica), depois de fazer a sua qualificação, solicita à autoridade competente o reconhecimento de seu direito ou benefício, de forma concisa e clara, alegando as suas razões de maneira respeitosa. Também pode ser chamado de petição.

Deve conter em sua estrutura:

⌘ Título: a palavra REQUERIMENTO, escrito em letras maiúsculas e centralizado.

Abaixo, o cargo a quem é direcionado o documento; ⌘ Petição ou contexto: identificação completa do requerente, o que se deseja obter e a justificativa do pedido;

⌘ Fecho: frases de encerramento e assinatura; ⌘ Local e data.

REQUERIMENTO

EXMO. SR. PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO

Paulo Soares Paes, bancário, nascido no dia 23 de abril de 1952, portador do RG nº. 2.808.054-7, residente à Rua Aristides Lobo, nº. 876, apto. 33, Pq. das Aves, São Paulo, SP, vem requerer a segunda via da Carteira de Habilitação nº. 346.236, por motivos de extravio.

Nestes termos, pede deferimento.

São Paulo, 14 de janeiro de 2008.

Paulo Soares Paes

EXERCÍCIOS PROPOSTOS

1. Quais os elementos básicos da comunicação?

a) () emissor e receptor

- b) () É um documento semelhante ao atestado, mas que não é expedido por órgãos públicos.
- c) () É o instrumento que a pessoa física ou jurídica utiliza para outorgar poderes a outra, ou seja, conferir mandato.

12. Qual a denominação pelo qual também é chamado o requerimento?

- a) () carta
- b) () petição
- c) () relatório

13. Qual a finalidade do relatório?

- a) () Possibilita ao administrador conhecer e acompanhar pessoalmente todos os fatos, situações e problemas que estejam ocorrendo na empresa.
- b) () É uma comunicação oficial e tem efeitos jurídicos, evitando que qualquer pessoa possa alegar não ter sido comunicada.

14. Escolha um jornal de publicação diária e localize um edital. Cole-o em seu caderno.

15. Elabore um relatório de auto-desempenho no curso de Secretariado.

7 MÓDULO 7 – ARQUIVO

7.1 Arquivo

A palavra arquivo é de origem grega. Deriva de *archeion*, que significa documento. É o centro de informações, a memória viva e mecânica da empresa. Armazena informações, em formas de documentos, que são provas de fatos ocorridos, necessitando serem guardados para futuras consultas.

É a parte da empresa que deve ser mais bem organizada e acessível a todos.

“Arquivo é o conjunto de documentos, organicamente acumulados, produzidos ou recebidos por pessoa física e instituições públicas ou privadas, em decorrência do exercício de atividade específica, qualquer que seja o suporte da informação ou natureza do documento.”

Outros sentidos da palavra:

Móvel próprio para guarda de documentos;

Local (edifício, sala, etc.) de uma entidade destinado à guarda de sua documentação.

Antes de começar a organizar a papelada divida-a por grau de importância:

- **muito importante** (documentos que sempre são solicitados e verificados com muita frequência);
- **importantes** (documentos de referência de clientes como cadastro de clientes – planilhas de contas a receber de clientes – contas a pagar);
- **arquivo** (documentos com pouca importância, tais como: contas pagas, talões de cheques entre outros).

7.2 O que é arquivar?

É o processo de classificar, organizar e guardar documentos de forma organizada de tal modo que possam ser encontrados com rapidez, quando necessários.

7.2.1 Porque arquivar?

Não podemos confirmar demasiadamente em nossa memória. Sua capacidade é limitada e muitas vezes falha nos momentos difíceis. Sempre que possível devemos transferir nossas informações para o arquivo.

7.2.2 Importância do Arquivo

Um arquivo é importante, pois é um instrumento de controle que possibilita um conhecimento de todas as operações das diversas unidades operacionais. Sua importância é demonstrada, quando sabemos possuir um documento, mas não conseguimos encontrá-lo de modo a resolver um problema; ganhar uma concorrência; comprovar um argumento ou tomar uma decisão etc. Não encontrar um documento pode representar uma grande perda financeira (perda de uma concorrência; multas por não apresentar ou comprovar pagamentos etc).

7.2.3 Finalidade dos Arquivos ⌘ Servir a administração: fornecem informações e documentos necessários ao desenvolvimento das atividades, facilitam o acesso aos documentos, preservam a documentação da empresa, possibilitam o controle da produção de documentos, auxilia o administrador na tomada de decisões, conferir segurança aos documentos e à instituição.

⌘ Servir à História: fornecem informações e/ou documentos para reconstituir ou escrever a história política, social ou econômica de uma nação, servem de memória de uma empresa, constituem fontes de pesquisa, restaura rapidamente o passado. ⌘ Acessibilidade: colocar à disposição dos usuários (sociedade) documentos que fornecem informações de caráter probatório ou simplesmente informativo, permite encontrar e exibir os documentos no momento necessário.

7.2.4 Qualidades de um bom Arquivo

⌘ Facilidade e rapidez na localização e arquivamento; ⌘ Inviolabilidade; ⌘ Facilidade de identificação de fraudes; ⌘ Proteção contra o fogo; ⌘ Resistência à ação do tempo e ao uso para preservação dos documentos; ⌘ Duplicidade dos documentos importantes; ⌘ Custo razoável; ⌘ Ocupação de pequeno espaço; ⌘ Capacidade de expansão.

7.2.5 Funções do Arquivo

Os arquivos devem ser organizados de forma que os documentos sejam armazenados com segurança, precisão e simplicidade.

- Armazenagem: recolher, selecionar, classificar e catalogar os documentos em circulação que devam ser arquivados.
- Integridade: garantir a conservação e restauração dos documentos recolhidos.
- Conservação e Precisão: rápido atendimento e controle do movimento da devolução. Os documentos deverão ser de fácil acesso, ou seja, arquivados de forma que possam ser localizados com precisão.
- Segurança: os documentos arquivados são de extrema importância. Em virtude disso, os cuidados a serem tomados contra incêndio, roubo, extravio e deterioração devem ser prioritários.
- Simplicidade: o arquivo deve ser compreendido por todos, pois o mesmo não se resume em guardar documentos, e sim, uma fonte de informação que tem como pretensão atender a todos.

7.2.6 Rotina de Arquivo

A rotina do arquivo tem 5 passos:

- Ler: toda a documentação para poder classificar;
- Classificar: de acordo com o método adotado na empresa;
- Numerar ou codificar: de acordo com o método adotado na empresa;
- Agrupar: o material com outros, conforme o código utilizado;
- Arquivar: furar, colocar em pastas, etiquetar, etc.

7.2.7 Conservação dos Arquivos

Um bom sistema de arquivamento não deve ser apenas de utilidade imediata mas deve, também, planejar as necessidades futuras. É preciso planejar tecnicamente a vida do documento definindo o que é de valor e deva ser arquivado definitivamente e o que vai ser destruído.

A falta de planejamento da vida dos documentos de um arquivo pode fazer que se crie verdadeira muralha de papéis, asfixiando funcionários e destruindo a própria empresa.

Lembre-se que o valor de um arquivo não é proporcional no seu volume ou a sua aparência simétrica, mas sim à qualidade dos documentos que guarda e à rapidez com que podem ser localizados, utilizados e guardados.

7.2.8 Recomendações úteis sobre arquivamento

- Os documentos que serão arquivados, quando fazem parte de um mesmo processo, deverão ser grampeados. Não utilize clipes, pois os mesmos podem se soltar e os documentos podem ser extraviados.
- Dobrar todo o material volumoso, conservando seu título voltado para o lado externo para que haja maior visibilidade para facilitar as consultas.
- Recompôr os documentos danificados antes de arquivá-los.
- Centralizar os documentos antes de perfurá-los.
- Diariamente, ao atualizar seu arquivo, preste atenção para ver se encontra documentos com data de destruição já vencida.
- Mantenha o arquivo atualizado e sem erros. Não archive errado porque está com pressa. O tempo gasto em arquivar é ganho ao procurar.
- Planeje a vida dos documentos no arquivo eliminando documentos de pouca importância.
- Transfira todos os documentos que perderam sua utilidade e atualidade, mas não seu valor, para o arquivo morto onde ficarão arquivados para sempre ou por tempo pré-determinado.
- Remoção de um documento: ao retirar um documento do arquivo registre o local onde estava. Isto facilitará a reposição no local de origem.
- Remoção de pasta de um arquivo: ao retirar uma pasta do arquivo coloque no lugar dela um cartão indicando para onde a mesma foi levada, data de retirada, data em que será devolvida. Isto facilitará a localização e o controle da devolução.

7.3 Arquivo Centralizado

O sistema ideal de arquivamento para uma empresa é aquele centralizado em um só local, com pessoal especializado, material e métodos adequados.

O sistema centralizado de arquivo exige algumas medidas:

- pesquisa em toda a empresa sobre a necessidade de informações de cada departamento ou gerência;
- escolha do local;
- escolha pessoal;
- escolha material;
- escolha do equipamento.

O arquivo centralizado também traz alguns benefícios:

- centralização de pessoal devidamente treinado;
- introdução de um critério único de classificação;
- delimitação de responsabilidade;
- economia de espaço, equipamento e material.

7.4 Arquivo Descentralizado

A maioria das empresas não adota o sistema centralizado de arquivo. Assim sendo, cada departamento ou gerência tem o seu arquivo. Exemplo: pessoal, compras, vendas, almoxarifado, faturamento, cobrança, caixa, tesouraria, contabilidade, etc.

Para manter um arquivo em perfeito funcionamento:

- faça um levantamento do tipo de informação tratada pela sua gerência;
- faça um levantamento do que existe em seu atual arquivo;
- escolha o método que deseja utilizar;
- escolha o material ou equipamento necessário.

7.5 Classificação dos Arquivos – Tipos de Arquivos

- **Arquivo Inativo:** é aquele que fornece informações ocasionalmente. É o que muitas vezes é classificado, erroneamente, como morto. É formado por documentos relativos a assuntos encerrados, porém ainda são importantes para comprovações ocasionais e futuras. São guardados em caixas, por não serem manuseados com frequência devem ser etiquetados.
- **Arquivo Ativo:** é aquele que fornece informações constantemente, composto por documentos referentes a assuntos ativos ou em andamento. Trata-se do arquivo dos últimos dois anos.
- **Arquivo Histórico:** é aquele que guarda a documentação que tem conotação histórica para a empresa. Atualmente, existe uma preocupação de muitas empresas em preservarem sua história por meio de um Centro de Documentação. Funciona como um museu da empresa. A organização do museu da empresa deve ser feita com pessoal especializado.
- **Arquivo Dinâmico:** é aquele que está em formação, recebendo e fornecendo informações. É o arquivo do ano em curso.

Obs.: o conhecido **ARQUIVO MORTO** não existe. Quando uma documentação pode ser considerada sem utilidade, deve ser destruída. A documentação consultada ocasionalmente está numa situação inativa, porém não morta.

7.6 Sistemas Físicos de Arquivamento – Equipamentos

Para garantir eficiência na utilização do arquivo, devemos escolher um sistema físico de arquivamento em função da espécie de documentação arquivada, seu formato, o espaço disponível para o móvel, etc. Os principais sistemas de arquivamento são:

a) Sistema vertical: os documentos são arquivados dentro de um móvel, de maneira vertical, um após o outro, no interior do móvel. Dentro deste sistema existem dois tipos básicos:

Frontal: documentos dispostos uns atrás dos outros, com a frente voltada para o arquivista.

Lateral: documentos dispostos uns ao lado dos outros, com a parte lateral voltada para o arquivista.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> Baixo custo 	<ul style="list-style-type: none"> Recebe iluminação defeituosa
<ul style="list-style-type: none"> Fácil de ser operado 	<ul style="list-style-type: none"> A pasta deve ser retirada para consulta
<ul style="list-style-type: none"> Permite o arquivamento de grande número de documentos dentro de uma pequena área 	<ul style="list-style-type: none"> A parte inferior do documento não é vista quando está no interior do arquivo

Móvel para o sistema vertical

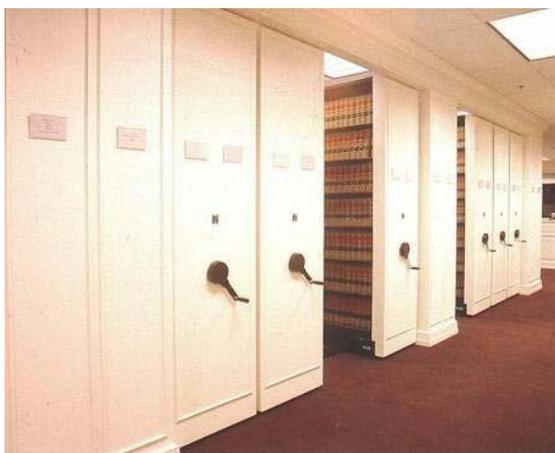
O mais usado nas empresas é o arquivo de aço vertical, no qual as pastas ficam suspensas e dispostas verticalmente. O referido modelo oferece proteção mais adequada aos documentos e uma relativa proteção quanto a incêndio e roubo, além de ser econômico e de ocupar pouco espaço. Possui tamanhos padronizados, com até quatro gavetas, com ou sem divisões. Além destes móveis existem caixas, pastas de papelão ou polionda, com a mesma finalidade.



b) Sistema horizontal: os documentos são dispostos horizontalmente, ou seja, uns sobre os outros no interior do móvel, ficando as anotações totalmente visíveis.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> Recebe iluminação direta 	<ul style="list-style-type: none"> Ocupa grande espaço
<ul style="list-style-type: none"> As anotações podem ser feitas no local 	<ul style="list-style-type: none"> Para retirar ou arquivar um documento é necessário retirar outros

- É de fácil manipulação



c) Sistema rotativo: os documentos são arquivados de forma a girar em torno de um eixo (vertical ou horizontal). Os rotativos são muito utilizados para atendimento em postos de trabalho fixo, como recepções, bancos, etc. Nas empresas é pouco utilizado.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Grande versatilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Custo muito elevado
<ul style="list-style-type: none"> • Possui capacidade ilimitada 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige pessoal especializado
<ul style="list-style-type: none"> • Grande rapidez nas consultas – fácil manuseio 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige grande espaço e não pode ser removido com facilidade
<ul style="list-style-type: none"> • Ocupa pequena área 	
<ul style="list-style-type: none"> • Iluminação perfeita 	



7.6.1 Acessórios para arquivamento

Para facilitar o acesso aos documentos, são utilizados acessórios. São eles:

Pastas: protegem os documentos comuns a um assunto, tem dimensões padronizadas. As pastas são suspensas e seus dois braços metálicos ou plásticos se apoiam na lateral do arquivo.

Projeções: podem ser de papelão, plástico ou aço, além de serem fixas ou adaptáveis. Permite ao arquivista localizar os assuntos no arquivo.



7.7 Métodos de Arquivamento

Existem duas categorias de métodos para arquivo: os *diretos*, que permitem uma consulta direta, sem auxílio de índice e os *indiretos*, que dependem de um índice para serem consultados.

Os métodos de arquivo mais conhecidos são:

Método Alfabético – indicado para cadastros, arquivos de cartões de visitas, etc.

É um dos métodos mais simples e populares, de consulta direta. Consiste em abrir pastas com o nome correspondente à pessoa ou empresa de quem tratam os documentos nela contidos.

Notas importantes:

- Quando as pastas ficam cheias podemos dividi-las em períodos, separando-as por mês.
- Arrume os documentos de tal modo que os papéis de data mais recente fiquem em cima. Isto facilitará a localização deles e evitará mexer nos mais velhos inutilmente.
- Coloque as pastas em ordem alfabética. Isto parece fácil, porém um erro mínimo causará sérios atrasos, caso tenha que procurar um documento com pressa.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • É direito quanto à localização ou arquivamento de um documento. Não necessita de índice remissivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • É limitado. A expansão do número de gavetas ocupadas dificulta a localização de um documento.
<ul style="list-style-type: none"> • É rápido. Os documentos são imediatamente localizados pela facilidade de acesso e manipulação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilita o arquivamento errado ocasionando demora na localização de documentos. É mais difícil lidar com letras do que com números.
<ul style="list-style-type: none"> • É fácil pela simplicidade de seu manejo e do arranjo das pastas e guias. 	
<ul style="list-style-type: none"> • É econômico, pois necessita de pequena quantidade de acessórios. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Permite o manuseio por qualquer pessoa com um mínimo de instrução. 	

Veja algumas regras básicas de ordenação alfabética de arquivos:

Regras de classificação alfabética para nomes de pessoas (próprios)

Regra 1

Divida o nome em Unidades de Arquivamento. Cada palavra ou abreviatura que faz parte do nome de pessoas é uma unidade de arquivamento e é a base para a ordenação alfabética.

1ª Unidade = último sobrenome, seguido de vírgula;

2ª Unidade = prenome

3ª Unidade = sobrenome (s)

Regra 2

Considere todas as unidades de arquivamento e todas as letras de cada unidade.

Regra 3

Utilize a vírgula para indicar inversão, isto é, o último sobrenome está em primeiro lugar. As partículas D', de, da, e, das, do, dos, não são consideradas unidades de arquivamento e devem ser anexadas na mesma unidade que a palavra anterior. Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Roberto Diniz	Diniz,	Roberto	
Carlos D'Andrade	D'Andrade,	Carlos	
Milton S. Muniz	Muniz,	Milton S.	
Renato da Silva Lopes	Lopes,	Renato da	Silva

Classificar em ordem alfabética:

D'Andrade, Carlos

Diniz, Roberto

Lopes, Renato da Silva Muniz,

Milton S.

Regra 4

Ao classificar nomes estrangeiros que possuam prefixo, preposição ou artigo escritas com inicial maiúscula (Di, Del, De La, De, Von, Mc, O') coloque estas palavras como pertencentes à mesma unidade de palavra posterior, isto é, não devem ser separadas.

Nomes com apóstrofo são considerados uma só palavra. (Ex.: Sant'Ana). Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Luiza Martins D'Angelo	D'Angelo,	Luiza	Martins
Kym O'Neil	O'Neil,	Kym	
Roberto Carlos De Penedo	De Penedo,	Roberto Carlos	
Mary Le Win	Le Win,	Mary	
Jonathan Van Douglas	Van Douglas,	Jonathan	
Marylin Di Lazaro	Di Lazaro,	Marylin	
Richard Mc Guerty	Mc Guerty,	Richard	
Antoine L'Engle	L'Engle,	Antoine	
Juan Del Rey	Del Rey,	Juan	

Classificar em ordem alfabética:

D'Angelo, Luiza

De Penedo, Roberto Carlos

Del Rey, Juan

Di Lazaro, Marylin

L'Engle, Antonine
 Le Win, Mary
 Mc Guerty, Richard
 O'Neil, Kym
 Van Douglas, Jonathan

Regra 5

Quando um sobrenome é composto de substantivo e adjetivo, constituem uma única unidade. Nomes com Santa, Santo e São também seguem esta regra. Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Antônio Castelo Branco	Castelo Branco,	Antônio	
José Monte Verde	Monte Verde,	José	
Anderson Santa Paula	Santa Paula,	Anderson	
Marcelo Villa Rica	Villa Rica,	Marcelo	

Classificar em ordem alfabética:

Castelo Branco, Antônio
 Monte Verde, José
 Santa Paula, Anderson
 Villa Rica, Marcelo

Regra 6

Sobrenomes ligados por hífen constituem uma única unidade de arquivamento e não devem ser separados. Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Heitor Villa-Lobos	Villa-Lobos,	Heitor	

Regra 7

Para classificar nomes acompanhados de títulos, deve-se escrever o título entre parênteses, após a palavra da última unidade. Os títulos funcionam apenas como elemento de identificação, nos casos de pessoas com nomes idênticos. Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Dr. Carlos P. Salgado	Salgado,	Carlos	P. (Dr.)
Padre Júlio De Aquino	De Aquino,	Júlio (Padre)	
Coronel José da Silva	Silva,	José da (Coronel)	
Dra. Fabiana Marques	Marques,	Fabiana (Dra.)	

Regra 8

Para classificar nomes acompanhados de títulos e apresentados apenas em parte (sobrenome ou prenome), você deve registrá-los na ordem direta, sem inversão, porém não se usa vírgula. Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Princesa Fiona	Princesa	Fiona	
Rainha Elizabeth II	Rainha	Elizabeth	II
Cardeal Arcoverde	Cardeal	Arcoverde	
Príncipe Roberto	Príncipe	Roberto	

Classificar em ordem alfabética:

Cardeal Arcoverde
Princesa Fiona
Príncipe Roberto
Rainha Elizabeth II

Regra 9

Palavras que indicam grau de parentesco (Filho, Júnior, Neto, Sobrinho) pertencem a mesma unidade do último sobrenome, mas não são consideradas na ordenação alfabética. Essas palavras funcionam apenas como elemento de identificação. Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Vinicius Camargo Júnior	Camargo Júnior,	Vinicius	
Joel Rui Ribeiro Filho	Ribeiro Filho,	Joel Rui	
Felipe Lopes Neto	Lopes Neto,	Felipe	
André Ribas Sobrinho	Ribas Sobrinho,	André	

Classificar em ordem alfabética:

Camargo Júnior, Vinicius
Lopes Neto, Felipe
Ribas Sobrinho, André
Ribeiro Filho, Joel Rui

Regras de classificação alfabética para nomes de empresas

Regra 1

Nomes de razões sociais entram sempre na forma direta.

Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
Organizações Leon Ltda	Organizações	Leon	Ltda
Confeitaria Londres Ltda	Confeitaria	Londres	Ltda

Regra 2

As palavras abaixo, mesmo estando presentes em nomes de empresas, **NÃO** são consideradas na ordenação alfabética, pois não são consideradas unidades de arquivamento.

- Artigos definidos, no singular ou plural;
- A preposição de, dos, das, e, &, quando presentes no meio do nome;
- As partículas The, Le, La, Der.

Regra 3

Na classificação, os números constantes de nomes de empresas são considerados como se fossem escritos por extenso.

Exemplo:

	1ª Unidade	2ª Unidade	3ª Unidade
A Qualidade	A Qualidade		
A Credifácil Ltda	A Credifácil	Ltda	
Ao Esportista	Ao Esportista		
Palácio dos Cristais	Palácio dos	Cristais	

Fernandes, Lopes & Cia. Lojas 5 Estrelas 2 Irmãos Automóveis	Fernandes, Lojas 2	Lopes & 5 Irmãos	Cia. Estrelas Automóveis
--	--------------------------	------------------------	--------------------------------

Classificar em ordem alfabética:

A Credifácil
2 Irmãos Automóveis
Ao Esportista
Fernandes, Lopes & Cia.
Lojas 5 Estrelas
Palácio dos Cristais
A Qualidade

Método por Assunto – o documento é arquivado considerando o assunto que os caracteriza. Este método deve ser implantado da seguinte forma:

Elaborar uma relação dos assuntos principais a partir do tipo de atividade desenvolvida pela empresa, subdividir cada assunto principal em assuntos específicos, os assuntos básicos são classificados em ordem alfabética rigorosa e os assuntos específicos classificados e, ordem alfabética em cada assunto principal.

Notas importantes:

1. É importante ressaltar que arquivar por assunto é mais fácil do que arquivar por nomes. Empresas que fabricam uma grande variedade de produtos consideram este método mais adequado às suas necessidades.
2. É preciso saber bem a designação dos assuntos, para poder arquivar a correspondência diária. É necessário um bom conhecimento dos assuntos e dos termos comerciais da correspondência diária da empresa.
3. Se receber um documento que só pode ser arquivado por nome, arquite-o na ordem alfabética, de modo que cada nome se torne a designação de um assunto.

Exemplo:

Lubrificantes e combustíveis	Gasolina Óleo
Metais	Bronze Ouro Prata
Pessoal	Currículos Recrutamento e Seleção

Método Cronológico – a documentação é ordenada tendo por base datas (emissão, recepção, fabricação, aquisição, prazo, vencimento, etc). É muito utilizado nos departamentos de Contabilidade, Crédito & Cobrança e outros de caráter financeiro, porque controla datas de pagamentos entre outras.

Critérios de classificação: meses, quinzenas, séries de 10 dias, semanas, dias. Quando deve ser usado: quando a quantidade do material a ser arquivado é pequena, quando é possível conhecer pelo menos, aproximadamente as datas.

Método Geográfico – indicado para empresas que mantêm contatos em outras regiões.

É a base para este método é a divisão geográfica, isto é, considera-se, em primeiro lugar o local de procedência do documento. São classificados por regiões geográficas, países, estados, cidades, bairros, etc.

Muito utilizado em área de vendas, o arquivo é organizado por regiões, considerando-se a divisão geográfica do país. É aberta uma pasta para cada Cidade ou Estado. Dentro dela, em ordem alfabética, são separadas as “sub-regiões” daquela Cidade ou Estado.

Método Numérico – indicado para bibliotecas, desenhos técnicos, etc.

É um método indireto e, assim, necessita de índice remissivo, ordenado alfabeticamente, para arquivamento ou localização de um documento. O método prevê 3 etapas.

1ª. Etapa: os assuntos principais são divididos em números de 100 em 100, assim:

100 – Administração

200 – Aluguel

300 – Compra

2ª. Etapa: as primeiras subdivisões de cada grupo recebem números de 10 em 10, por exemplo:

200 – Aluguel

210 – Apartamento

220 – Casa

3ª. Etapa: as segundas subdivisões têm números de 1 em 1:

200 – Aluguel

210 – Apartamento

211 – Apartamento de 1 dormitório

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> Menor número de arquivamentos errados. É mais fácil ler números do que letras. 	<ul style="list-style-type: none"> É indireto no arquivamento e na busca de documentos. É necessário um índice remissivo.
<ul style="list-style-type: none"> Permite o sigilo: para localizar um documento devemos conhecer o que lhe foi atribuído. 	<ul style="list-style-type: none"> É necessário dupla pesquisa – no índice ou no arquivo.
<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de expansão ilimitada. A expansão não prejudica a localização das pastas. 	<ul style="list-style-type: none"> É difícil a utilização de uma pasta “diversos”.
<ul style="list-style-type: none"> O índice é uma relação dos nomes e endereços ou assuntos. 	<ul style="list-style-type: none"> Instalação e custos mais caros.

Lembre-se de que ter um arquivo em ordem é essencial para evitar problemas. Para que possamos ter um arquivo de fácil manuseio, é importante seguirmos as seguintes dicas:

- **Padronização:** item vital para garantir produtividade e qualidade. Pastas e etiquetas iguais para os mesmos temas. Títulos claros. Padrão inclusive nos tipos de letras usadas. Rotule pastas, gavetas e armários com etiquetas de boa qualidade.
- **Planejamento:** separe toda a papelada e documentação previamente. Deixe tudo separado por cliques com indicações claras do local destinado para arquivo.

8 MÓDULO 8 – SERVIÇOS DE TERCEIROS

8.1 Introdução

Atualmente, as possibilidades de a secretária obter sucesso em determinadas tarefas sem o desenvolvimento de parcerias e colaboradores, são mínimas. Hoje em dia as empresas têm recorrido à terceirização de serviços, a fim de minimizar os gastos com encargos trabalhistas, compra de maquinário, etc., cabendo-lhes arcar apenas com os custos dos serviços prestados. Em troca da exclusividade de uma empresa, os parceiros oferecem melhores custos e melhores prazos de pagamento.

É evidente que as parcerias que você precisa firmar irão depender do perfil de sua empresa, do que ela faz, de como ela é, etc.

8.1.1 Correios (www.correios.com.br)

A maioria dos brasileiros já conhece e já usou os serviços dos Correios.

Serviços Postais

Para iniciarmos o assunto, é necessário falarmos sobre um item fundamental no envio de correspondências via serviço postal, os envelopes.

Envelopes

São utilizados nas correspondências externas e seu objetivo é conservar o sigilo do conteúdo expresso.

Em empresas é comum a utilização de envelopes com timbre e endereço já impressos na parte da frente, no alto à esquerda.

O endereço do destinatário deve ficar no meio do envelope, reservando o lado superior direito para os selos. O Código de Endereçamento Postal – CEP, digitado ou manuscrito, deve situar-se logo abaixo o nome da cidade. Os quadrículos (oito) só deverão ser utilizados quando o envelope for manuscrito.

Existem diversos tipos de envelopes:

- Comuns: para cartas, ofícios e outras correspondências;
- Com janela ou janelado: usado normalmente por bancos, administradoras de cartões de crédito e empresas públicas;
- Pardos: grandes, usados também para correspondências internas, conhecidos como malotes internos ou envelopes de circulação;
- Aerogramas: mistura de envelope e papel de carta;
- Fechados: semelhantes aos aerogramas, porém permitem fiscalização postal.

A seguir, alguns dos serviços prestados pelos Correios:

8.1.1.1 Mensagens

É o segmento de serviços postais que tem como característica principal satisfazer necessidade de troca de informações entre pessoas, possuindo quatro grandes grupos: cartas, impressos, telegrama e serviços on-line.

- Carta: é o mais tradicional meio de comunicação que você dispõe para a troca de mensagens. As cartas classificam-se em cartas comerciais (cujo remetente é pessoa jurídica), não-comerciais (cujo remetente é pessoa física), social (facilita o acesso às pessoas de classes menos favorecidas), via internet (captação e envio de mensagem através da internet, disponível através da página dos Correios na internet (acima mencionada).
- Impressos: é o objeto da correspondência obtido pela reprodução sobre material de uso corrente na imprensa, em vários exemplares idênticos. Os objetos aceitos como impressos são: revistas, livros, jornais, mapas, apostilas, listas telefônicas, edital, cartões de visita, entre outros.
- Telegramas: é a mensagem transmitida através de qualquer meio de telecomunicação a ser convertida em comunicação escrita para entrega ao destinatário. É escrita em formulário próprio. São oferecidos as seguintes modalidades: balcão (disponível em qualquer agência dos Correios), fonado (através do número 0800-550135 e a cobrança é feita na conta telefônica do assinante, via internet (disponível 24 horas através de qualquer computador conectado à internet), internacional (entregas estabelecidas de acordo com horários e prazos estabelecidos pelo país de destino).

8.1.1.2 Expressos

Neste segmento existem dois tipos:

- Sedex – Serviço de Encomenda Expressa: é o maior e mais conhecido serviço de encomenda expressa de todo o país. Tem cobertura em todo o território nacional e alta credibilidade, em função de seu bom desempenho, rapidez e segurança na entrega. O Sedex apresenta as seguintes modalidades: Disque Sedex, Sedex a Cobrar, Sedex Hoje, Sedex 10, Sedex Mundi.
- Malotes Serca – Serviço de Correspondência Agrupada: é o serviço de coleta, transporte e entrega de malotes, ideal para remeter objetos de correspondências do dia-a-dia de uma empresa entre as unidades localizadas em diferentes pontos do território nacional, mediante contrato.

Sugestão de pesquisa:

Faça uma pesquisa referente a outros serviços oferecidos pelos Correios.

8.1.2 Cartórios

Sua empresa irá utilizar-se dos serviços de cartório à medida que forem necessárias providências de ordem jurídica.

Os serviços mais utilizados são os seguintes:

- Cópias autenticadas de documentos: você apresenta a original e o cartório, além de tirar as cópias solicitadas, carimba as cópias do documento certificando-os de sua autenticidade. Esses documentos passam a ter valor legal de documento original.

- Reconhecimento de assinatura (ou firma): trata-se de reconhecer a legitimidade da assinatura do documento.
- Procuração: trata-se de um documento de valor legal, onde alguém passa poderes específicos para outro alguém poder representá-lo na sociedade.

8.1.3 Agências de Viagem

8.1.4 Transporte de Correspondências

- Correios
- Empresas de Ônibus • Companhias Aéreas.

8.1.5 Serviços de Motoboy

EXERCÍCIOS PROPOSTOS

1. O que você entende por serviço de terceiros?
2. Apresente dois tipos de serviços de terceiros que as empresas podem utilizar, além dos indicados no módulo.
3. O que significam as siglas FAC, SEED e SEDEX?

9 MÓDULO 9 – INTRODUÇÃO A CONTABILIDADE

9.1 Introdução

A Contabilidade registra os atos e fatos administrativos, controla o patrimônio e orienta as ações futuras. É um centro de controle, informação e registro que, nas pequenas empresas, se resume ao contador ou técnico em Contabilidade e, nas grandes empresas, está subordinado ao Departamento Financeiro ou Administrativo.

9.2 Principais Atividades

Estudar, controlar e apresentar a posição dos componentes patrimoniais e o resultado econômico, para que a Empresa possa aumentar os lucros ou diminuir as despesas, visando um melhor resultado financeiro;

Escriturar todos os fatos administrativos relacionados ao Patrimônio da Empresa em livros próprios;

Demonstrar os saldos existentes e o movimento da Empresa;

Atender a fiscalização municipal, estadual e federal;

Verificar o que a empresa os seus sócios lucraram, através de balanços ou balancetes; Recolher e verificar pagamento de impostos.

9.3 Conceitos Básicos

9.3.1 Patrimônio

É o que a Empresa possui, o que os outros lhe devem e o que ela deve aos outros. O patrimônio se compõe de bens, direitos e obrigações.

9.3.2 Bens

São todas as coisas que a empresa possui, como máquinas, móveis, dinheiro, imóveis, veículos e qualquer bem que tenha valor econômico. Os bens podem ser divididos em:

1. Bens móveis: podem ser transferidos de um local para outro, sem alteração de valor. Ex.: móveis e utensílios, máquinas, etc.
2. Bens imóveis: são bens fixos, que não podem ser deslocados de seu lugar natural. Ex.: terrenos, edifícios, construções, etc.

9.3.3 Direitos

São os valores que outras empresas ou pessoas devem a empresa, isto é, o que temos a receber. Estes valores são gerados quando a empresa vende mercadorias ou presta serviços a prazo.

9.3.4 Obrigações

São as dívidas da empresa, isto é, o que temos a pagar, o que compramos para pagar mais tarde, chamamos de obrigações.

9.3.5 Receita

É a renda proveniente da venda de mercadorias.

9.3.6 Custo

É a despesa para desenvolver suas atividades, isto é, compra de matérias-primas, mercadorias, pagamento de impostos, embalagens, salários, fretes, etc.

9.3.7 Lucro

O objetivo de toda empresa é o lucro, isto é, diferença positiva entre as receitas e os custos. Este lucro (ou prejuízo) é apurado ao comparar as despesas e receitas no fim do exercício.

Veja os casos abaixo:

1. Lucro: quando as receitas forem maiores que as despesas;
2. Prejuízo: quando as despesas forem maiores que as receitas;
3. Em equilíbrio: quando as despesas forem iguais às receitas.

9.3.8 Escrituração

É o registro dos fatos que ocorrem no patrimônio. Como os registros são feitos em ordem cronológica, a Contabilidade apresenta características de história do patrimônio.

9.3.9 Demonstrações Contábeis

São os fatos registrados, reunidos em demonstrações expositivas. Existem várias demonstrações contábeis. Dentre elas podemos citar: inventários, balanços e balancetes.

9.3.10 Ativo

É a soma dos bens e direitos.

9.3.11 Passivo

É a soma das obrigações.

9.3.12 Livros de Escrituração (substituídos por softwares específicos ou tabelas em Excel)

São livros onde se efetuam os registros que contém as operações realizadas, isto é, os registros de transações comerciais.

9.3.13 Balancete de Verificação

É um balanço elaborado no final de cada mês, cuja finalidade é comprovar a exatidão dos lançamentos nos livros de escrituração e informar a situação das contas. Os saldos apresentados mostram o total das despesas, das receitas, dos bens, dos direitos e das obrigações.

10 GLOSSÁRIO DA SECRETÁRIA

Vocabulário de termos que necessitam de explicação; é um dicionário pessoal ou empresarial que a pessoa ou a profissão escolhida pela mesma, escolhe seu próprio vocabulário pessoal ou empresarial e forma o glossário com palavras que a escolher com os seus significados.

A

ADMINISTRAÇÃO: Nome que se dá ao conjunto de indivíduos com a responsabilidade de operar empresas com ou sem fins lucrativos. A tendência atual é que as grandes empresas tenham uma administração de indivíduos assalariados que não são necessariamente proprietários ou acionistas. O incentivo da administração não é o lucro, mas salários elevados, status e segurança no cargo. A separação entre administração e propriedade é uma das características importantes do sistema capitalista.

AGENDAR: Marcar compromissos.

AMBIENTE: Meio em que se vive.

APERFEIÇOAMENTO: Concluir com esmero; adquirir maior grau de perfeição.

APRESENTAÇÃO: A apresentação é um documento usado para credenciar alguém que deverá representar uma autoridade ou realizar uma determinada tarefa. **ARQUIVO:** Lugar ou depósito onde se guardam documentos.

ASSÉDIO MORAL: É a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e a ética de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego.

ASSISTENTE/ASSESSOR (A): Executivo que tem uma parcela de autoridade de linha delegada por seu superior, relativamente a toda ou a uma parte da jurisdição deste. Quando o termo é "assistente de" ou "assessor (a) de", este tem posição de assessoria e auxilia o chefe em diversas atividades, mas não tem autoridade para dar ordens a outros executivos subordinados a seu superior. **ATITUDE:** Tomar à frente nas situações.

ATIVIDADE: Qualidade de ativo; execução de serviços.

ATUALIDADE: Época presente; Ter informações, notícias sobre o momento atual.

ATUALIZAÇÃO: Tornar atual; modernizar.

AUTO-ESTIMA: É um dos processos psicológicos que mais influencia a vida e o desempenho humano, pois representa o componente emocional do nosso eu, isto é, o quanto gostamos verdadeiramente de nós mesmos e do modo de vida que levamos.

AUTOMAÇÃO: Pessoa incapaz de ação própria.

AUTORIZAÇÃO: Autorização é a denominação de um documento que dá permissão para a realização de uma atividade especial, no qual devem constar a assinatura de uma autoridade, o nome da pessoa credenciada e a tarefa ou ação que será por ela realizada. A autorização deverá ser numerada, datada e terá uma cópia arquivada no setor que a expediu. **B**

BALANÇO: Verificação ou resumo de contas comerciais; verificação da receita e despesa, ao fim de cada exercício social. **C**

CADASTRO: Lista; inventário; elenco; registro: rol dos bens e posse de um Estado, município ou país, de uma sociedade ou associação; o conjunto de informações gerais referentes a pessoa física ou jurídica, isto é, situação econômico- financeira, limites de crédito e outros dados, que permitem a uma instituição financeira operar dentro de razoável margem de segurança.

CARREIRA: Sucesso profissional.

COLABORAÇÃO: Trabalho em comum; ajuda.

COMPETÊNCIA: Qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto.

COMPORTEAMENTO: Qualquer espécie de relatividade ou atividade autogerada, inclusive configurações complexas de sentimento, percepção, pensamento, atitude, disposição, em relação a estímulos internos e externos, tangíveis e intangíveis. Qualquer ação observável em pessoa ou animal. Pelo hábito de coisificação (retificação), pode ser também o comportamento de conceitos abstratos, como se fossem realidades ou objetos.

COMPREENSÃO: Totalidade de caracteres abrangidos numa idéia geral; entendimento.

COMPROMETIMENTO: Responsabilização.

COMPROMISSO: Obrigação ou promessa mais ou menos solene; dívida que se deve solver em determinado dia; concordata de falidos com credores.

COMUNICAÇÃO: Participação; informação; aviso; transmissão; ligação.

CONHECIMENTO: Ciência, experiência, informação.

CONSCIENTIZAÇÃO: Ter consciência de algum ato ou de alguma coisa; concentrar-se em determinado assunto; confiar na sua força ou poder.

CONTEÚDO: O que está dentro de um contexto; de um lugar.

CONVOCAÇÃO: Convocação é um instrumento de comunicação emitido com base em regulamento, estatuto, lei, decreto, que deve ser assinado por autoridade competente. Através deste documento, alguém é chamado a comparecer a uma determinada reunião ou evento.

CORRESPONDÊNCIAS: Troca de comunicações por escrito.

CRIATIVIDADE: Ter a capacidade de criar; tirar do nada e produzir algo.

CURRICULUM VITAE: É o documento que fornece dados e informações a respeito de alguém, quanto a sua formação intelectual, profissional, especificando todos os cursos que tenha realizado, experiências profissionais, interesses pessoais, objetivos, planos de trabalho. O *Curriculum Vitae* pode ser utilizado nas mais variadas situações, tais como: solicitação de emprego, concessão de bolsas e auxílios, inscrição para auxílios a projetos, acompanhando trabalhos enviados a congressos, simpósios, apresentando conferencistas, etc. Esse documento, usualmente, é encaminhado através de um ofício, de uma carta de apresentação ou por uma resposta de anúncio. **D**

DECISÃO: Resolução; sentença; firmeza; coragem.

DECLARAÇÃO: Documento público; manifesto; esclarecimento.

DEFINIR: Decidir; fixar; marcar; expor com precisão; explicar, esclarecer.

DESEMPENHO: Exercer; representar; executar.

DESENVOLVIMENTO: Ampliação; progresso; desenvolvimento.

DINÂMICA: Determinação do comportamento emocional ou como se desenvolve; ativo; energético.

E

EDUCAÇÃO: Estimular, desenvolver e orientar as aptidões do indivíduo, de acordo com os ideais de uma sociedade determinada.

EFICÁCIA: Que dá bom resultado.

EFICIÊNCIA: Ação; força; virtude de produzir um efeito; eficácia.

EMPREENDEDOR (A): Ativo(a), arrojado(a).

EMPREGABILIDADE: Condição daquele que, ajustado às contínuas mudanças no mundo do trabalho, está apto a nele permanecer.

ENTENDIMENTO: Razão; compreensão; inteligência; talento; opinião; juízo; ajuste; combinação.

EQUILÍBRIO: Ter o controle da situação; compensar; não perder.

EQUIPE: Indivíduos que tomam parte, juntos, num determinado trabalho; quadro.

ESTRATÉGIA: Arte de traçar planos.

ESTÉTICA: Ciência que trata do belo, na natureza e na arte.

ESTRESSE: Soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores tais como: fadiga, trauma, emoções.

ETIQUETA: Saber como se comportar; Ter educação.

EXECUTIVO (A): Que está encarregado de executar as tarefas de uma empresa.

F

FINANÇAS

Dinheiro; posses; riqueza; ciência das variações da moeda. **FLEXIBILIDADE**

Comportamento de uma pessoa facilmente adaptável. Característica do comportamento de uma pessoa capaz de mudar rapidamente uma direção ou linha de pensamento.

G

GERENCIAMENTO: Administrar; gerenciar.

GLOBALIZAÇÃO: Não há uma definição que seja aceita por todos. Ela está definitivamente na moda e designa muitas coisas ao mesmo tempo. Há a interligação acelerada dos mercados nacionais, há a possibilidade de movimentar bilhões de dólares por computador em alguns segundos, como ocorreu nas Bolsas de todo o mundo, há a chamada "terceira revolução tecnológica" (processamento, difusão e transmissão de informações). Os mais entusiastas acham que a globalização define uma nova era da história humana. **GLOSSÁRIO:** Vocabulário de termos que necessitam de explicação. **H**

HABILIDADE: Capacidade ou habilidade inata ou adquirida, que permite a uma pessoa desempenhar-se de uma tarefa com proficiência.

HIPÓTESE: Suposição admissível; teoria provável mas não demonstrada; suposição. **HOMENAGEM:** Protesto de veneração; reverência; respeito.

I

INFORMAÇÃO: Informação é o documento pelo qual um servidor, no exercício de suas atribuições, por solicitação, presta esclarecimento(s) necessário(s) sobre um processo para posterior elaboração de parecer e despacho.

INFORMÁTICA: Técnica do tratamento automático de informações; comunicação cibernética. **INOVAÇÃO:** Introduzir medidas novas.

J

JUSTIFICATIVA: A justificativa é uma exposição - de - motivos, onde se expressam opiniões já formalizadas, em razão das quais se deseja a obtenção de um despacho definitivo ou orientador para m assunto a ser resolvido, podendo, ao final, constar sugestões de decisão.

L

LIDERANÇA: Função de líder; forma de dominação baseada no prestígio pessoal e aceita pelos dirigidos.

M

MARKETING PESSOAL: descobrir seu potencial, planejar sua imagem e expor seu produto de conhecimento

MOTIVAÇÃO: Interesse espontâneo por determinada tarefa.

MULTIFUNCIONALIDADE: ter conhecimento amplo e atuar em várias frentes, como criar projetos, consolidar parcerias e formar equipes. **N**

NEGOCIADOR (A): Pessoa que trata de negócios; encarregado das negociações. **O**

OBJETIVO: Fim que se quer atingir; idéia ou sentimento.

OFICIALIZAR: Tornar oficial; dar sanção ou caráter oficial a.

ORIENTAÇÃO: Encaminhar; indicar o rumo; examinar cuidadosamente os diferentes aspectos de uma questão.

P

PACIÊNCIA: Qualidade de paciente; resignação; perseverança tranqüila.

PARTICIPAÇÃO: Tomar parte em; comunicar; levar ao conhecimento de; informar; transmitir.

PERFIL: Se encaixar nos procedimentos da Empresa.

PÊSAMAS: Expressão de condolência pela morte de alguém ou por algum infortúnio. O mesmo que condolências e sentimentos.

PLANEJAR: Fazer planos; tencionar; projetar; traçar.

POLÍTICA: Ciência do governo dos povos; astúcia; artifício; civilidade; maneira hábil de agir.

PONDERAÇÃO: Prudência; observação; consideração.

POSTURA: Deliberação municipal escrita que obriga os munícipes ao cumprimento de certos deveres de ordem pública; atitude.

PRÁTICA: Ato ou efeito de praticar; saber resultante da experiência; aplicação da teoria; conferência.

PRESS- RELEASE: O "release" ou "press-release" é um texto informativo distribuído à imprensa, ao rádio ou à televisão para ser divulgado gratuitamente. Normalmente, esse texto é elaborado pelas assessorias de imprensa, relações públicas. É constituído, em média, de 30 linhas. O título, elaborado com um verbo de ação, preferentemente no presente do indicativo, deve chamar a atenção do leitor. De sua leitura, deve-se depreender respostas às perguntas: quem, o quê, quando, onde, como, por quê.

PROBLEMA: Proposta para se lhe dê a solução; dúvida; que pode ter muitas soluções; aquilo que é difícil de explicar ou resolver.

PROCEDIMENTO: Comportamento; processo; ação.

PROGRAMA: Planejamento; escrito em que se dá a ordem das atividades determinadas.

PROJETO: Projeto: empreendimento a ser concretizado dentro de determinado esquema: projeto administrativo; projeto educacional, etc. Assim sendo, "O projeto corresponde ao conjunto de informações, sistemáticas e racionalmente ordenadas, que nos permite estimar os custos e benefícios de um certo investimento. **Q**

QUESTIONÁRIO: Coleção de questões ou perguntas; interrogatório. **R**

REALIZAÇÃO: Por em prática; tornar real.

RECADO: Participação verbal; aviso; mensagem; repreensão.

RECIBO: é um documento escrito em que uma pessoa, um órgão ou uma empresa declaram ter recebido alguma coisa.

REDAÇÃO TÉCNICA: Auxilia nas dúvidas mais comuns sobre documentos oficiais.

RESPONSABILIDADE SOCIAL: Obrigação de responder pelos seus atos e/ou pelos da sociedade. **RESULTADO:** Consequência; efeito; fim.

S

SALÁRIO: Preço do trabalho; retribuição de serviços feitos; paga; honorários; vencimentos; ordenado.

SECRETÁRIO (A): Aquele que escreve as atas das sessões de uma assembléia; o que escreve a correspondência de pessoa ou entidade; o que guarda segredos; um livro que contém modelos de cartas; o auxiliar direto do chefe; incumbido de secretariar os trabalhos e do expediente.

SISTEMAS: Conjunto de partes coordenadas entre em si; conjunto de partes similares; **SITUAÇÃO:** Ato ou efeito de situar; disposição recíproca das diferentes partes de um todo.

SOCIALIDADE: Tornar- se social; colocar sobre o regime de associação; reunir em sociedade. **SUCESSO:** Aquilo que sucede; acontecimento; resultado; conclusão; êxito.

T

TELECOMUNICAÇÃO: Comunicação a distância; serviço que conjuga os meios de transmissão e processos de localização a distância.

TELEGRAFIA: É a mais antiga forma de comunicação por fio ou por rádio. foi responsável pelo início do desenvolvimento das comunicações. E hoje é utilizado principalmente entre os Radioamadores de todo o mundo.

TELEGRAMA FONADO: Mensagem gravada, levada através do telefone.

V

VIOLÊNCIA: Qualidade de violento; ato de violento; constrangimento; emprego de força; ato de violentar.

11 ANEXOS – LEITURAS COMPLEMENTARES

11.1 Erros e Fracassos, Caminhos para o Sucesso.

“Errei mais de 9.000 cestas e perdi quase 300 jogos. Em 26 diferentes finais de partida fui encarregado de jogar a bola que venceria o jogo... e falhei. Eu tenho uma história repleta de falhas e fracassos em minha vida. E é exatamente por isso que sou um sucesso”.

Michael Jordan.

Erros e fracassos fazem parte da construção do sucesso. Conversando, trocando correspondências e analisando a biografia de mais de trinta pessoas de sucesso reconhecido em suas respectivas áreas, descobri que a única coisa que existe em comum entre essas pessoas é que todas possuem histórias de grandes erros e fracassos em suas trajetórias. Acomodação não é compatível com sucesso e, segundo o célebre Albert Einstein, “quem nunca cometeu um erro, nunca tentou algo novo”. Técnicos renomados, atletas consagrados, empresários bem sucedidos, executivos disputados pelo mercado, todos, sem exceção, já saborearam o amargo gosto de uma derrota. O que os tornam diferentes e vencedores é que reconhecem, assumem, entendem e revertem os fracassos que fazem parte do caminho da vitória, bem como aprendem com eles.

Muitos são os exemplos de fracassos transformados em estrondosos sucessos. O mais clássico de todos é a calça jeans. Levi Strauss estava com um grande volume de lona para barracas e carroças encalhado, que não conseguira vender para os mineradores de ouro do Oeste dos Estados Unidos. Contudo, observou que a real necessidade desses mineradores era ter uma calça resistente às condições adversas do trabalho nas minas. Bem, o resultado é conhecido por todos: mais de 150 anos de sucesso da calça jeans. O recado adesivo e a borracha vulcanizada (utilizada em pneus) são outros bons exemplos de erros transformados em sucesso. Cafu, único jogador do mundo a disputar três finais consecutivas de Copa do Mundo, tornando-se bi-campeão mundial e um dos jogadores mais vencedores no mundo do futebol, foi rejeitado em doze “peneiras” antes de entrar para as categorias de base do São Paulo Futebol Clube, que já o tinha dispensado em quatro oportunidades anteriores. Segundo o Sebrae, os empreendedores de sucesso quebram três vezes antes de se dar bem nos negócios. Muitos são os exemplos e podemos aprender bastante com eles.

Erros e acertos, derrotas e vitórias, fracassos e sucessos só fazem parte da vida dos que tentam, arriscam, expõem-se e buscam a realização de seus sonhos, de maneira apaixonada, corajosa, planejada e sem medo de ser feliz. Não há trajetória imaculada nos caminhos dos vencedores. Perseverança é a palavra de ordem e reverter situações adversas uma necessidade. Paralisia, revolta ou, por outro lado, encarnar Polyana (a garota super-hiper-ultra-mega otimista do livro de Eleanor H. Porter) não são reações compatíveis com as pessoas que dão a volta por cima, sacudindo muita poeira, de preferência. Infelizmente, a sociedade na qual vivemos premia os audaciosos, mas estimula a acomodação. Na vida corporativa não é diferente. Entretanto, empresas de sucesso erram muito, tomam decisões equivocadas, lançam produtos inadequados aos respectivos mercados e realizam contratações e demissões que não fazem sentido. Com esses erros a empresa demonstra que está viva, todavia, o resultado das suas operações depende muito de como as pessoas, em particular seus executivos e dirigentes, se comportam após um erro cometido ou um fracasso e do saldo final entre os erros e acertos da organização. O mundo mudou e muda, a cada instante, mais rapidamente. As necessidades de hoje não são as mesmas de ontem e para se viver neste mundo globalizado, interpretando os seus sinais e com novas demandas diárias é impossível não escolher caminhos equivocados, algumas vezes.

Vivendo e aprendendo a jogar, nem sempre ganhando, nem sempre perdendo, mas aprendendo a jogar. Errar faz parte do aprendizado da vida. Porém, o erro deve vir acompanhado da responsabilidade e do aprendizado. Ganha o jogo da vida quem acerta mais, apesar de ter errado muito. Errando, seja inteligente para admitir que errou, humilde para assumir a responsabilidade, sagaz para consertar o resultado e sábio para incorporar o aprendizado, pois como falou o respeitado e famoso político e orador romano Marcus Tullius Cícero: *Errar é próprio do homem, mas perseverar no erro é coisa dos tolos.* Também temos a oportunidade de aprender com os erros dos outros.

Convoco todos a tentarem realizar feitos grandiosos em suas vidas pessoais e profissionais. Acredite: fazer e errar é experiência, enquanto não fazer ou não tentar é que é o verdadeiro fracasso. A liberdade de errar é vital se você quer ser bem sucedido. Erre, erre e erre novamente, mas cada vez menos, menos e menos e em situações diferentes. Faça um balanço da sua vida. Caso não haja erros ou fracassos recentes, analise e, se necessário for, repense o que você vem fazendo. Veja se você não se acomodou a uma confortável situação de estabilidade, mesmo que seja uma estabilidade infeliz, estressante e enfadonha. Ouse, construa a realização dos seus sonhos, porque é melhor tentar e arriscar a render-se frente aos receios e às adversidades da vida. Sábias são as palavras de Dee Hock, fundador e CEO emérito da Visa: *Não é fracasso deixar de realizar tudo o que podemos sonhar. Fracasso é deixar de sonhar tudo o que podemos realizar.*

Tome as rédeas da sua vida. Seja senhor (a) do seu destino. Saiba que nem todo trabalho terminará com sucesso, nem todo relacionamento resistirá às diferenças, nem todo amor durará eternamente, nem todo esforço será completo, nem todo sonho será realizado, mas temos o dever e o direito de errar para acertar, perder para ganhar, cair para levantar. Enfim, de fracassar para ter sucesso. Boa Sorte!

11.2 Dicas & Toques – A Arte de ser Feliz

O artigo abaixo foi escrito pelo **Padre Zezinho** de Cachoeiro do Itapemirim, Espírito Santo.

Vejam com que propriedade ele definiu a felicidade.

Não há quem não saiba. Não há crianças que não queiram. E não há ser humano que não deseje. Todas as pessoas, sem exceção alguma, querem ser felizes. As que já o são, querem continuar nesse estado de espírito; as que ainda não são lutam com todas as forças para atingir a felicidade, mesmo sem saber, e as que já foram querem voltar a sê-lo.

A felicidade é a razão maior do ser humano. Maior do que a fome, a sede, o sono e maior até do que a morte. Todos estamos infinitamente empenhados em achar a nossa pedra preciosa. Por isso garimpamos a vida inteira. Mas um dia a busca chegará ao fim, e não precisa ser necessariamente no dia de nossa morte. Podemos parar antes. Basta entendermos o que significa a palavra suficiente. As pessoas em geral buscam algo que não sabem definir, mas que no fundo e em qualquer língua, se escreve no coração e se lê nos olhos. Os olhos dizem se o coração achou ou não a felicidade. O comportamento também.

Há um brilho diferente no ser da pessoa feliz. É um ser humano adjetivado. Tem aquele “algo mais”, típico de quem se sente pessoa e não coisa. Há uma sensação de suficiente, bastante, “satis”. Daí, a palavra “satisfeita”. Acha-se suficientemente feita. Completa. Não falta mais nada para se proclamar pessoa. Pode repetir o refrão do Salmista: “O Senhor é o meu pastor, não preciso de mais nada”.

Ao contrário, a pessoa infeliz é carente demais. Cada vez que consegue momentos de felicidade insiste em dizer e se convencer de que não é aquilo que a faz feliz. Quer mais. Quer tudo. Passa de relativo e nunca está satisfeita. Inventa problemas à medida que os resolve. Não entende de suficiente, bastante, tanto quanto. Acha a vida injusta. Tem sempre menos felicidade do que gostaria. Machuca-se e machuca os outros porque nada está bom. Passa a impressão de estar sempre à procura de diamante onde o filão é prata. Sabe apenas que não quer aquilo que satisfaz os outros. Quer algo diferente. Com tanta exigência, acaba não encontrando nem o normal.

Garimpeiros da felicidade, vivemos em busca dessa pedra. Muitos a encontram, mas não se “satisfazem”. Pedra alguma é preciosa o suficiente para o tamanho da sorte e da felicidade que desejam. E desperdiçam a que já possuíam. A felicidade não é por aí. Chegará um dia em que teremos de nos decidir pelo suficiente e dizer a nós mesmos com convicção: Daqui por diante serei feliz, mesmo, se os outros acharem coisa melhor do que eu. O que achei é um bom começo. Não fracassei. É preciso tomar essa atitude, senão a felicidade nunca se fará presente em nossa vida.

A felicidade existe. Mas é a única experiência em que o pouco já é tudo. Se a desperdiçamos por nos parecer insignificante, jamais a teremos na totalidade. De tanto querer mais, acabamos querendo demais. Nessa ânsia, o resultado é uma vida infeliz.

A pessoa feliz é bem menos ansiosa. Nem por isso é acomodada.

GRANDE SABEDORIA É DESCOBRIR O SUFICIENTE. É AÍ QUE MORA A FELICIDADE.

11.3 Um Meio ou uma Desculpa

por Roberto Shinyashiki

Não conheço ninguém que conseguiu realizar seu sonho, sem sacrificar feriados e domingos pelo menos uma centena de vezes.

Da mesma forma, se você quiser construir uma relação amiga com seus filhos, terá que se dedicar a isso, superar o cansaço, arrumar tempo para ficar com eles, deixar de lado o orgulho e o comodismo.

Se quiser um casamento gratificante, terá que investir tempo, energia e sentimentos nesse objetivo.

O sucesso é construído à noite!

Durante o dia você faz o que todos fazem.

Mas, para obter um resultado diferente da maioria, você tem que ser especial. Se fizer

igual a todo mundo, obterá os mesmos resultados.

Não se compare à maioria, pois, infelizmente ela não é modelo de sucesso.

Se você quiser atingir uma meta especial, terá que estudar no horário em que os outros estão tomando chope com batatas fritas.

Terá de planejar, enquanto os outros permanecem à frente da televisão.

Terá de trabalhar enquanto os outros tomam sol à beira da piscina.

A realização de um sonho depende de dedicação, há muita gente que espera que o sonho se realize por mágica, mas toda mágica é ilusão, e a ilusão não tira ninguém de onde está, em verdade a ilusão é combustível dos perdedores pois...

Quem quer fazer alguma coisa, encontra um **MEIO**. Quem não quer fazer nada, encontra uma **DESCULPA**.

11.4 Carreira: você tem autocontrole?

*Desconhecido

Muitas atividades diárias podem fazer com que as pessoas se atrapalhem e, sobrecarregadas, se deparam com o chamado estresse. Um dos sintomas mais graves desta doença é o nervosismo. Qualquer detalhe pode ser a gota d'água para quem já está no limite. Às vezes, até mesmo sem o estresse, muitas pessoas já estouram.

Isso significa que falta autocontrole, fator que pode sujar sua imagem dentro da empresa. Você sabe identificar se consegue se controlar de maneira fácil?

Tensão à flor da pele

Se alguém vem pedir alguma informação óbvia, você logo responde com arrogância? Briga por qualquer motivo mesmo sabendo que a discussão não levará a nenhuma conclusão?

O nervosismo exacerbado somente traz vantagens negativas para sua carreira. Isso a torna uma pessoa de difícil acesso. A partir do momento que as pessoas notam que ao chegar para conversar com você podem levar uma bronca sem motivos ou podem receber uma resposta mal educada, elas se afastam e buscam outras fontes de informação.

Se isso acontece freqüentemente com você, pare para pensar, pois já perdeu seu autocontrole. Ele é importante para manter sua imagem, já que as empresas, e os colegas de trabalho, não suportam pessoas estressadas e de mal com a vida.

Saber se controlar é a chave para a convivência em qualquer ambiente. Sempre existirão momentos em que será impossível, como diante de uma cena de injustiça ou de preconceito, mas quando o assunto é seu trabalho e não é algo que envolva a ética, o melhor é ficar calado.

Intromissão é perda de controle

O autocontrole não diz respeito somente aos momentos em que alguém faz algo que o incomode muito. Imagine uma conversa dentro do seu escritório, da qual você não está participando.

De repente alguém fala sobre algum assunto que você realmente conhece e tem muitas informações a respeito. Você consegue ficar calado? Se a resposta for positiva, parabéns. Poucas pessoas conseguem se controlar nesta situação. Agora, se isso acontece de vez em quando é normal, já que em alguns momentos é preciso ajudar.

No entanto, se isso acontece a todo o momento, cuidado! Você pode estar atrapalhando. As pessoas que estão conversando, se precisarem de sua ajuda, certamente irão pedir. Além disso, responder às dúvidas delas pode parecer que você quer apenas "aparecer" ou mostrar-se superior. Fique atento!

11.5 Dicas úteis para falar corretamente ao telefone

por Mirian Nasser Gomes

As empresas fazem de tudo para se modernizar e usam todas as tecnologias disponíveis para oferecer um bom atendimento ao cliente.

Isso, sem dúvida nenhuma, é de grande valia. O problema é que colocam tudo a perder quando o atendimento telefônico é falho, ineficiente e ruim.

Quantas vezes você pesquisou uma empresa na internet, viu o site, ficou maravilhado com tudo o que a empresa oferece ao cliente e, quando precisou de um contato telefônico, veio a decepção: atendimento péssimo e sem receber o retorno de seu questionamento que tanto aguardava.

O telefone ainda é um instrumento de vendas e de networking muito importante, por isso é necessário levar em conta alguns fatores quando precisar falar com um cliente ou mesmo para encantá-lo. Não se esqueça também da qualidade do atendimento que dá às ligações internas, que também compromete a comunicação e a agilidade no andamento dos negócios de sua empresa.

Lembre-se: trate sempre bem o cliente. Não se esqueça de que você também é cliente e deseja ter um bom atendimento e ser tratada com respeito. Então, faça o mesmo!

Dicas:

- Nunca fale o habitual “alô”. Use a prática utilizada pela empresa: nome da empresa, seu nome e sua saudação para ligações externas e apenas seu nome ou, se preferir, também uma saudação para as internas;
- Evite o terrível “quem fala?”, “quem é?” “quem gostaria?”. Seja cortês ao telefone e pergunte de uma outra forma como “por gentileza, quem deseja falar ou quem quer falar?”;
- Se o cliente precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco dele desligar o telefone ou atender outra linha interna dele;
- Nunca digite enquanto fala ao telefone e evite fazer barulho ao redor que possa prejudicar a conversa com o cliente;
- Caso esteja em uma ligação particular e seu telefone tocar (linha interna ou externa), desligue ou coloque sua chamada em “espera ou hold”. Dê prioridade às ligações da empresa;
- Se tiver uma crise de riso, soluço ou tosse, peça licença ao cliente e coloque o telefone em “espera”;
- Se tocar uma outra linha, peça licença por 1 minuto, atenda a 2ª linha e diga que está em outra ligação e que retornará em seguida;
- Evite comer, beber, mascar chiclete ou chupar bala enquanto fala ao telefone;
- Caso seu chefe não esteja disponível para atender o cliente, jamais peça para o cliente ligar mais tarde ou de novo. Quem deve retornar a ligação é você;
- Se combinar dia e horário para retornar a ligação, faça-o conforme o combinado, ou, caso haja algum imprevisto, avise ao cliente;
- Se a ligação for feita para um celular, sempre inicie a conversa, perguntando se a pessoa pode atender naquele momento;
- Nunca diga “Ele não se encontra”, afinal ele não está perdido. Diga apenas “Ele não está”;
- Quando for transferir uma ligação externa a alguém internamente da sua empresa, tenha a delicadeza de adiantar o assunto ao colega de trabalho e só assim transferir a ligação. Não cometa a grosseria de transferir diretamente a ligação sem mesmo saber se seu colega está em seu local de trabalho ou mesmo se ele poderá atender o cliente pois o cliente voltará a ligar para você, e, provavelmente estará irritado;
- Use um tom de voz firme, claro e gentil ao telefone. Evite gírias, diminutivos, gritos, intimidades (amor, bem, querida);
- Se estiver ao telefone com o cliente, evite conversar com a colega de trabalho quando ele sair da linha por alguns instantes. Ele poderá ouvir algum assunto pessoal ou da empresa;
- Se estiver resfriada, evite tossir, espirrar ao telefone enquanto fala. Peça um minuto e coloque o telefone em “espera”. Caso a situação esteja crítica, peça desculpas e ligue em seguida, quando estiver se sentindo melhor;
- Sorria ao telefone. Você pode não perceber, mas fará toda a diferença. Você não se sente mais à vontade quando alguém fala com você sorrindo? Pois é...
- Se não quiser ofender o cliente, evite falar “ Ele saiu”, “Está em reunião”, “Não pode atender”. Procure ser sincera na medida do possível e evite esses clichês;
- Seja natural ao telefone. Você não percebe quando alguém está mentindo ao telefone? Tenha certeza de que os outros também!
- Tente se conter com clientes mal-educados. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-lo. Jamais o interrompa, grite ou seja agressiva com ele.
- Na necessidade de anotar um recado para o chefe ou colega de departamento, tenha sempre à mão papel e caneta, escreva com letra legível e fale e anote corretamente.

Atenção: não faça o cliente repetir várias vezes o recado. Ninguém suporta isso!

- E, não se esqueça de anotar dia, hora e assinar o recado ou, se preferis, envie um e-mail. Não faça o que geralmente a maioria faz; que é o de transmitir o recado quando se encontrar com o colega. E se você não vê-lo? Ele ficará sem receber o recado?
- Quando precisar deixar um recado no celular ou no escritório do cliente, fale de forma clara e pausada, repita apenas o telefone de contato e agradeça.
- Por fim, quando ligar para alguém, diga já na primeira frase seu nome, empresa e porque está ligando. Assim evitará aqueles intermináveis e cansativos diálogos.

Diga: “Bom dia, sou fulana, secretária do ... e dê seu recado”. Simples assim!

11.6 Etiqueta ao Telefone

por Maria do Carmo Lima*

Você já ligou para alguém e sentiu-se cansada, desmotivada só de ouvir o tom de voz do outro. Não que a conversa fosse propriamente chata. Mas, realmente, o tom de voz, a falta de entonação não eram adequados. Outra situação, já ligou para uma empresa e teve a sensação de que a recepcionista queria fazer qualquer outra coisa, menos atender ao telefone? Alguém que parece estar ali "amarrada", sendo forçada a atender (logo quem) o cliente. Dá vontade de pedir desculpas e desligar rapidinho, não é mesmo?

Por isso, para evitar este comportamento, é necessário sabermos utilizar as regras da etiqueta ao telefone. Assim como nas mais diversas situações, precisamos ser simpáticos, claros e demonstrar ânimo naquilo que fazemos. Não importa se é a primeira ligação das 8h da manhã ou a última do dia, as 20h. Tenha ênfase em sua fala, seja cordial, gentil, empático. Procure compreender o problema alheio.

Seja empático: Coloque-se no lugar do cliente. Para isso você precisa imaginar quão sério e significativo é a reivindicação do outro. Imagine que você é um atendente de um Pronto Socorro Infantil do Big Bom Plano de Saúde. Uma mãe desesperada, chorando entra na sala com o filho com 38,5 de febre. Bom, isso não é uma febre muito alta, você pensa. Então, vira-se para a mãe e diz: Senhora, isso não é nada (com o ar mais natural do mundo). Vou preencher sua filha e em 15 minutos o médico a atenderá. Imagine a aflição dessa mãe, que pode ser "marinheira de primeira viagem", pode ter feito tratamento para engravidar o que agrava seu medo. Ela pode não ter a menor idéia do quanto é considerado "normal" para uma febre. Mas sabe que ama seu filho.

Talvez, se você mudar um pouco a forma de falar...: "-Senhora, o médico vai atender seu filho em poucos minutos. Procure ficar calma porque esta temperatura indica apenas uma febrícula. Nós estamos aqui para ajudá-la. Não se preocupe". Você vai perceber que o retorno positivo virá naturalmente.

Por outro lado, para nos comunicarmos com precisão é fundamental sermos bons ouvintes. Nada mais chato que ser interrompida a cada vírgula. Concentre-se no que o outro diz! Demonstre que sua atenção está completamente voltada para atendê-lo(a). Não se permita divagar. Use seu felling para perceber o que está nas entrelinhas. E, ao interromper o outro inadvertidamente volte atrás e desculpe-se da falta de cortesia.

E quando somos atendidas por alguém com Síndrome de Odontopediatra? Imagine a cena: "Meu anjinho, abre a boquinha, para eu ver o dentinho. Obrigadinha. Aqui uma revistinha. É uma lembrancinha para você que foi lindinha." Nossa! Tudo bem, quando temos entre 2 e 3 anos, pode até ser legal. Mas, vamos combinar que passando dos 15 anos, ao sermos atendidas por: "Queridinha, amorzinho, meu bem", nos sentiremos fora de contexto. A menos que seja um gato tipo Brad Pitt ou Richard Gere (para as que passaram ligeiramente dos 30).

Neste caso, prevalece a regra da cortesia e entusiasmo. Atenda ao telefone seguindo a regra básica, mas que não falha: Diga o nome da Empresa, Seu nome e Cumprimento ao interlocutor. Fale pausadamente para ser entendida na primeira. Evite o: Quem? De onde? Lembre-se de tratar cada telefonema como único, especial, vip, super!.

** Maria do Carmo Ferreira Lima - Bacharel em Secretariado Executivo Bilingüe pela Universidade Anhembi Morumbi e Especialista em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade de Santo Amaro – UNISA. Atuou por mais de 6 anos como Secretária de Presidência e Diretoria. Lecionou no Curso de Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo – FATEC/SP e na Unicastelo. É articulista para alguns sites, como o www.rh.com.br. É consultora de cursos para Secretárias, entre eles: Etiqueta Empresarial, Etiqueta à mesa, Marketing Pessoal, Rotinas Secretariais.*

11.7 Dicas para um bom Arquivamento

*Desconhecido

A primeira regra é fazer a triagem de papéi e jogar fora o que é desnecessário.

Faça uma cuidadosa leitura de todo o material e decida com o seu Executivo, o que pode e deve ser jogado fora. É importante que a decisão seja tomada em conjunto para que ele esteja a par do processo de organização. Para descartar papéis é preciso levar em consideração as exigências da lei: as fichas de registro de funcionários, por exemplo, não podem ser descartadas antes de 35 anos. Para reduzir o volume de papel, guarde apenas os originais dos documentos. Tudo o que estiver em duplicidade pode ser jogado fora.

Memorandos, correspondências internas e comunicados podem ficar arquivados, se for necessário, apenas no computador. Use ao máximo o recurso dos processadores de textos e correio eletrônico.

Organize o arquivo utilizando um método específico: por ordem alfabética, por assunto, etc. A falta de padronização facilita a bagunça e torna mais difícil a procura de papéis.

Lembre-se de que ter um arquivo em ordem é condição essencial para evitar problemas com a fiscalização.

Assim, como no item anterior, o conselho é que a padronização também seja acompanhada pelo Executivo. Qualquer que seja o método escolhido, o importante é que ele seja simples e prático de modo que seu Executivo possa encontrar sozinho as informações quando você estiver ausente. Por exemplo, se você tem informações sobre o músico Tom Jobim, será muito mais fácil procurá-las em uma pasta chamada "Músicas Populares" do que em uma chamada "Influências Afro-Brasileiras".

Para quem trabalha em departamentos pessoais, de vendas ou compras, o método alfabético é o mais utilizado para organizar catálogos e prontuários. Para os outros setores da empresa, geralmente o método mais utilizado (e também mais eficiente) é o de organização por assunto.

Procure inovar os meios físicos do arquivo.

Hoje, no mercado, existem dezenas de alternativas para as tradicionais pastas suspensas. Com uma pesquisa em boas papelarias, você pode encontrar outros meios para otimizar o seu arquivo.

Mantenha um índice no computador de tudo o que há no seu arquivo. Desta maneira será mais fácil localizar pastas e documentos.

Não se esqueça de manter o índice atualizado.

Mantenha separados os assuntos comerciais dos documentos pessoais.

Um dos grandes problemas para as empresas, hoje em dia, é que muitos funcionários levam consigo os arquivos quando são transferidos de setor ou desligados do emprego. Com isso, a memória histórica e tecnológica da empresa vai se desintegrando. Procure instruí-los para conservar todos os arquivos na empresa.

11.8 Acorde para Vencer

*Anônimo

Quando o relógio despertar, agradeça a Deus pela oportunidade de acordar mais um dia. O bom humor é contagiante. Espalhe-o. Fale de coisas boas, de sonhos, de amor.

Não se lamenta. Comece a sorrir mais cedo. Não viva emoções mornas e vazias. Cultive o seu interior. Extraia o máximo das pequenas coisas.

Seja transparente e deixe que as pessoas saibam que você gosta e precisa delas. Repense os seus valores.

Tudo o que tem que ser feito merece ser bem feito. Torne suas obrigações atraentes, tenha garra e determinação.

Não trabalhe só pela obrigação, mas pela satisfação da missão cumprida. Transforme os seus movimentos em oportunidades. Não inveje! Admire!

Sinta entusiasmo com o sucesso alheio, como se fosse o seu. Ocupe seu tempo crescendo, desenvolvendo habilidades. Só assim não terá tempo de criticar os outros. Tenha fé, acredite. Você pode tudo que quiser!

Finalmente, ria das coisas à sua volta, de seus problemas, de seus erros. Ria da vida. E ame, antes de tudo a você mesmo. A gente é capaz de ser feliz quando é capaz de rir da gente mesmo!

11.9 Pesquisa revela a Secretária do Futuro

Suas novas funções exigem mais organização, que conheça os clientes da empresa, decida corretamente, seja profissional.

Temos difundido em nossos seminários gerenciais a necessidade de existência do Time Executivo/Secretária – uma relação de parceria que possa potencializar a produtividade.

Uma das alternativas para este potencial vem de uma pesquisa que acabamos de realizar com 20 executivos (diretores e superintendentes de empresas privadas), procurando identificar os procedimentos e comportamentos que esperam da secretária.

Antes de mencionar os resultados da pesquisa, é sempre bom lembrar que não devemos ter com a secretária a chamada expectativa ideal, isto é, esperar algo, não dizer o que efetivamente se espera e depois cobrar este tipo de ação.

A pesquisa revelou:

1. A secretária deve fazer algo além do que foi solicitado. É o exercício do conceito de excelência. Atender apenas o que foi pedido não satisfaz; é necessário exceder.
2. O comportamento antecipado em relação à crises é fundamental; pensar no problema como desafio, antes que ocorra.
3. Mentalidade orientada para as soluções.
4. Especialização, isto é, ser ótima naquilo em que o executivo não é tão bom.
5. Ter redação impecável, simpatia, administrar conflitos e dominar quase que totalmente a informática, etc.
6. Que a delegação seja também solicitada pela secretária, que não aceite simplesmente a postura de esperar que ele se lembre de delegar algo. Exemplo: percebendo a sua falta de tempo para executar uma tarefa, eu a elaborei e aguardo instruções sobre o que ainda não está bom. Sr. Fulano telefonou perguntando sobre... e informei que ... Tudo OK? As convocações, bem como todo o material para a reunião, inclusive a redação dos comunicados e relatórios, estão prontas. Vamos necessitar de mais alguma coisa?
7. Que, como e quando dizer não é fundamental para a secretária, inclusive para o próprio executivo; a melhor maneira de fazê-lo é evitar o uso do "não". Transferir a solução do assunto para uma terceira pessoa ela mesma resolve sem ter que chamar o executivo, deslocar o atendimento para outro dia, fazer com que os próprios interlocutores questionem suas urgências, etc.
8. Ter uma visão global da organização é fundamental; saber quem faz o quê, quem são os clientes, quais são os planos para o ano que vem. Ao lado dessa cultura organizacional, aparece também a necessidade de cultura geral. Lamentavelmente, não se tem o hábito da leitura. Atemo-nos aos livros técnicos, se o fizermos, ou até mesmo a algumas revistas sobre o desenvolvimento profissional e pessoal. Num momento em que as empresas têm como meta a qualidade e a produtividade, nada mais importante que a secretária leia; leia muito e principalmente tudo que for recomendado não só aos executivos, como também leituras referentes aos

acontecimentos nacionais e mundiais. Costumamos ouvir a famosa desculpa: “é caro”. Sabemos que não é bem assim. A leitura enriquece a vida pessoal. Alguém já disse que é por meio dos livros que conseguimos nos rever.

9. Ser especialista em produtos finais e acabados, isto é, aqueles que, se o executivo quiser, nem necessitará rever, pois estão prontos para serem remetidos ao destinatário.
10. Restringir ao máximo os contatos no escritório relacionados a atividades sociais, familiares. Os executivos, de modo geral, se mostraram avessos a este comportamento.

Como se pode perceber, várias expectativas refletem uma mudança de perfil na profissão de secretária.

Esta mudança passa pela maior autonomia nas decisões, postura mais de assessora, mentalidade mais questionadora. É importante que esta não seja apenas uma mudança de nomenclatura, ou que tarefas continuem as mesmas, talvez um verniz maior em algumas ações ou até uma pequena delegação de poderes. É sempre bom lembrar que cabe primordialmente ao executivo a responsabilidade de desenvolver a secretária.

Nossa pesquisa revelou que os que praticam esta responsabilidade têm parcerias mais eficazes.

Muitos empregadores desconhecem e não respeitam a regulamentação da profissão. Às vezes, nem a própria profissional conhece o seu código de ética ou os requisitos para desenvolver bem suas funções.

* Lúcia Casimiro é consultora associada à OPC Consultoria.- Jornal: O Estado de São Paulo

11.10 O que é Ética?

A ética e a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade, ou seja, é a ciência de uma forma específica de comportamento humano. Ao ser definido como um conjunto sistemático de conhecimentos racionais e objetivos a respeito do comportamento humano moral, a ética se nos apresenta como objeto específico que se pretende estudar cientificamente. Esta pretensão se opõe à concepção tradicional que reduzia a um simples capítulo da filosofia, na maioria dos casos, especulativa.

Como ciência a ética a ética estuda os fatos de forma a descobrir-lhes os princípios gerais, sendo neste sentido, partindo de dados empíricos, ou seja, da existência de um comportamento moral efetivo não podendo ficar apenas no registro dos mesmos, ultrapassando com seus conceitos, hipóteses e teorias. A ética deve como conhecimento científico abordar à racionalidade e objetividades mais completas ao mesmo tempo que deve proporcionar conhecimentos sistemáticos, metódicos e, no limite do possível, comprováveis.

A ética é a ciência da moral, isto é, estuda o comportamento humano. Deve ficar claro também que não se deve confundir aqui a teoria com seu objeto, ou seja, o mundo moral. Os conceitos da ética devem ter a mesma consistência e fundamentação das proposições científicas, porém a moral possui princípios e normas que não podem ser qualificados como proposições científicas pois muitas vezes são incompatíveis com os conhecimentos fornecidos pelas ciências naturais e sociais. E daí chegamos a conclusão de que podemos falar em uma ética científica, não podendo dizer o mesmo da moral. A moral não é ciência, mas objeto da ciência, e neste sentido ela é estudada e investigada.

A ética não é a moral, portanto não pode ser reduzida a um conjunto de normas e prescrições; sua missão é explicar a moral efetiva e, neste sentido pode influir na própria moral.

O objeto de estudo da ética baseia-se em vários tipos de atos humanos: os atos conscientes e voluntários de um indivíduo que pode afetar a outro indivíduo, determinado grupos sociais.

A palavra ética vem do grego *ethos*, que significa em semelhança a “modo de ser” ou “caráter” enquanto forma de vida também adquirida ou conquistada pelo homem. Sendo assim, levando-se em conta que moral vem da palavra *mos* ou *mores* que significa “costume”, a ética e amoral assentam-se num modo de comportamento que não corresponde a uma disposição natural, mas que é conquistado por hábito.

11.11 As atuais expectativas e exigências do mercado de trabalho para as Secretárias

por Camila Micheletti

“O grande diferencial atual é oferecer algo a mais que o cliente espera; achar outras soluções para problemas antigos”, afirmou Stefi Maeker, diretora-presidente da SEC Secretary Search & Training e da Trust Executive Search. Stefi foi a

Técnicas em Secretariado – Profª. Kátia J. de Miranda

segunda palestrante do primeiro dia de palestras do 7º Fórum Internacional Senac de Secretárias, que aconteceu em Setembro no Hotel Senac São Pedro, no interior de São Paulo.

Para ilustrar a capacidade que algumas pessoas possuem de olhar o que todo mundo olha e enxergar o que ninguém viu, Stefi citou alguns exemplos, como a Volkswagen, que lançou um carro híbrido com o motor da Magneti Marelli, empresa do Grupo Fiat.

Orkut, Multiply, LinkedIn – esses nomes são familiares para você? Estes são apenas alguns exemplos de redes de relacionamento disponíveis na internet, sites que estão promovendo uma grande mudança nas relações interpessoais.

Segundo ela, o profissional não valerá apenas pelo que sabe, mas também pela forma que utiliza este conhecimento.

O que as empresas esperam dos profissionais neste novo século? Enganou-se quem pensou em competência ou criatividade. Para Stefi, as empresas querem resultado.

Para chegar a ele, três questões se fazem necessárias:

1. Qual a contribuição que você deu aos acionistas?
2. Onde você agregou valor hoje?
3. Onde você faz a diferença?

“Se você não chegar a tempo, alguém o fará. O mercado pede atitude. Quem chega em segundo lugar raramente é lembrado, principalmente no mundo corporativo”, declarou a consultora. Esta atitude refere-se a tudo, inclusive na hora de buscar atualização profissional. “Ninguém fala mais em dominar as técnicas de digitação e atendimento ao telefone.

O que está em alta hoje são as competências intelectuais e comportamentais”.

O perfil das secretárias de hoje e dez anos atrás mudou muito. Confira as principais diferenças:

ONTEM

HOJE

Atender ao telefone

Atender a clientes

Ativo social

Gerencia conflitos/ negocia

Ação automática e mecânica

Ação criativa e participativa

Perfeccionista e rígida

Flexível e espontânea

Dependente

Tem autonomia e iniciativa

Submissa

Pró-ativa e empreendedora

Executadora

Gerencia projetos

Isolada

Com muita habilidade pessoal e desenvoltura em todas as áreas da empresa

Conhecer bem sua função

Conhecer bem cultura geral e o mundo

“Sobreviver nas organizações dependerá da capacidade de se relacionar, vender idéias e impor respeito. Você gerencia processos, com eles vem o reconhecimento”, disse ela às participantes do evento.

Neste cenário de constantes mudanças, algumas características tornam-se fundamentais, tais como:

Saber julgar;

- Ser estável (Não ser sujeita a chuvas e trovoadas);
- Ter capacidade de comunicação;
- Ter inteligência social (Se o executivo precisar de uma entrevista com o presidente da República, a secretária consegue);
- Ter criatividade;
- Ser adaptável e flexível;
- Saber tomar decisões;
- Ter capacidade de liderança – e exercê-la quando preciso, cultivando entusiasmo pelo trabalho;

- Estimular e fazer trabalho em equipe.

“A força dominante da sua vida é a força como você pensa. Daí a importância de encarar os desafios e projetar um futuro”. Para isso acontecer, é importante reavaliar suas metas e resultados e saber para onde quer direcionar sua carreira. “Que tipo de reconhecimento queremos?” – questiona Stefi.

Ter metas plausíveis é muito importante porque é a partir delas que você vai canalizar seus esforços e ter atitude para fazer as escolhas certas. Com metas e atitude em mente, é bom lembrar que:

- Nada acontece por acaso;
- Faça o melhor com aquilo que a vida lhe deu;
- Aprenda a continuar aprendendo;
- Faça diferente;

Conhece a máxima “De boas intenções o inferno está cheio?” No mundo empresarial, ela pode ser lida como “a boa vontade não vale nada sem o comprometimento”. Ou seja, de que adianta ir trabalhar todos os dias, se o que você faz não lhe dá prazer? A dica da consultora é: Mude! Pode ser de empresa, de cargo e até de área. O importante é saber que “o grande responsável por sua carreira é você mesmo. Os êxitos e realizações dependem das suas ações, e da paixão que você tem pelo seu trabalho”, concluiu Stefi.

Texto publicado na Revista on line "Sua Carreira" do site Empregos.com.br

Matéria referente a Confira a cobertura do 7º Fórum Internacional Senac de Secretárias, que ocorreu em Setembro em São Paulo por Camila Micheletti.

11.12 Afinal o que é fracasso?

*por Fábio Violin**

O maior inimigo do homem pode ser visto olhando-se no espelho.

Se um homem entra em uma briga física com outro homem e é derrotado esse fato o persegue por muito tempo, e surgem sentimentos como vergonha, ira e sede de vingança. Um animal quando disputa em uma briga com outro de sua espécie pelo território ou qualquer outro motivo e perde não age da mesma maneira.

Muitos podem dizer que os animais são seres irracionais e que, portanto não teriam como “remoer” a derrota, porém, não lhe parece irracional se amargurar por algo que já esta no passado? Não seria mais racional retomar a vida e seguir em frente apesar da derrota (fato comum na vida de todo ser humano)?

Um dos maiores esportistas brasileiros nos dá uma grande lição de superação. Após um acidente Lars Grael teve uma de suas pernas amputadas, no entanto, esse terrível fato não o impediu de mostrar sua força de superação.

Em uma entrevista perguntaram ao atleta:

Após o acidente, como você aprendeu a conviver com a deficiência física?

Inicialmente é sempre um trauma, mas o exemplo de outros atletas e de pessoas que passaram por problemas iguais ou piores – respondeu Lars - me fez ver que a minha vida não tinha acabado. Era possível viver e ser feliz convivendo com a minha deficiência.

Atualmente o campeão dedica-se ao esporte e a política em prol de pessoas com deficiência e idosos.

Thomas Edison fez funcionar a lâmpada em 1882, mas antes disso teve em torno de mil experiências até conseguir que uma delas funcionasse. Um repórter ao entrevistá-lo na época perguntou como ele se sentia diante de tantas tentativas fracassadas. Edison respondeu: "não fracassei nenhuma vez. Inventei a lâmpada! Acontece que foi um processo de 1.000 passos".

É preciso determinação e perseverança nos momentos mais difíceis. Essa combinação talvez seja uma das essências dos resultados positivos.

As pessoas que vencem aprendem a serem maiores que seus problemas e dificuldades e não se intimidam diante de derrotas temporárias. Tanto perder quanto ganhar fazem parte do jogo da vida.

Temos tantos exemplos de profissionais que deixaram de lado a lamentação por um tropeço, e abandonaram a idéia de fazer drama ou se sentirem desprestigiados após perderem um cliente, um negócio ou um emprego. Não estou fazendo apologia a derrota como grande professora, mas estou querendo mostrar que as perdas devem ser vistas como um processo de aprendizagem. Dura e cruel, difícil de engolir, mas necessária nos momentos de crescimento e evolução de cada um de nós.

Imagine a cabeça de um jogador profissional ao perder dois pênaltis em uma mesma partida. Isso aconteceu de fato e o profissional ficou apagado o restante da partida e no final saiu de cabeça baixa.

O maior cestinha do mundo novamente nos dá uma valiosa lição de perseverança e presença de espírito. Muitos jogadores deixam de arriscar quando a bola não entra nos primeiros arremessos. Oscar, ao contrário continua arremessando mesmo quando erra e a explicação dele é simples, mas genial:

"Continuo porque sei que, a partir de um momento, a bola vai começar a entrar". E como sabemos a bola entra mesmo. Não existe vergonha em ter problemas ou sofrer derrotas. Isso acontece comigo, com você e com todos que não usam capa de super herói e saem voando pela cidade afora. Terrível é se permitir levar uma vida medíocre com resultados ínfimos por medo de arriscar-se.

Tirar das derrotas lições de vida a serem aplicadas ao nosso cotidiano deixou de ser algo distintivo e passou a ser uma obrigação de cada um de nós.

Mas não acredite que derrotas e fracassos sejam a mesma coisa. Derrotas são momentâneas. Fracassos se tornam permanentes pelo fato de adquirirmos medo do que vem pela frente.

É fácil seguir em frente quando a "maré" está boa, o difícil é prosseguir quando a situação é crítica. São nesses momentos que os super-heróis sem capa mostram sua força.

** Fábio Violin, Mestre em Estratégias e Organizações (UFPR), colaborador ou colunistas em mais de 130 sites no Brasil e exterior, professor universitário de graduação e pós-graduação, palestrante e consultor de empresas.*

12 Referências Bibliográficas

www.apostilando.com.br www.institutosiegen.com.br www.secretariamoderna.com.br www.secretariando.com.br
www.sinsesp.com.br

Mini Aurélio – O Dicionário da Língua Portuguesa – 6ª Edição – Editora Positivo

AZEVEDO, Ivanize e **COSTA**, Sylvia Ignácio da – Secretária – Um guia prático – Editora Senac

CHING, Rosa – A arte de secretariar: tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso!
Novatec Editora, novembro de 2006

FERREIRA, Reinaldo Mathias – Correspondência Comercial e Oficial com técnicas de redação. Editora Ática

GOLD, Miriam – Redação Empresarial – Escrevendo com sucesso na Era da Globalização – Makron Books

GOMES, Sara – Secretária Nota 10
Fundação Biblioteca Nacional, 1ª edição, outubro de 2003

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio – O livro azul da secretária moderna
Editora Érica

MATARAZZO, Cláudia – Negócios negócios, etiqueta faz parte
Editora Melhoramentos, 1ª edição, outubro de 2005

PACOLA, Eliana Cristina – Secretariado Administrativo com Exercícios Práticos – Editora Viena, 2002

PEREIRA, Kátia Cristina Alves – Secretária Bem Sucedida: um novo conceito de profissional – Apostila site Secretariando

WEIL, Pierre – Relações Humanas na família e no trabalho
Editora Vozes, 2003