

APOSTILA 1

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Profº Esp. Odelson de Souza Pereira

2025

Professor Esp. Odelson de Souza Pereira é Graduado em COMÉRCIO EXTERIOR pela Universidade Paulista UNIP (2009). Pós Graduado em ENGENHARIA DA PRODUÇÃO pela Universidade GAMA FILHO (UGF - RJ) 2010. Especialização TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Universidade GAMA FILHO (UGF - RJ) 2011. Didática do Ensino Superior pela Universidade Nilton Lins, Mestrando em Educação pela FUNIBER (SC) Curso Técnico em Administração na Escola estadual Aparecida e curso Técnico em Eletrotécnica na escola estadual senador Petrônio Portela extensão da cefet (2002)(ifam). BIG DATA E ANALYTICS com os seguintes tópicos Definindo big data, Internet das coisas Privacidade e direito à informação, Big data no ambiente empresarial, Big data e estratégia, Big data e processo decisório, Sistemas tradicionais x sistemas de big data analytics, Propriedades acid e cap Ferramentas, Colaborou nas empresas MOTO HONDA DA AMAZÔNIA LTDA. (1997/2005). Onde atuou na área produtiva e técnica na programação de produção e operação de robôs, e na gestão da qualidade e na empresa YAMAHA MOTOR DA AMAZÔNIA LTD Ano período de 2006 a 2012. Desde 2012 é Professor Especialista na UNIVERSIDADE NILTON LINS dos cursos de ADMINISTRAÇÃO, RECURSOS HUMANOS, LOGÍSTICA, SEGURANÇA DO TRABALHO, PETRÓLEO E GÁS, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E FARMACIA lecionando as disciplinas planejamento da produção (PCP) gestão da qualidade, introdução a logística, Gestão da Qualidade e Produtividade, Gestão de Armazenamento e Transportes, Gestão estratégica, Logística empresarial, Gestão da cadeia de suprimentos, introdução a segurança do trabalho, legislação em segurança do trabalho, Projetos integrados de logística , projeto integrado I e II de segurança do trabalho, Logística integrada, importação e exportação e Tópicos de Logística II e Tecnologia da informação, Gestão de compras e contratos, Legislação trabalhista e previdenciária, Normas 9001, 14001, 450001, Pesquisa operacional, gestão de empresas farmacêuticas e metodologias ativas no ensino superior

O que é empregabilidade?

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

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

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

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

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

Dicas para o mercado de trabalho

I. Curiosidade

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

II. Ansiedade

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

III. Liderança

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

IV. Independência

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

V. Criatividade

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

VI. Relacionamento

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

1. O Fator Humano nas Organizações

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

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

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

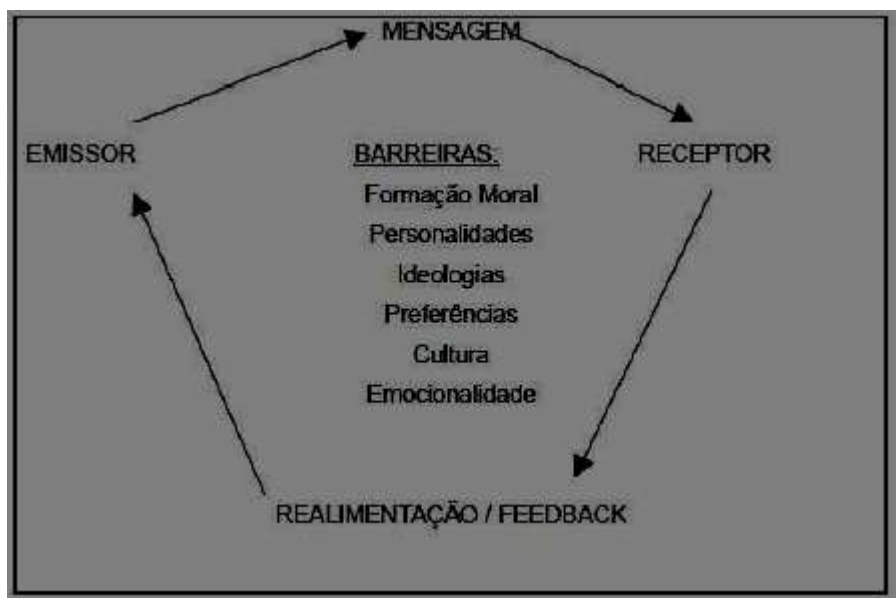
A dimensão do trabalho na vida do homem é muito extensa. Há autores que afirmam que o homem vive:

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

2. A Natureza da Comunicação Interpessoal

Comunicação

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



Processo de Comunicação

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

Entendendo o Processo de Comunicação

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

A comunicação Verbal

É fundamental nos relacionamentos interpessoais além de ser a mais utilizada. Ocorre por meio de conversas, livros, jornais, rádio, TV, cartas, relatórios, entre outros. Exige cuidado e preparo, tanto da parte de quem a origina como a de quem a recebe. É

necessário passar idéias com clareza, mas a comunicação nem sempre consegue atingir o objetivo de passar uma mensagem clara.

A Comunicação Não-Verbal

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

Exemplos de comunicação não verbal no trânsito:

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

Problemas de Comunicação

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

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

Condições para uma BOA Comunicação

- Falar com clareza e precisão
- Ter objetividade
- Tom de voz moderado

- Saber ouvir
- Respeitar
- Ter boa vontade, ser receptivo.

Aprendendo a Administrar Relacionamentos

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

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

Personalidade

É o conjunto de características que torna a pessoa única a diferente das outras, ou seja, cada um tem a sua personalidade, pois os indivíduos pensam, sentem a agem de maneira bastante distinta.

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

São fatores que determinam a personalidade:

- Herança biológica
- Ambiente
- Idade

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

Preconceitos

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

Alguns preconceitos são:

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

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

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

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

Estereótipos

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

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

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

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

Motivação

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

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

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

Motivo

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

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

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

Necessidades

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

- Fisiológicas

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

- Segurança

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

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

- Sócias

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

- Estima

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

- Auto-alimentação

Estão relacionadas ao desenvolvimento de cada pessoa.

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

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

Apesar de não termos o poder de motivar ninguém, pois a motivação é um processo interno de cada indivíduo, temos o poder de estimular as pessoas com quem convivemos e de ajuda-las a descobrir as próprias necessidades.

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

Melhorando os Relacionamentos

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

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

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

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

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

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

Conhecendo e Respeitando as diferenças

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

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

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

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

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

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

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

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

RELAÇÕES HUMANAS

As seis palavras mais importantes: ADMITO QUE O ERRO FOI MEU,

As Cinco Palavras Mais Importantes: VOCÊ FEZ UM BOM TRABALHO

As quatro palavras mais importantes: QUAL A SUA OPINIÃO;

As três palavras mais importante: FAÇA O FAVOR;

As duas mais importantes:

MUITO OBRIGADO;

A palavra mais importante:

Nós;

A palavra menos importante:

EU.

Atuais exigências do mercado de trabalho

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

ENTREVISTA DE SELEÇÃO: a um passo do emprego

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

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

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

Primeiro Contato

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

Bibliografia

1. ARAUJO, Luis César G. de. Teoria geral da administração; aplicações e resultados nas empresas brasileiras. São Paulo: Atlas, 2004.
2. MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
3. ARAUJO, Luis Cesar G. de. Teoria geral da administração : aplicação e resultados nas empresas brasileiras. 2014. 6.2

Complementares

1. CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004. 634p.
2. DRUCKER, Peter F. 50 casos reais de administração. 2010
3. MEIRELES, Manuel; PAIXÃO, Marisa Regina. Teorias da administração; clássicas e modernas. São Paulo: Futura, 2003.
4. WARD, Michel. 50 Técnicas essenciais da administração. São Paulo: Nobel, 1998.