



# Assistente Administrativo

“Você sabia que a habilidade de focalizar o detalhe e o conjunto ao mesmo tempo é uma característica das pessoas bem-sucedidas?”

*Dr. Lair Ribeiro*

*É um médico brasileiro com mestrado em cardiologia que atuou como palestrante internacional e escritor. Concluiu o ensino médio em Divino das Laranjeiras, Minas Gerais, quando depois estudou na faculdade de Medicina da Universidade Federal de Juiz de Fora. Realizou treinamentos e pesquisas na Universidade de Harvard, nos Estados Unidos. Escreveu vários livros “best sellers” no Brasil e já se apresentou em vários países. Atua hoje ministrando conferências sobre desenvolvimento pessoal e profissional.*



## SUMÁRIO

Capítulo I - Conhecendo o contexto	Página 5
1.1 - O que se espera de um profissional qualificado?	Página 7
1.2 - Você se contrataria?	Página 9
1.3 - A borboleta azul	Página 10
Capítulo II - Interagir de forma profissional	Página 11
2.1 - Interagindo com seus líderes	Página 12
2.2 - Interagindo com seus clientes internos	Página 13
2.3 - Interagindo com seus clientes externos	Página 13
2.4 - Comunicação assertiva	Página 14
2.5 - Problemas de comunicação dentro das organizações	Página 14
Capítulo III - O mundo dos negócios	Página 15
3.1 - Como as empresas se classificam	Página 15
3.2 - Abertura de uma empresa	Página 18
3.3 - EIRELI	Página 18
3.4 - Simples Nacional	Página 19
Capítulo IV - Cartas comerciais	Página 20
4.1 - Leitura	Página 20
4.2 - Produção	Página 20
4.3 - Cartas comerciais	Página 21
4.4 - Documentos diversos	Página 22
4.5 - Produção textual	Página 31
Capítulo V - Conceitos de administração	Página 33
5.1 - PO3C	Página 33
5.2 - Organograma	Página 34
5.3 - Princípio de Pareto	Página 35
5.4 - A administração clássica - Henri Fayol	Página 36
5.5 - Arquivamento e tipos de arquivos	Página 37

Capítulo VI - O mercado de trabalho	Página 38
6.1 - Áreas de atuação do profissional no mercado de trabalho	Página 38
Capítulo VII - Gestão da qualidade total	Página 41
7.1 - Gestão da qualidade total (GQT)	Página 41
7.2 - O que é a ISO 9001?	Página 41
7.3 - CCQ (círculos de controle de qualidade)	Página 42
7.4 - A filosofia dos 5s	Página 42
7.5 - Visão geral da implantação dos 5s	Página 47
7.6 - Kaizen	Página 48
Capítulo VIII - As quatro funções administrativas	Página 49
8.1 - Planejar	Página 49
8.2 - Organizar	Página 51
8.3 - Dirigir	Página 51
8.4 - Controlar	Página 51
Capítulo IX - Valorização profissional	Página 53
9.1 - Aditive a sua carreira	Página 53
9.2 - Como utilizar o cérebro?	Página 54



# CAPÍTULO 1

## Conhecendo o contexto

Nos dias atuais, a competitividade no mercado de trabalho cresce e as vagas de emprego tendem a ser cada vez mais disputadas. Surge um novo tipo de profissional moderno, interessado em se qualificar para enfrentar os novos desafios que se apresentam. Esse profissional busca expandir seu potencial através da absorção de novas experiências de conhecimento, logo procura posicionar-se no contexto socioeconômico de forma a se tornar “multifuncional”. Este é o propósito do curso de Assistente Administrativo.

O curso de Assistente Administrativo da Escola de Profissões MicroRio viabiliza uma formação em várias áreas de atuação, pois o papel daquele profissional será, justamente, o de suprir as necessidades de um administrador.

O que podemos entender sobre “administrar”?

Administrar é obter resultados através da gestão de recursos financeiros, humanos e materiais. É uma responsabilidade distribuída em todos os setores hierárquicos da empresa. Quanto maior o nível na hierarquia, maior a exigência do domínio da administração. Quando conseguimos satisfazer desejos e necessidades do consumidor gerando retorno monetário para a empresa, realizamos fundamentos básicos da mesma. Podemos assim dizer que administrar é planejar ações para alcançar objetivos. o Assistente Administrativo deverá realizar seu trabalho almejando sempre a satisfação de seus *clientes internos\** e externos.

O que podemos entender por “empresa”?

Empresa é uma organização hierárquica de pessoas pela qual circulam ou são produzidos bens e serviços. Traça um objetivo comum a todos os seus integrantes que, geralmente, é o retorno financeiro e, atrelado a ele, a satisfação das necessidades de seus clientes.

Etimologicamente empresa “é derivado do latim *prehensus*, de *prehendere* (empreender, praticar), possui o sentido de empreendimento ou cometimento intentado para a realização de um objetivo” (SILVA 2004, p.522).

\* *Clientes internos: Superiores e colegas de trabalho.*

Existe diferença entre Auxiliar e Assistente Administrativo? E as nomenclaturas?

Segundo Max Gehringer, pode acontecer de dois profissionais ocuparem funções com nomes iguais em duas empresas diferentes. Na conversa, os dois descobrem que um deles ganha o dobro do que o outro está ganhando. E aí, o que ganha menos pode achar que está sendo explorado.

Isso acontece porque no Brasil não existem leis que regulem a ordem hierárquica das funções. Cada empresa decide e adota a própria nomenclatura, mesmo nas funções mais altas. Na maioria dos casos, o cargo de diretor tem mais peso que o cargo de gerente. Mas há empresas em que o principal executivo tem o título de gerente geral, e os diretores se subordinam a ele.

No caso de coordenador e supervisor, o primeiro pode ser chefe do segundo, ou vice-versa. O que importa é o organograma de cada empresa. Nele está definida a ordem da escada hierárquica. Há empresas em que auxiliar e assistente ganham o mesmo salário. E há empresas em que assistente é uma função privilegiada.

A mesma coisa acontece com os nomes das diversas áreas das empresas. Em uma, setor pode ser mais que departamento, e em outra pode ser o contrário.

Essa salada de nomes raramente cria confusão dentro da própria empresa. Mas pode ser um pequeno problema na hora de preparar um currículo. Como é que um profissional que tem um cargo de encarregado, sabe que em outra empresa para a qual ele pretende mandar o seu currículo, a função de encarregado é equivalente à sua? Isso se resolve com uma frase. Após escrever, por exemplo, encarregado de relações com os clientes, basta colocar no currículo: subordinado ao gerente de vendas. Se nem isso aclarar a situação, é só ser mais específico. Por exemplo: encarregado subordinado ao gerente que é subordinado ao diretor.

Esse cuidado é importante porque algumas empresas passaram a adotar nomes difíceis de enquadrar à primeira vista, como gestor ou especialista. Um gestor pode equivaler a um auxiliar em uma empresa, e a um gerente em outra empresa.

Mas no fim, o que importa não é como uma função chama, mas o quanto ela vale em cada empresa.



*Fonte: Transcrição do comentário de Max Gehringer para a rádio CBN, do dia 17/05/2010, sobre a hierarquia nas empresas e os nomes das funções.*

Como definir o Assistente Administrativo?

É o profissional que presta assistência ao administrador da empresa em suas atividades, relacionando-se com as demais pessoas no cotidiano operacional e tendo várias responsabilidades que variam de organização para organização.



## 1.1 O que se espera de um profissional qualificado?

O profissional moderno deve possuir alguns atributos para obter crescimento no mercado de trabalho. São eles:

- Domínio de idiomas e informática;
- Determinação;
- Trabalhar em equipe;
- Ser ambicioso e não ganancioso;
- Organização;
- Inteligência emocional;
- Estar aberto a receber *feedbacks*\*;
- Ter postura profissional condizente com seu ambiente de trabalho;
- Falar e escrever corretamente (língua portuguesa);
- Flexibilidade;
- Procurar sempre incorporar novos conhecimentos;
- Ser prestativo para com seus clientes internos e externos;
- Utilizar o marketing pessoal com inteligência.

O Assistente Administrativo deve gerenciar e balancear todos os pontos expostos, a fim de otimizar o seu desenvolvimento dentro da empresa. É prioritário para o profissional estar conectado com o atual mundo globalizado (estar bem informado) e, sempre que possível, realizar cursos que venham a enriquecer o seu intelecto e a sua bagagem.

Destaquemos outros pontos importantes para o profissional moderno e vamos tecer um breve comentário sobre cada um deles:

### Competência.

O conceito de competência está agregado, nestes tempos modernos, ao conceito de coerência. Competência pode ser encarada como o ato de colocar em prática o conhecimento, a habilidade e o talento individual de forma a fazer a diferença dentro da organização. Coerência é saber traduzir o que se pensa naquilo que se faz. Logo, o profissional será competente se estabelecer de forma linear o elo entre aquilo que tem em seu intelecto e suas ações.

Um bom exemplo é aquele profissional que teve treinamento, orientação e tem as habilidades necessárias para o desempenhar da função, porém não consegue ser coerente com as suas ações, por motivos internos ou externos a ele, e acaba sendo rotulado de “incompetente” não por carecer de qualidades, mas por não conseguir externalizar essas qualidades de forma correta no seu ambiente de trabalho.

\* *Feedback*: retorno que se dá a pessoa para melhorar o seu desempenho. Uma crítica construtiva.

**Discrição.**

No ambiente de trabalho o profissional não deve tentar “chamar a atenção” de seus superiores de forma a assumir uma postura incômoda e não condizente com os demais colaboradores. Deve ser discreto e funcional. Mantendo esse posicionamento será notado “naturalmente” e terá o seu retorno espontâneo com o desenvolver de sua atividade;

Aquele profissional, por exemplo, que fica tentando agradar o seu superior não pela sua competência e sim pela bajulação torna-se uma pessoa de difícil convívio e extremamente chata.



**Cortesia.**

Todas as pessoas que tratam as outras com cortesia, têm, como retribuição, cortesia. Não é diferente no ambiente profissional. O Assistente Administrativo deve agir com cordialidade e cortesia com todas as pessoas ao seu redor a fim de construir um ambiente harmonioso dentro do seu local de trabalho.

Todo trabalhador que age com cortesia tem mais chance de ser reconhecido e ajudado pelos demais.

**Responsabilidade.**

Esta é uma característica inerente ao profissional que tem comprometimento com o seu empregador e com a sua atividade em si. Ter responsabilidade é, em primeiro lugar, respeitar os seus colegas, uma vez que o seu trabalho depende e, ao mesmo tempo, influencia o trabalho dos demais.

O profissional responsável gera um sentimento de credibilidade para com os seus superiores, além de ser admirado pelos outros funcionários da empresa.

**Sinceridade.**

De todas as características dos profissionais modernos, a sinceridade figura como um destaque, pois ela pode ser relacionada do mesmo para com as outras pessoas ou com ele próprio.

Ser sincero, principalmente consigo mesmo, é admitir suas falhas, reconhecer quando precisa de ajuda e sempre estar disposto a melhorar.







## 1.2 Você se contrataria?

Parece bem óbvia a resposta, não é? Mas se realizarmos uma autorreflexão acerca das características que devem estar presentes no profissional competitivo dos dias de hoje, será que preencheríamos 100% dos requisitos necessários? E os pontos a melhorar após a contratação? Como se portar no ambiente de trabalho e criar o seu *marketing pessoal*\*?

Durante uma entrevista de emprego, o candidato deve observar e seguir os seguintes pontos:

- Ser educado;
- Adotar uma postura séria e profissional;
- Evitar erros de língua portuguesa;
- Falar pausadamente;
- Manter a calma e a tranquilidade;
- Não ser ansioso em demasia;
- Prestar bastante atenção às perguntas do entrevistador antes de respondê-las;
- Não falar gírias;
- Evitar tecer críticas ou comentários negativos sobre a empresa anterior.

Segundo pesquisas realizadas recentemente, as empresas levam, em média, 1,5 semana para dar o retorno ao candidato entrevistado. Durante este período e até mesmo após, pois cada empresa tem o seu próprio regime de contratação, o candidato deve ter atenção aos itens listados abaixo.

- Após a entrevista não perguntar se foi aprovado;
- Não pressionar a empresa por uma resposta através de ligações ou e-mails;
- Disponibilizar todos os contatos disponíveis (telefone fixo, celular, e-mail, rádio, etc.)

Após a contratação, o profissional deve adotar a postura e os cuidados abaixo:

- Dar atenção à aparência;
- Estar sempre com a roupa limpa;
- Unhas limpas e cortadas;
- Estar sempre barbeado (homens);
- Não utilizar roupas em desconformidade com os padrões da empresa;
- Evitar decotes excessivos (mulheres);
- Ter bom relacionamento com o cliente interno;
- Postura profissional no ambiente de trabalho;
- Evitar faltar;
- Ter controle emocional;
- Ser organizado.

*\*Marketing pessoal: conjunto de atitudes e procedimentos adotado pelo profissional para incrementar, de forma positiva, a visão que seus superiores e colaboradores tem dele.*

### 1.3 A borboleta azul.

#### A Borboleta Azul

Havia um viúvo que morava com suas duas filhas curiosas e inteligentes. As meninas sempre faziam muitas perguntas. Algumas ele sabia responder, outras não. Como pretendia oferecer a elas a melhor educação, mandou as meninas passarem férias com um sábio que morava no alto de uma colina.

O sábio sempre respondia todas as perguntas sem hesitar. Impacientes com o sábio, as meninas resolveram inventar uma pergunta que ele não saberia responder. Então, uma delas apareceu com uma linda borboleta azul que usaria para pregar uma peça no sábio.

- O que você vai fazer? - perguntou a irmã.  
- Vou esconder a borboleta em minhas mãos e perguntar se ela está viva ou morta.  
- Se ele disser que ela está morta, vou abrir minhas mãos e deixá-la voar. Se ele disser que ela está viva, vou apertá-la e esmagá-la. E assim qualquer resposta que o sábio nos der estará errada!

As duas meninas foram então ao encontro do sábio, que estava meditando.

- Tenho aqui uma borboleta azul. Diga-me sábio, ela está viva ou morta?

Calmamente o sábio sorriu e respondeu:

- Depende de você...ela está em suas mãos.

Assim é a nossa vida, o nosso presente e o nosso futuro. Não devemos culpar ninguém quando algo dá errado. Somos nós os responsáveis por aquilo que conquistamos (ou não conquistamos). Nossa vida está em nossas mãos, como a borboleta azul... Cabe a nós escolhermos o que fazer com ela.

Autor desconhecido.





## CAPÍTULO 2

### Interagir de forma profissional

Os atos de interagir e de se comunicar constituem uma característica em comum à maioria dos seres vivos. Para tal, cada espécie utiliza uma determinada forma de comunicação peculiar a sua natureza. No caso do ser humano, ele utiliza a comunicação verbal e a não verbal para transmitir a informação através de uma mensagem.

Os elementos presentes na comunicação são:

- Emissor: é o responsável pelo início do processo;
- Receptor: é a pessoa a quem se destina a mensagem;
- Mensagem: é aquilo que se quer comunicar;
- Código: é o modo como a mensagem é transmitida pela linguagem oral, escrita...
- Canal de Comunicação: é por onde a mensagem será transmitida como, por exemplo, cordas vocais, TV, rádio, jornal, revista...
- Contexto: é a situação pela qual a mensagem se refere;
- Ruído: é qualquer perturbação na comunicação.

A comunicação verbal é aquela que se utiliza de palavras quando se fala ou quando se escreve. Para transmitir informações na comunicação verbal, o emissor deve ter em mente a clareza que deve estar presente na mensagem. O emissor e o receptor devem, também, compreender o que leem ou o que ouvem, ou seja, a mensagem deve estar em um código de conhecimento comum a ambos para evitar o ruído.

A comunicação não verbal acontece quando a mensagem é transmitida sem a utilização dos sinais verbais (falado e escrito). Quando o emissor transmite a mensagem não verbal, ele faz uso de mímicas, gestos, olhares, expressões faciais, desenhos... Por muitos, ela é chamada de linguagem corporal.

Todo profissional deve fazer uso da comunicação correta diariamente. Dentro do seu ambiente de trabalho, ele se posiciona frente a diversas situações do cotidiano pelas quais resultam em processos de comunicações diferentes. O profissional convive com superiores, colegas de trabalho e clientes. Utiliza, por muitas vezes, o telefone. Ele precisa observar os tópicos que seguem.

## 2.1 Interagindo com seus líderes.

Os líderes, nos ambientes corporativos, são, na maioria dos casos, os responsáveis pelos processos de tomada de decisão. O termo “chefe”, que antigamente figurava no vocabulário das entidades corporativas, atualmente é substituído por este termo: “líder”.

É importante para qualquer profissional saber enviar sua mensagem para o seu líder de forma clara, respeitosa e sem ruído durante o processo de comunicação, portanto vejamos os itens a seguir:

- Tomar a iniciativa de conversar sobre assuntos profissionais com seus superiores demonstra interesse em colaborar com a empresa;
- Não trate o seu líder com intimidade dentro da empresa, pois pode ocorrer uma interpretação errada por parte dos demais;
- Não fale mal de seus colegas, evite intrigas e fofocas. Quando divergências ou conflitos surgirem tente uma aproximação com a outra pessoa e esclareça de forma tranquila. Caso haja necessidade, procure o seu superior mas sem sentido de estar “falando mal” da outra parte.
- Não espere reconhecimento através da adulação;
- Veja os feedbacks como ferramentas para a sua lapidação como profissional e invista na proatividade para mudar o que você considera que possa ser melhorado.





## 2.2 Interagindo com seus clientes internos.

Todos nós sabemos que cada pessoa é diferente da outra. Cada uma tem o seu modo de pensar e de agir. Coexistir profissionalmente dentro do mesmo ambiente é tarefa árdua, pois muitas das vezes o profissional se depara com situações adversas criadas pelas demais pessoas.

Administrar conflitos internos e disparidades é responsabilidade do líder, porém o profissional que consegue evitar que esses conflitos ocorram é admirado por todos dentro da empresa.

Lidar com cordialidade e respeito com seus colegas talvez seja a melhor dica para criar um ambiente de harmonia. Vejamos outras sugestões:

- Diga sempre o que pensa, porém de forma a não ofender seus colegas;
- Discuta e resolva os conflitos que possam surgir sem animosidades. Essa atitude torna explícita a intenção de não prejudicar a harmonia;
- Tenha ética para com os seus colegas de trabalho;
- Não critique seus colegas de trabalho pelas costas;
- Caso seja necessário tecer uma crítica, faça com humildade e em privacidade com aquele colega que está recebendo de forma a evitar constrangimento para com o mesmo.

## 2.3 Interagindo com seus clientes externos.

Destaca-se, na conjuntura do mercado de trabalho, a competitividade como principal característica do mundo corporativo moderno. Cada vez mais os clientes estão criteriosos e exigentes na aquisição de bens ou serviços e, cada vez menos, existe diferença entre os mesmos produtos e serviços citados, pois a qualidade e o preço dos mesmos são, praticamente, correspondentes.

Surge a necessidade de se ter **qualidade no atendimento como diferencial de competitividade**. É nesta hora que se enquadra a figura do indivíduo como a mais importante.

O cliente de hoje gosta de ser ouvido. Gosta, ainda, de atenção e de que haja empenho para resolver qualquer tipo de questão no atendimento. É papel do assistente administrativo também estar preparado para ouvir e resolver questões apresentadas. É justamente isso que o cliente externo espera.

Todo profissional que trabalha com atendimento ao público deve enxergar nos seus clientes o propósito final da existência da sua empresa, pois é deles que ela depende para poder existir e crescer.

## 2.4 Comunicação Assertiva.

A assertividade é a qualidade social que uma pessoa possui que lhe permite afirmar o seu ponto de vista de forma clara e objetiva, porém sem tanger a agressividade e a prepotência. Ser assertivo é ter segurança do que diz e defender fortemente seus ideais. A assertividade, segundo estudos, eleva a autoestima e propicia, ao indivíduo, a valorização dentro do meio corporativo.

Comunicar-se com assertividade é uma arte. Portanto, o profissional deve observar alguns aspectos e levá-los em consideração como ser objetivo para não criar “rodeios”; ter certeza do que diz, evitando o “achismo”; agir sempre com empatia, colocando-se no lugar da outra pessoa para ter ideia se a mensagem está sendo entendida e cuidar da linguagem, observando as normas e critérios da forma culta da língua portuguesa.

## 2.5 Problemas de comunicação dentro das organizações.

Um dos principais temas abordados por diretores e gestores no que se refere aos desafios atuais das empresas é a comunicação, ou melhor, a falta dela. No mundo moderno atual contamos com inúmeras tecnologias que facilitam o ato de levar a informação até a outra pessoa ou até outro grupo de pessoas como, por exemplo, o e-mail, as redes sociais, os softwares de mensagens, etc. A problemática, segundo esses líderes, não é a falta de opções e sim o preparo que o funcionário deve ter para utilizar essas tecnologias de forma competente.

Quantos vezes escutamos que algo deu errado simplesmente porque uma pessoa não foi avisada de tal alteração, uma planilha não foi repassada para um determinado setor, um produto mudou de preço mas nem todos foram comunicados e por aí vai. Logo, o profissional moderno deve preocupar-se em utilizar todas as tecnologias que a empresa oferecer de forma consciente e estar sempre atento se a mensagem chegou a todos os indivíduos que dela dependem naquele momento.





# CAPÍTULO 3

## O Mundo dos Negócios

No mundo dos negócios atual, figura uma instituição que pode ser chamada de organização, corporação, companhia ou, simplesmente, empresa. Uma empresa pode ser entendida como um conjunto de pessoas, organizadas de forma hierárquica, utilizando meios materiais e técnicos para alcançar um objetivo em comum que, geralmente, é o lucro. A busca por este objetivo se dá através da produção e circulação de bens e serviços.

### 3.1 Como as empresas se classificam.

As empresas se classificam quanto ao:

- Setor econômico;
- Quantidade de sócios;
- Tamanho;
- Fins ou objetivos;
- Organização do capital.

#### 3.1.1 Classificação quanto ao setor econômico.

Quanto ao setor econômico, as empresas se dividem em setor primário, secundário e terciário.

**Setor primário:** Segmentos da economia que produzem matérias-primas como a cultura, extrativismo mineral, a pesca e a pecuária.

**Setor secundário:** Segmentos que transformam produtos geralmente vindos do setor primário para serem utilizados em outros negócios, absorvidos por consumidores domésticos ou exportados. É o caso das indústrias e construção.

**Setor terciário:** É conhecido, também, como setor de serviços. Incorpora os segmentos de comércio de produtos e serviços. Os serviços são conhecidos por bens intangíveis. É o caso do turismo, serviços bancários, restaurantes, hospitais, serviços de consultoria, corretagem de imóveis, entre outros.

### **3.1.2 Classificação quanto a quantidade de sócios.**

Em relação a quantidade de sócios, as empresas podem ser divididas, principalmente, em:

#### **Empresário Individual**

Uma única pessoa física constitui a empresa exercendo pessoalmente a atividade de empresário. Seu patrimônio pessoal confunde-se com o da empresa, logo assume responsabilidade ilimitada e, em caso de falência, responde pela dívida com os seus bens pessoais.

#### **Sociedade Limitada**

Reúne dois ou mais sócios. É a forma preferida pela facilidade de constituição do contrato, onde os seus sócios possuem quotas e respondem de forma limitada, no que diz respeito ao capital social da empresa, perante os seus credores.

#### **Sociedade Simples**

Não exerce atividade econômica organizada para a produção e circulação de bens e serviços. Na sociedade simples encontramos as cooperativas, atividades intelectuais, científicas, literárias ou artísticas unindo capitais e criando uma pessoa jurídica sem a finalidade da incorporação de uma organização empresarial. Podemos destacar como sociedade simples uma sociedade que seja formada por profissionais da mesma área de atividade e que o serviço seja prestado de forma pessoal pelos sócios como, por exemplo, advogados associados.

#### **Sociedade Anônima**

É o tipo de sociedade que tem o seu capital distribuído em ações. Também pode ser chamada de “companhia”. Cada sócio tem uma quantidade de ações que possuem um determinado valor. A responsabilidade de cada sócio condiz com a quantidade de ações que possui. Pode ser de capital aberto, onde suas ações são negociáveis nas bolsas de valores ou de capital fechado, onde não há negociação nesse mercado.





### 3.1.3 Classificação quanto ao tamanho.

De acordo com o tamanho ou porte, as empresas podem ser classificadas utilizando os critérios de quantidade de funcionários (SEBRAE) ou faturamento bruto anual (BNDES).

Classificação	Receita Operacional Bruta Anual
Microempresa	menor ou igual a R\$ 2,4 milhões
Pequena empresa	maior que R\$ 2,4 milhões e menor ou igual a R\$ 16 milhões
Média empresa	maior que R\$ 16 milhões e menor ou igual a R\$ 90 milhões
Média-grande empresa	maior que R\$ 90 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões
Grande empresa	maior que R\$ 300 milhões

Fonte: [www.bndes.gov.br](http://www.bndes.gov.br) - consultado em 06 de janeiro de 2015.

### 3.1.4 Classificação quanto aos fins ou objetivos.

Segundo os fins ou objetivos, as empresas podem se classificar em:

Sem fins lucrativos: são chamadas, também, de empresas filantrópicas ou beneficentes. Não objetivam o lucro e são, geralmente, mantidas através de doações ou verbas do governo. Exemplo são as ONGS e associações.

Com fins lucrativos: Realizam a produção e fornecimento de bens e serviços objetivando a sua sobrevivência através do lucro.

### 3.1.5 Classificação quanto à organização do capital.

No que diz respeito à organização do capital, podemos dividir as empresas em:

Empresas privadas: O capital é detido pelos sócios privados. É pertencente a indivíduos ou grupos.

Empresas públicas: Empresa criada pelo Estado com capital próprio ou fornecido por outras empresas públicas.

Empresas mistas: são empresas que possuem capital governamental e investimento privado.

### **3.2 Abertura de uma empresa.**

Para que uma empresa possa ser aberta e legalizada existem algumas normas obrigatórias que devem ser observadas. São documentos e registros que devem ser providenciados de acordo com o código civil brasileiro.

Uma das primeiras providências é a contratação de um contador, pois é regra a existência deste profissional que pode ser contratado no quadro da empresa ou terceirizado. O contador é que irá efetuar os procedimentos que são aplicados adiante.

**Contrato Social:** determina o que a empresa faz e como funciona além de estabelecer os seus devidos sócios e as suas respectivas quotas de responsabilidade.

**Junta Comercial:** registro da empresa na Junta Comercial.

**Receita Federal:** obtenção do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica).

**Secretaria Estadual da Fazenda:** obtenção da IE (Inscrição Estadual). Esta inscrição é obtida somente pelas empresas que trabalham com produtos, onde incidirá o ICMS. As empresas que trabalham com serviços são “isentas” desta inscrição.

**Prefeitura:** obtenção do “alvará” de funcionamento.

### **3.3 EIRELI.**

A lei nº 12.441/2011 promoveu uma mudança no Código Civil Brasileiro para criar a EIRELI que significa Empresa Individual de Responsabilidade Limitada. A lei foi publicada em 12 de julho de 2011 e entrou em vigor a partir de 09 de janeiro de 2012.

A EIRELI é uma espécie de pessoa jurídica formada por uma só pessoa. A diferença entre Empresário Individual (Empresa Individual) e o novo formato criado pela lei (EIRELI) é que, no primeiro caso, o patrimônio pessoal do empresário individual confunde-se com a da empresa, logo a responsabilidade deste é ILIMITADA, respondendo seu patrimônio pessoal por eventuais dívidas contraídas pela empresa. Já no segundo caso, isto não acontece, ou seja, a responsabilidade do empresário é LIMITADA.

### 3.4 Simples nacional.

O Simples Nacional é um regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Abrange a participação de todos os entes federados (União, Estados, Distrito Federal e Municípios). É administrado por um Comitê Gestor composto por oito integrantes: quatro da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), dois dos Estados e do Distrito Federal e dois dos Municípios.

Para o ingresso no Simples Nacional é necessário o cumprimento das seguintes condições:

- enquadrar-se na definição de microempresa ou de empresa de pequeno porte;
- cumprir os requisitos previstos na legislação; e
- formalizar a opção pelo Simples Nacional.

Características principais do Regime do Simples Nacional:

- ser facultativo;
- ser irretratável para todo o ano-calendário;
- abrange os seguintes tributos: IRPJ, CSLL, PIS/Pasep, Cofins, IPI, ICMS, ISS e a Contribuição para a Seguridade Social destinada à Previdência Social a cargo da pessoa jurídica (CPP);
- recolhimento dos tributos abrangidos mediante documento único de arrecadação - DAS;
- disponibilização às ME/EPP de sistema eletrônico para a realização do cálculo do valor mensal devido, geração do DAS e, a partir de janeiro de 2012, para constituição do crédito tributário;
- apresentação de declaração única e simplificada de informações socioeconômicas e fiscais;

Fonte: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/Documents/Pagina.aspx?id=3>  
Consultado em 06 de janeiro de 2015.





# CAPÍTULO 4

## Cartas Comerciais

### 4.1 Leitura.

A leitura é uma ferramenta fundamental para quem quer escrever bem, pois permite ao indivíduo conhecer palavras e termos utilizados, conduzindo-o à pesquisa. Além de permitir o conhecimento das palavras, facilita o entendimento das técnicas de criação de texto e das regras utilizadas. Em uma esfera mais abrangente, permite descobrir novos horizontes com o acúmulo de cultura gerado pelo hábito de ler.

Escrever bem não é uma tarefa fácil. Necessita-se de dedicação e atenção às normas e regras cultas da língua portuguesa. Para facilitar o entendimento de um texto, aquele que o produz deve ter em mente que a clareza e a objetividade devem ser os caminhos certos a seguir. No contexto corporativo não há espaço para textos com difíceis interpretações, pois isso traria muitos transtornos ao andamento das atividades cotidianas.

### 4.2 Produção.

É importante observar que na produção textual deve-se levar em conta a coerência e a coesão.

**Coerência:** É a relação lógica entre as idéias. O sentido.

**Coesão:** São as articulações gramaticais entre as palavras, orações e frases. É a manifestação linguística da coerência, em outras palavras, a forma como as palavras e os elementos do texto estão conectados e entrelaçados, um dando continuidade ao outro.

O assistente administrativo deve evitar a utilização de parágrafos longos para não cansar o leitor. Deve-se definir uma ideia central para cada parágrafo (tópico frasal). Quando esta ideia central mudar, está na hora de mudar para um novo parágrafo.



O produtor do texto deve evitar as “frases de efeito”, utilizar siglas somente em documentos internos apropriados que as requeiram e sempre consultar o dicionário.

### 4.3 Cartas comerciais.

São documentos que buscam realizar uma comunicação formal entre empresas ou entre empresas e clientes para a concretização ou manutenção de negócios. São documentos que não se afastam do propósito profissional de sua criação, substituindo a presença física daqueles que querem transmitir a mensagem.

As cartas comerciais devem se basear em três pontos principais:

- Linguagem:** procura-se observar as regras da norma culta da língua portuguesa. Deve-se evitar o subjetivismo ou qualquer outro sentimento que não seja estritamente profissional. Devem ser redigidas de forma simples e impessoal.
- Clareza:** Devem ser objetivas para não abrirem margens para múltiplas interpretações.
- Estética:** redigem-se estruturadas dentro das normas apresentadas pela ABNT (associação Brasileira de Normas Técnicas), não podem conter rasuras e nem o papel pode estar sujo.

#### 4.3.1 Dicas para a criação de cartas comerciais.

- Utilizar papel timbrado com as informações sobre a empresa (nome, endereço, etc.);
- Abaixo e a direita do timbre deve conter local e data utilizando a vírgula após o nome da cidade, letras minúsculas para o nome do mês e finalizar o ano com ponto final;
- O destinatário deve vir à esquerda, com o devido endereço, abaixo do local e da data;
- Abaixo do destinatário deve vir um vocativo impessoal (exemplos: Sr. Diretor, Caro cliente);
- Conteúdo deve ocupar o centro da folha;
- No fecho utilizar “Atenciosamente” ou “Respeitosamente”;
- Toda carta comercial deve ser produzida com cópia que fica gravada no PC;
- Margem da esquerda, por regra, será maior que a margem da direita.



Exemplo de uma Carta Comercial:

Angelo Design Ltda.  
Atacado e Varejo

Rio de Janeiro, 19 de janeiro de 2015.

Nélia Silva de Sousa Cia. Ltda.  
Rua das Acácias, 256  
Belo Horizonte – MG

Prezada Senhora,

A respeito da solicitação para o pagamento do boleto emitido em 18 de dezembro de 2014, com vencimento em 07 de janeiro de 2015, no valor de três mil reais, informamos que o devido depósito foi realizado na data de 06 de janeiro de 2015 no Banco: 045 / agência: 1234 / cc: 05647788. Peço que verifique.

Atenciosamente,

Rafael Angelo  
Gerente de Expansão

## 4.4 Documentos diversos.

Os documentos comerciais são ferramentas que contém informações que são utilizadas para o processo de tomada de decisão, meios pelos quais as decisões tomadas são comunicadas e onde a ocorrência de determinados fatos são registrados. Possuem diversas e inúmeras finalidades, cada um com o seu propósito específico, como veremos a seguir.

### 4.4.1 Comunicado.

É um dos documentos mais comuns dentro da empresa. Exprime uma ideia ou informação anunciada que não espera uma resposta. Serve como uma comprovação de que todos os envolvidos estão cientes do que se comunica. Utilizado para comunicar algo, ou seja, tornar público um ato, acontecimento, mudança ou criação de um procedimento.



COMUNICADO INTERNO

Comunicamos a todos os nossos colaboradores que no dia 12 de janeiro de 2015 haverá expediente normal em todos os setores da empresa.

---

Gerônimo Quadrat  
Diretor de RH

#### 4.4.2 Circular.

É uma correspondência que tem por finalidade expedir ordens ou divulgar informações. Na circular uma pessoa se dirige a várias outras pessoas e departamentos, ou seja, é uma comunicação de forma multidirecional.

New Horizon Fluminense Ltda.  
CNPJ: 25.254.254/0001-01

Circular Nº 02/2015. Em 07 de janeiro de 2015.

Senhores Gerentes,

Venho comunicar que já se encontra disponível no Departamento de Pessoal o informe de rendimentos do ano de 2014 para o preenchimento da declaração de IRRF.

---

Miguel Alves  
Gerente de RH

**4.4.3 Ofício.**

Ofício é uma forma de comunicação oficial escrita, utilizada por órgãos públicos entre si ou entre uma empresa privada e um órgão público. O ofício não é utilizado na comunicação entre um escalão superior com outro inferior. Está ligado à administração pública e trata de assuntos ordinários, caracterizados pela sua informatividade.

O ofício deve ser impresso em papel timbrado, segundo padrão definido por meio de instrumento específico (instrução normativa, ordem de serviço, entre outros).

O cabeçalho deve conter o Brasão da República, centralizado na página, juntamente com os dizeres em caixa-alta (maiúsculas), fonte do tipo Times New Roman, corpo 9.

O rodapé será alinhado à direita da página, fonte do tipo Times New Roman, corpo 7, composto pelo nome da instituição (em caixa-alta e negrito), unidade, Caixa Postal, CEP, Cidade/Estado, telefone e e-mail do setor emissor, nesta ordem.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Ofício nº 1000/20XX/GAB/Reitoria/IF da Bahia.

Salvador, 07 de janeiro de 2015

Ao Senhor  
Ari Torres  
Secretário da Educação  
Ministério da Educação  
Esplanada dos Ministérios, Bl. J, Ed. Sede, 12º Andar, Sl. 1203-B  
70047-900 – Brasília – Distrito Federal  
Assunto: Ampliação de dependências e aquisição de maquinário.

Senhor Secretário,

Mediante a necessidade exposta de melhorar as condições de ensino desta instituição, redigimos e encaminhamos a V. S<sup>a</sup>. a solicitação para a ampliação das nossas dependências no que diz respeito a construção de mais dois centros de TI, bem como a aquisição do maquinário necessário.

Certos de contarmos com o apoio e colaboração de V. S<sup>a</sup>., agradecemos.

Respeitosamente,

Luiz Carlos  
Reitor

INSTITUTO FEDERAL DA BAHIA  
REITORIA





#### 4.4.3.1 Emprego dos pronomes de tratamento.

A seguir, o emprego dos pronomes de tratamento de uso corrente:

Vossa Excelência, para as seguintes autoridades:

a) do Poder Executivo:

Presidente da República; Vice-Presidente da República; Ministros de Estado; Governadores e Vice-Governadores de Estado e do Distrito Federal; ;  
Oficiais-Generais das Forças Armadas; Embaixadores;  
Secretários-Executivos de Ministérios e demais ocupantes de cargos de natureza especial; Secretários de Estado dos Governos Estaduais;  
Prefeitos Municipais.

b) do Poder Legislativo:

Senadores, Deputados Federais e Vereadores;  
Ministros do Tribunal de Contas da União;  
Deputados Estaduais e Distritais;  
Conselheiros dos Tribunais de Contas Estaduais;  
Presidentes das Câmaras Legislativas Municipais;

c) do Poder Judiciário:

*Nos termos do Decreto no 4.118, de 7 de fevereiro de 2002, art. 28, parágrafo único, são Ministros de Estado, além dos titulares dos Ministérios: o Chefe da Casa Civil da Presidência da República, o Chefe do Gabinete de Segurança Institucional, o Chefe da Secretaria-Geral da Presidência da República, o Advogado-Geral da União e o Chefe da Corregedoria-Geral da União.*

Ministros dos Tribunais Superiores;  
Membros de Tribunais; Juízes;  
Auditores da Justiça Militar.

O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos Chefes de Poder é

Excelentíssimo Senhor, seguido do cargo respectivo:

Excelentíssimo Senhor Presidente da República,  
Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional,  
Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal.

As demais autoridades serão tratadas com o vocativo Senhor, seguido do cargo respectivo:



Senhor Senador,  
Senhor Juiz,  
Senhor Ministro,  
Senhor Governador,

No envelope, o endereçamento das comunicações dirigidas às autoridades tratadas por Vossa Excelência, terá a seguinte forma:

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

A Sua Excelência o Senhor  
Fulano de Tal  
Ministro de Estado da Justiça  
70064-900 – Brasília. DF

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

A Sua Excelência o Senhor Senador Fulano de Tal  
Senado Federal  
70165-900 – Brasília. DF

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

A Sua Excelência o Senhor  
Fulano de Tal  
Juiz de Direito da 10ª Vara Cível  
Rua ABC, no 123  
01010-000 – São Paulo. SP

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

Em comunicações oficiais, está abolido o uso do tratamento digníssimo (DD), às autoridades arroladas na lista anterior. A dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, sendo desnecessária sua repetida evocação.

Vossa Senhoria é empregado para as demais autoridades e para particulares. O vocativo adequado é:

Senhor Fulano de Tal,  
(...)

No envelope, deve constar do endereçamento:

Ao Senhor  
Fulano de Tal  
Rua ABC, no 123  
12345-000 – Curitiba. PR

Como se depreende do exemplo acima, fica dispensado o emprego do superlativo ilustríssimo para as autoridades que recebem o tratamento de Vossa Senhoria e para particulares. É suficiente o uso do pronome de tratamento Senhor.

Acrescente-se que doutor não é forma de tratamento, e sim, título acadêmico. Portanto, não

se deve usá-lo indiscriminadamente. Como regra geral, é empregado apenas em comunicações dirigidas a pessoas que tenham tal grau por terem concluído curso universitário de doutorado. É costume designar por doutor os bacharéis, especialmente os bacharéis em Direito e em Medicina. Nos demais casos, o tratamento Senhor confere a desejada formalidade às comunicações.

Mencionemos, ainda, a forma Vossa Magnificência, empregada por força da tradição, em comunicações dirigidas a reitores. Corresponde-lhe o vocativo:

Magnífico Reitor,  
(...)

Os pronomes de tratamento para religiosos, de acordo com a hierarquia eclesiástica, são:

Vossa Santidade, em comunicações dirigidas ao Papa. O vocativo correspondente é:  
Santíssimo Padre,  
(...)

Vossa Eminência ou Vossa Eminência Reverendíssima, em comunicações aos Cardeais. Corresponde-lhe o vocativo:  
Eminentíssimo Senhor Cardeal, ou  
Eminentíssimo e Reverendíssimo Senhor Cardeal,  
(...)

Vossa Excelência Reverendíssima é usado em comunicações dirigidas a Arcebispos e Bispos; Vossa Reverendíssima ou Vossa Senhoria Reverendíssima para Monsenhores, Cônegos e superiores religiosos.

Vossa Reverência é empregada para sacerdotes, clérigos e demais religiosos.

*Fonte: Manual de Redação Oficial - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano. [www.ifgoiano.edu.br](http://www.ifgoiano.edu.br) - 2012.*

#### **4.4.4 Memorando.**

O memorando é uma forma breve e objetiva de comunicação interna, de linguagem direta e promovida entre unidades de um mesmo órgão que estejam em níveis hierárquicos iguais ou distintos.

O memorando é utilizado para transmitir uma comunicação rápida aos colaboradores de uma organização privada ou órgão público. Deve conter:

Timbre da Instituição;  
Número do memorando;

Remetente;  
Destinatário, através menção ao cargo que ocupa;  
Indicação do assunto;  
Local e Data;  
Corpo da mensagem;  
Despedida;  
Assinatura e Cargo.

Timbre

Mem. 03/2015

Em 07 de janeiro de 2015.

De: Gerência de Tecnologia

Para: Superintendente geral do setor de Informática - Sr. Itamar Antônio de Souza

Assunto: instalação de novos computadores.

Nos termos do plano geral de informatização da empresa, solicito a Vossa Senhoria verificar a possibilidade de instalação de oito computadores neste Departamento.

Estes computadores seriam destinados ao aumento de velocidade de cadastramento de informações no sistema, o que não sobrecarregaria mais o trâmite interno diário.

Atenciosamente,

Nélia Silva de Sousa  
Gerente de Tecnologia

#### **4.4.5 Relatório.**

É um tipo de comunicação na qual busca-se divulgar resultados totais ou parciais, prestar contas ou, ainda, relatar atividades de um determinado setor ou repartição.

Os relatórios atualmente possuem recursos como gráficos, slides, animações, vídeos e etc.



Timbre	
RELATÓRIO DE VENDAS SEMANAL	
Vendedora: Monique Silva Semana de: 05/11 a 10/11	
Segunda	R\$ 1.200,00
Terça	R\$ 1.400,00
Quarta	R\$ 980,00
Quinta	R\$ 1.750,00
Sexta	R\$ 2.200,00
Sábado	R\$ 3.100,00
Total:	R\$ 10.630,00
META DA SEMANA ATINGIDA.	

#### 4.4.6 Recibo.

Recibo é um documento em que uma pessoa, por escrito, atesta ter recebido algo de alguém. Deve constar a palavra "RECIBO" centralizada no alto da folha, o valor vem expresso em números e alinhado à direita, no corpo coloca-se o valor por extenso, após o local e data e, logo abaixo, uma linha para assinatura com o nome da parte que está recebendo.

Timbre	
RECIBO	
R\$ 3.200,00	
Rio de Janeiro, 07 de janeiro de 2015.	
Recebi da empresa RA construções Ltda. a quantia de três mil e duzentos reais referente aos serviços prestados no mês de dezembro de 2014.	
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/>	
Marcele Cristina	

**4.4.7 Ata.**

A ata é um documento oficial que serve para registrar com clareza as ocorrências e definições de uma reunião sem a possibilidade de qualquer modificação posterior. A ata deve ser redigida sem a utilização de parágrafos e ocupar todo o espaço da página. Não deve conter rasuras nem emendas. Caso ocorra algum erro, deve-se empregar a expressão corretiva “digo”.

Algumas características da ata:

Caso seja percebido um erro quando a ata estiver pronta, utilizar a expressão “em tempo:”;

Não se usam abreviaturas;

Os verbos devem estar no pretérito perfeito;

Deve conter a data da realização, bem como o horário de início e o de encerramento;

Deve conter a assinatura do(s) presidente(s) e do(s) redator(es);

**ATA DE REUNIÃO DA DIRETORIA**

Em 07 de janeiro de 2015, na sede da empresa ANGELO EDITORA LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 11.111.111/0001-11, localizada à Avenida Pouso Alto, 23 - Rio de Janeiro/RJ, foi realizada a Reunião da Diretoria, que foi presidida por Rafael Angelo S. de Sousa, coordenador de RH, que indicou como secretário o Sr. Adelmo Luiz, subgerente administrativo. Contou com a participação de todos os assistentes administrativos, subgerentes e gerentes das filiais do Brasil.

A reunião teve início às catorze horas com a apresentação dos fechamentos financeiros da empresa referente ao ano de 2014 e apresentação de metas para o próximo ano de 2015, que implicam na ampliação das atividades de cadastramento de novos clientes. Após a iniciativa do presidente foram postas propostas para a abertura de uma nova filial no município de São João de Meriti/RJ, onde o objetivo e direcionamento de vendas será voltado para empresas de ensino superior privado, cujos estudos indicam uma estimativa de crescimento de 30% à um custo operacional baixo, segundo o departamento de novos negócios da matriz. Logo após, entrou em discussão, tendo o Gerente da filial Vicente de Carvalho/RJ, Sr. Felipe Souza, apontado como necessária a compra de vinte e três máquinas de impressão em larga escala para propiciar a expansão desejada no Estado do Rio de Janeiro. Após consenso entre todos os participantes, foi aprovada a proposta da aquisição de apenas dez máquinas de impressão e também foi aprovada a abertura da nova filial. Após, as metas para 2015 foram traçadas.

Por fim, nada a mais havendo tratar, o presidente encerrou esta reunião às dezoito horas, que foi aprovada na presente ata.

\_\_\_\_\_  
(Rafael Angelo S. de Sousa - presidente)

\_\_\_\_\_  
(Adelmo Luiz - secretário)

\_\_\_\_\_  
(Nome e assinatura de todos os participantes)



## 4.5 Produção Textual.

As pessoas têm muita dificuldade para escrever. Quando, em uma entrevista de emprego, é solicitada a criação de uma redação, muitas ficam inseguras e não sabem por onde começar. Será que é possível seguir alguma “receita” para que possam ter mais facilidade na hora de produzir textos?

Falar é mais fácil que escrever! Quando falamos, nos utilizamos de gestos, entonação da voz e expressões faciais para transmitir a ideia que queremos. Não nos preocupamos se a palavra é escrita com esta ou aquela letra. Nos preocupamos apenas com a fonética. Quando escrevemos, devemos estar atentos à norma culta da língua portuguesa escrita, bem como a formação das palavras e com quais letras se escreve cada uma delas.

Outro fator que atrapalha o processo de criação de textos é a falta de “cultura” que leva as pessoas a não terem o que escrever sobre um determinado assunto, pois não estão, muitas das vezes, atualizadas com os acontecimentos pertinentes do país e do mundo. Portanto, a pessoa que quer escrever bem tem que ler muito!

Existem três tipos principais de redação:

- Narração:** também chamada de texto narrativo, é a redação na qual são contados fatos reais ou fictícios. Possui dimensões de espaço e tempo, ou seja, acontecem em algum lugar e em algum momento. No texto narrativo existe a presença de personagens.
- Descrição:** também chamada de texto descritivo, é a redação que fornece detalhes sobre pessoas, objetos, lugares e sentimentos. Permite que a pessoa recrie mentalmente aquilo que foi descrito.
- Dissertação:** também chamada de texto dissertativo, apresenta a opinião e o ponto de vista do autor sobre um determinado tema abordado. Tem o objetivo de convencer o leitor, de persuadi-lo através de argumentações.

Para construir uma redação, observaremos as dicas abaixo:

- Utilizar os conceitos de coesão e coerência;
- Evitar a repetição vocabular;
- Utilizar os numerais por extenso;
- Ser claro e objetivo;
- Não utilizar expressões de internet como “vc”, “qq”, “tc”...;
- Não utilizar parágrafos grandes demais;
- Cada parágrafo deve conter uma ideia nuclear e, quando a mesma mudar, mudar o parágrafo;

Exemplo de uma redação dissertativa, cujo tema é o comércio chinês.

### A nova promessa chinesa

A maior potência exportadora, a China, terror dos concorrentes em quase todos os mercados, vai adotar uma política de câmbio mais flexível, anunciou no fim de semana seu banco central. As potências ocidentais há muito tempo acusam o governo de Pequim de manter o yuan desvalorizado para baratear as exportações chinesas. Segundo a avaliação quase unânime, essa é uma política desleal e incompatível com as boas práticas da competição. Congressistas americanos ameaçam impor barreiras a produtos chineses, se a distorção cambial for mantida. Dirigentes do FMI e do Banco Mundial participam do coro a favor da mudança cambial. A promessa chinesa, desta vez, surgiu uma semana antes de uma reunião do G-20, formado pelas maiores economias desenvolvidas e emergentes. Diante da perspectiva de pressões mais fortes, Pequim se antecipou e tentou apresentar um discurso tranquilizador.

A maioria dos governos cobra das autoridades chinesas duas mudanças. Como primeiro passo, o banco central da China deve descolar o yuan da moeda americana. Depois, deve permitir uma valorização suficiente para eliminar a vantagem competitiva “artificial”. Este segundo passo é o mais importante. Mas o outro é significativo porque a moeda chinesa acompanhou o dólar durante 23 meses, desde o agravamento da crise nos EUA. Foi o recurso usado pelas autoridades de Pequim para neutralizar a depreciação da moeda americana.

Esse expediente foi uma forma óbvia de manter o yuan desvalorizado e autoridades de quase todo o mundo reclamaram do truque. Segundo o ministro da Fazenda do Brasil, Guido Mantega, o problema real era a desvalorização do dólar, porque a moeda chinesa apenas acompanhava a americana. Ele fez esse comentário em pelo menos duas ocasiões: em abril, em Washington, e depois em Xangai, no dia 2 de junho. “Os Estados Unidos estão mantendo o dólar fraco para ajudar seu setor de exportação e a China não quer ser menos competitiva”, disse Mantega. “O Brasil”, acrescentou, “foi a maior vítima do dólar fraco.”

Ele parece haver esquecido de apenas dois detalhes: 1) o yuan já era subvalorizado antes da crise de 2008; 2) a China já tomava e continuou tomando mercados do Brasil na América Latina e também nos EUA e isso se explica em boa parte por sua política de câmbio.

Referências desse tipo continuaram ocorrendo nos encontros do G-7, composto pelas maiores economias capitalistas. A pressão poderia ser um pouco mais aberta na próxima conferência do G-20, no fim desta semana. Nessa fase de saída da crise, qualquer esforço para reduzir os desequilíbrios do comércio mundial ganha uma importância extraordinária.

Mas o banco central da China tentou limitar as expectativas causadas pelo comunicado de sábado. A política será alterada, mas o yuan será mantido “basicamente estável e em nível razoável e equilibrado”, segundo novo informe divulgado no domingo. A mensagem é provavelmente a seguinte: o câmbio será mais flexível, mas a valorização, se ocorrer, será lenta e gradual e ninguém deve cobrar mais do que isso. Autoridades da zona do euro receberam a promessa, apesar de tudo, com otimismo e palavras encorajadoras ao governo chinês. Segundo o presidente do Banco Central do Brasil, Henrique Meirelles, a China mostra boa disposição, “mas é preciso aguardar os próximos desdobramentos”. Pelo menos ele, em Brasília, não se limita a jogar a culpa nos americanos.

*Fonte: O Estado de S. Paulo*





# CAPÍTULO 5

## Conceitos de Administração

Administrar é atingir objetivos através da tomada de decisão por meio de recursos materiais e de pessoas. É a ciência social que estuda e sistematiza as práticas usadas para administrar. O assistente administrativo sempre deve estar focado na satisfação das necessidades de seus superiores e colegas de trabalho, pois dele dependerá o suporte ao bom andamento das atividades de gerenciamento da empresa.

Entenderemos que a função de administrar, como foi definida por *Henri Fayol\**, é dividida em cinco partes interligadas, porém, distintas. O assistente administrativo deve entender estas etapas e as suas execuções. São elas: Planejar, Organizar, Coordenar, Controlar e Comandar. Também é chamada de PO3C.

### 5.1 PO3C.

#### Planejar.

Fixar objetivos, definir metas e como serão alcançadas. Planejar é uma ferramenta valiosa para estabelecer uma determinação no presente do que se espera para o futuro.

#### Organizar.

Depois de traçadas as metas, deve-se adequar atividades às pessoas e aos recursos da empresa. É definir tarefas distribuindo-as de forma organizada. É a facilitação da realização dos objetivos traçados no Planejamento.

#### Coordenar.

Após a organização é importante influenciar as pessoas para que trabalhem focadas em um

*Henri Fayol: (Istambul, 29 de julho de 1841 - Paris, 19 de novembro de 1925) foi um teórico clássico da Ciência da Administração, fundador da Teoria Clássica da Administração.*

mesmo objetivo e aproveitem, de forma racional, os recursos colocados à disposição. É gerir pessoas para que haja harmonia dentro da organização que foi estabelecida.

### Controlar.

É a análise realizada durante o processo no intuito de minimizar desperdícios, coletar dados e informações para orientar nos processos de tomada de decisão e acompanhar as operações da empresa de forma qualitativa.

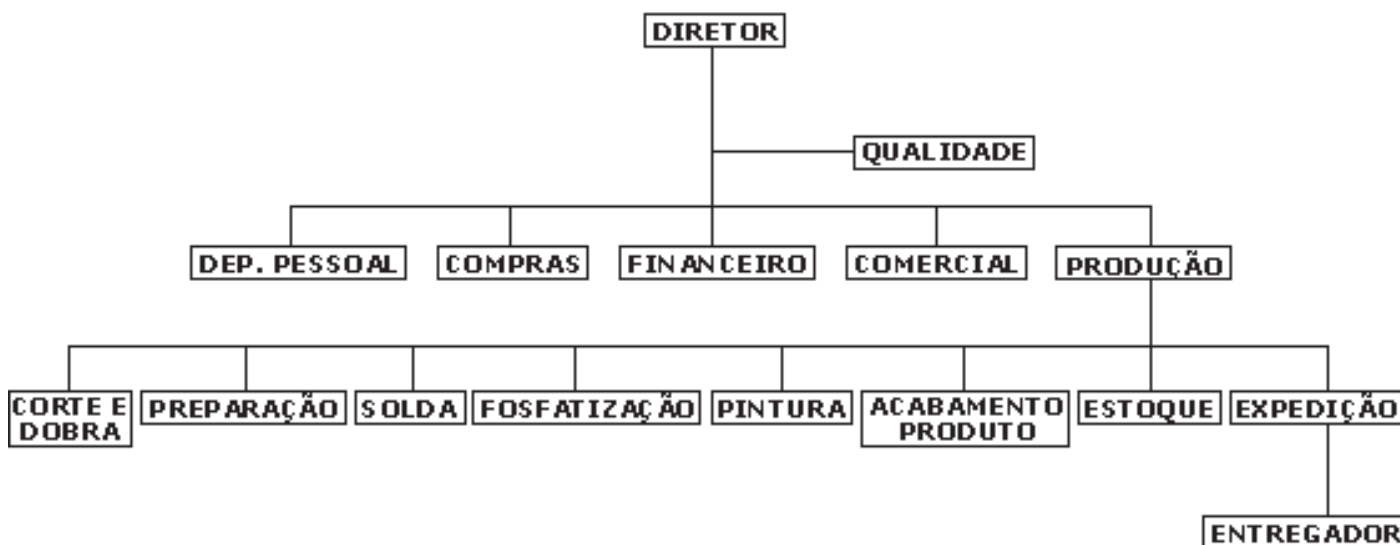
### Comandar.

Dirigir e orientar a organização quanto ao rumo que está sendo tomado.

## 5.2 Organograma.

O profissional deve estar ciente, exatamente, da sua posição dentro do organismo corporativo, conhecendo os seus superiores diretos, indiretos e os departamentos que o constitui. Uma boa forma de absorver tal conhecimento é através do “organograma” da empresa.

Organograma é a representação gráfica da estrutura de uma empresa através de sua hierarquia e funcionalidade.





### 5.3 Princípio de Pareto.

No moderno mundo corporativo tempo é uma coisa em extinção. Esta afirmação deve-se ao fato de que, cada vez mais, aumenta a velocidade das operações e as atividades administrativas multiplicam-se, de forma exponencial, no cotidiano das empresas.

O assistente administrativo recebe várias tarefas e delegações e deve dar conta de todas dentro do prazo estabelecido. Como é possível, então, organizar-se para não perder os prazos e conseguir cumprir os objetivos esperados de seu chefe?

A resposta para esta inquietante questão está na administração do tempo. Administrar o tempo não é uma técnica, mas sim um comportamento. É, ainda, uma atitude assertiva diante de uma tarefa.

#### 5.3.1 O princípio 80/20.

Muitas vezes o profissional tem aquele sentimento que se esforça para realizar várias tarefas mas não vê o resultado de forma satisfatória. Ele utiliza a sua energia, sente-se cansado, mas não chega ao rendimento que espera. Essa sensação está diretamente relacionada ao princípio 80/20.

O princípio 80/20 foi idealizado pelo italiano *Vilfredo Pareto* e teoriza que há uma enorme discrepância entre atitudes e objetivos alcançados. Segundo Pareto, 80% dos resultados que atingimos provém de 20% do nosso esforço empregado, ou seja, apenas uma pequena parte das ações que realizamos (20%) são responsáveis por quase a totalidade do resultado obtido (80%). Em conclusão, podemos afirmar que algumas ações nos dão um retorno muito maior do que outras que só servem para atolar a nossa agenda sem contribuir, significativamente, com o objetivo alcançado. Mas como identificar essas “ações estratégicas”? Utilizando a tabela de prioridades.

#### 5.3.2 Tabela URGENTE x IMPORTANTE.

O assistente administrativo deve criar uma tabela como vista abaixo para estabelecer as atividades em quatro colunas e, assim, criar um critério de execução para ordená-las.

URGENTE - IMPORTANTE	NÃO URGENTE - IMPORTANTE	URGENTE - NÃO IMPORTANTE	NÃO URGENTE - NÃO IMPORTANTE

Percebemos que, ao agir sem planejamento algum, tudo parece urgente e importante mas, ao classificarmos as tarefas, veremos que nem todas são tão urgentes e importantes assim, garantindo mais tempo hábil para serem concluídas e desafogando a agenda do profissional.

- Um relatório que o gerente lhe pediu para a reunião com a diretoria daqui a algumas horas será classificado como URGENTE E IMPORTANTE;
- Escala de substituições de funcionários para o próximo mês NÃO É URGENTE MAS É IMPORTANTE;
- Pedido de resmas de papel A4 que acabaram no estoque e só tem uma em uso É URGENTE MAS NÃO É IMPORTANTE;
- Solicitar que seja trocada a lixeira do depósito de material porque não combina a cor com os demais itens daquele local NÃO É URGENTE E NÃO É IMPORTANTE.

O assistente administrativo deve realizar as atividades na seguinte ordem:

Primeiro: Fazer aquilo que é URGENTE e IMPORTANTE

Depois: Fazer aquilo que NÃO É URGENTE MAS É IMPORTANTE

Em seguida: Fazer aquilo que É URGENTE MAS NÃO É IMPORTANTE

Por último: Fazer aquilo que NÃO É URGENTE E NÃO É IMPORTANTE

## **5.4 A Administração Clássica - Henri Fayol.**

Nascido em 29 de julho de 1841, Jules Henri Fayol é considerado o pai da Teoria Clássica da Administração. Esta teoria identifica como as organizações são estruturadas, busca a máxima eficiência e traz a visão do “homem econômico”.

Fayol, através da sua Teoria Clássica da Administração, define catorze (14) princípios gerais sobre gestão que, segundo ele, podem ser aplicados em qualquer empresa. São eles:

- 1 Divisão do trabalho: especialização dos colaboradores para aumentar a eficiência;
- 2 Autoridade e responsabilidade: direito do superior em determinar ordens e serem seguidas;
- 3 Disciplina: regras e respeito aos acordos estabelecidos;
- 4 Unidade de direção: controle único através de um plano para grupos de atividades de mesmo objetivo;



- 5 Unidade de comando: cada colaborador recebe ordens de apenas um superior;
- 6 Interesses gerais: os interesses gerais são mais importantes que os interesses particulares;
- 7 Remuneração: justa para satisfazer os funcionários;
- 8 Centralização: Autoridade centralizada no topo da hierarquia;
- 9 Hierarquia: incondicional obediência à cadeia hierárquica;
- 10 Ordem: um lugar pra cada coisa e cada coisa em seu lugar;
- 11 Equidade: reconhecer a imparcialidade do direito de cada um;
- 12 Estabilidade: quanto mais tempo um funcionário permanecer na organização, melhor;
- 13 Iniciativa: cumprir um plano estabelecido;
- 14 Espírito de equipe: união e harmonia entre os colaboradores.

## 5.5 Arquivamento e tipos de arquivos.

Arquivo pode ser entendido como um conjunto de documentos armazenados e ordenados por um determinado critério. Este critério adotado visa facilitar a consulta e a obtenção da informação.

Com o advento da era digital, os arquivos físicos, longos e extensos, deram lugar ao computador, porém, mesmo assim, existem alguns documentos que são de arquivamento obrigatório como contratos, registros, notas, recibos, entre outros. O assistente administrativo deve conhecer o procedimento de arquivamento para tais documentos afim de obter maior organização e evitar que haja extravios comprometendo o bom funcionamento da empresa.



**Arquivo ativo:** guarda documentos de uso constante, frequente e que são atuais.

**Arquivo inativo:** guarda documentos que são consultados com menor frequência.

**Arquivo morto:** guarda documentos que quase não são consultados, porém que devem ser armazenados e organizados.

Arquivos inúteis devem ser destruídos.



## CAPÍTULO 6

### O Mercado de Trabalho

#### 6.1 Áreas de atuação do profissional no mercado de trabalho.

O mercado de trabalho atual subdivide-se em diversas áreas onde o profissional moderno poderá atuar. O curso de assistente administrativo permitirá que este profissional trabalhe em vários setores dentro de uma mesma empresa.

Segundo o Portal do Trabalho e Emprego do Governo Federal, vamos conhecer o que é a “Classificação Brasileira de Ocupações” (CBO):

“A Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, instituída por portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares. Os efeitos de uniformização pretendida pela Classificação Brasileira de Ocupações são de ordem administrativa e não se estendem as relações de trabalho. Já a regulamentação da profissão, diferentemente da CBO é realizada por meio de lei, cuja apreciação é feita pelo Congresso Nacional, por meio de seus Deputados e Senadores, e levada à sanção do Presidente da República.”

Segundo a “Classificação Brasileira de Ocupações” (CBO) a atuação do “assistente administrativo” abrange as seguintes áreas:

Agente administrativo, Assistente de administração, Assistente de controlador de orçamento, Assistente de controle administrativo, Assistente de escritório, Assistente de faturamento, Assistente de finanças - inclusive no serviço público, Assistente do setor de firmas e procurações, Assistente técnico - no serviço público, Assistente técnico administrativo, Encarregado de departamento de pessoal e Encarregado de pessoal.

Ainda, segundo o site, apresenta-se a seguinte descrição para a função:

“Executam serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atendem fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços;



tratam de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Atuam na concessão de microcrédito a microempresários, atendendo clientes em campo e nas agências, prospectando clientes nas comunidades”

Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf> - consultado em 28 de novembro de 2012 às 16:36h



As áreas de atuação citadas anteriormente podem ser resumidas conforme veremos a seguir. Cada área terá tarefas e requisitos que variam de acordo com a empresa em questão, portanto o profissional deverá estar em coerência com as atividades da mesma, procurando assim conhecer melhor o ramo e o contexto no qual está inserida.

## 6.1.1 Recurso Humanos.

Recursos Humanos, ou simplesmente RH, é o departamento que tem por objetivo selecionar, orientar e gerir o capital humano das empresas, isto é, seus empregados e colaboradores, de forma a focá-los na missão e nas metas propostas pela empresa.

## 6.1.2 Administração.

Também é chamada de “área” ou “setor” administrativo nas empresas. É o departamento responsável por utilizar os recursos à disposição da empresa através de planejamento, organização e controle. São os setores burocráticos que coordenam ações com um determinado grupo de pessoas tendo em vista um determinado objetivo.

## 6.1.3 Finanças.

É o setor financeiro. Cabe ao financeiro administrar o dinheiro da organização atuando sobre o cumprimento das responsabilidades adquiridas. É responsável pelas contas a receber e a pagar, captação e investimentos.

## 6.1.4 Logística.

É aquele responsável por planejar, controlar, organizar e realizar tarefas relacionadas aos sistemas de transporte, compras, armazenamento e entrega de produtos aos clientes de uma empresa.

### **6.1.5 Marketing.**

Conjunto de estratégias implementadas pela empresa na busca das satisfações das necessidades dos clientes.

### **6.1.6 Departamento de compras.**

É o setor responsável pelo abastecimento dos estoques através da seleção de fornecedores, negociações de preços e a efetiva compra de produtos e mercadorias necessários ao funcionamento do negócio.

### **6.1.7 Almoxxarifados e depósitos.**

São os locais onde se armazenam, de forma adequada e com um determinado controle, os estoques das empresas, bem como os produtos de consumo interno das mesmas.

### **6.1.8 Produção.**

É a área da empresa que transforma insumos em produtos acabados utilizando energia, tecnologia e conhecimento humano. Articula os setores que estão, direta ou indiretamente, ligados à produção da empresa. Organiza, controla, planeja e direciona estes setores.







# CAPÍTULO 7

## Gestão da Qualidade Total

### 7.1 Gestão da Qualidade Total (GQT).

A Gestão da Qualidade Total é um conjunto de procedimentos utilizados para reorientar o gerenciamento das organizações, isto é, promover mudanças quanto a maneira de pensar e de agir no que diz respeito a valorização da figura do ser humano como diferencial de competitividade e buscando, sempre, a melhoria das suas atividades.

É uma nova filosofia que procura conscientizar todos os setores da organização quanto a importância da qualidade em todos os processos organizacionais, bem como a mudança na própria metodologia da mesma, onde as relações internas entre os colaboradores os tornam mais participativos ocorrendo a descentralização do poder.

O assistente administrativo participa ativamente dos processos de reorientação do foco da empresa como parte integrante da mesma e deve conhecer os princípios deste conjunto de procedimentos.

São os princípios da Qualidade Total:

- Foco no cliente e na qualidade dos produtos que são ofertados a ele;
- Trabalho em equipe;
- Nunca permitir que os erros se repitam;
- Valorizar o indivíduo como ser humano;
- Reduzir os custos internos;
- Raciocinar e decidir baseado em dados.

### 7.2 O que é a ISO 9001?

A ISO 9001 é uma dentre as normas da série de sistemas de gestão de qualidade. No Brasil, o órgão que representa a ISO é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). A ISO 9000 descreve os fundamentos, estabelece os conceitos e a terminologia de um modelo de padronização para estes sistemas, sendo a ISO 9001 os requisitos para a certificação.

A “International Organization for Standardization” ([www.iso.org/iso/home.html](http://www.iso.org/iso/home.html)) é uma organização fundada em 1947, sediada em Genebra, na Suíça. Ela promove as normas ISO que estão presentes em cerca de 162 países, sendo voltadas para a padronização.

As normas ISO estabelecem critérios para desenvolver os colaboradores de uma organização, melhorar os processos internos, monitorar o ambiente de trabalho, verificar a satisfação dos clientes e colaboradores, tudo envolto em um processo contínuo de melhoria do sistema de gestão de qualidade. Permite às empresas obterem maior credibilidade perante o mercado além de propiciar maior organização e produtividade.

A empresa obtém a certificação ISO 9001 quando se compatibiliza aos requisitos da norma e um organismo certificador, através de um auditor, faz a verificação “in loco” para a emissão desta.

### **7.3 CCQ (Círculos de Controle de Qualidade).**

É uma ferramenta idealizada por Kaoru Ishikawa em 1962 no Japão, onde um grupo pequeno de funcionários se reúne, de forma voluntária, para propor soluções para os problemas da empresa. Os objetivos do CCQ são aumentar a motivação dos funcionários impregnando a mentalidade da melhoria contínua, reduzir custos, aumentar a produtividade e melhorar as relações interpessoais dentro da organização.

### **7.4 A filosofia dos 5S.**

O 5S é o nome dado a uma filosofia de qualidade que surgiu no Japão após a segunda guerra mundial. Teve o intuito original de suprir a necessidade de limpeza das fábricas e de acabar com a desorganização estrutural sofrida por aquele país. É uma prática educacional que foi passada de pai para filho no Japão e que busca a disciplina e a persistência através de ações simples.

Suas definições e aplicabilidade tornaram-se famosas em todo o mundo a partir do início da década de 70 quando as empresas começaram a se revitalizar no que diz respeito aos seus métodos de trabalho. Apesar de ser um programa baseado em uma filosofia da década de 50, seus conceitos não envelhecem e, até hoje, ajudam as organizações a se desenvolverem.





O programa 5S é um conjunto de cinco simples conceitos que são capazes de modificar o ambiente de trabalho e as atividades de produção das empresas.

É assim chamado por causa da primeira letra de cinco palavras japonesas. Tem como objetivo a obtenção da qualidade total através dos seus conceitos e da sua metodologia que são implantados como um plano estratégico e, com o passar do tempo, permanecem incorporados na rotina. Provoca mudanças em todos os níveis hierárquicos.

Os objetivos do programa 5S são:

- Aumento da satisfação do funcionário para se sentir bem em seu ambiente de trabalho;
- Promover a interação e participação de todos os colaboradores ;
- Tornar mais seguros os ambientes de trabalho;
- Reduzir custos;
- Eliminar o desnecessário;
- Facilitar a organização dentro dos setores;
- Aumento do comprometimento com resultados;
- Auxiliar na identificação e na prevenção ao desperdício;
- Melhorar a produtividade;
- Aumentar a competitividade da organização;

Os 5 conceitos são:

<b>SEIRI:</b>	Utilização
<b>SEITON:</b>	Ordenação
<b>SEISO:</b>	Limpeza
<b>SEIKETSU:</b>	Padronização
<b>SHITSUKE:</b>	Disciplina

#### 7.4.1 SEIRI - Senso de Utilização.

Separar o útil daquilo que é inútil. O que é desnecessário deve ser eliminado, porém aquilo que não é necessário no momento mas que possa a vir se tornar mais tarde, deve ser guardado em lugar apropriado.

O que não for ser utilizado naquele momento e nem mais tarde deverá ser descartado. O assistente administrativo deverá saber identificar e eliminar objetos e informações desnecessárias do ambiente de trabalho. Tenha em mente, sempre, a palavra “utilidade”. A tabela abaixo mostra como separar:

Usado toda hora	Usado todo dia	Usado toda semana	Não necessário
Colocar no seu local de trabalho.	Colocar próximo ao seu local de trabalho mas não necessariamente nele	Colocar no depósito ou almoxarifado	Jogar fora

O que deverá ser jogado fora não poderá ser acumulado em algum armário ou sala para evitar a criação de uma zona de bagunça. Cada objeto que for destinado ao descarte será identificado e chegará ao seu local de destino como, por exemplo, o lixo. Só então o processo estará concluído.

O uso do SEIRI proporciona, além de outros benefícios, a liberação de espaço, a eliminação de dados e controles ultrapassados e a diminuição dos riscos de acidente dentro do ambiente de trabalho.

#### **7.4.2 SEITON - Senso de Ordenação.**

É o procedimento de arrumar as coisas nos seus devidos lugares para que as pessoas possam localizá-las facilmente quando tiverem a necessidade de utilizá-las.

A comunicação visual deve ser largamente empregada para sinalizar os locais de armazenamento dos objetos e informações através de adesivos, placas, cartazes, letreiros, etiquetas, painéis... Tudo deve estar bem perto e no seu local específico.

O uso do SEITON auxilia também na organização e controle dos estoques, pois fica mais fácil identificar os itens e verificar se estão acabando ou não prevenindo a falta e também o excesso dos mesmos.

Pode-se resumir o senso de ordenação através das palavras “arrumação” e “organização”.

O assistente administrativo deve estar sempre atento à expressão “Um lugar para cada coisa. Cada coisa no seu lugar”, pois a desorganização confunde e atrapalha muito o funcionamento dos setores de trabalho.

Deve-se ter em mente, ainda, que tudo deve ter um nome. Nomeie tudo e defina um local para armazenamento, quer seja um objeto ou até mesmo uma informação.





### 7.4.3 SEISO- Senso de Limpeza.



O conceito do SEISO é manter o ambiente de trabalho sempre limpo proporcionando segurança e mais conforto a todos os funcionários. Além de manter a limpeza, aprende-se a não sujar. Pode-se utilizar, também, o conceito de “Senso do Zelo”, pois cada pessoa deve ser responsável por manter o seu local individual de trabalho sempre sem sujeira e, ainda, conscientizar os demais dos benefícios de se trabalhar em lugares deste tipo.

O SEISO permite o aumento da produtividade de máquinas e pessoas levando, também, à prevenção do retrabalho. Uma máxima para esta etapa é “usou, limpe e guarde”.

Outro ponto forte a ser destacado com a implementação do senso de limpeza é a diminuição da perda de materiais utilizados. Quando o ambiente está limpo é mais fácil otimizar o uso destes materiais e evitar o desperdício.

Vejam as práticas que levam ao desenvolvimento do SEISO:

- Jogar o lixo no seu local correto;
- Eliminar as causas da sujeira;
- Definir pessoas responsáveis pela manutenção da limpeza em seus setores;
- Manter os equipamentos empregados sempre nas melhores condições possíveis de uso;
- Limpar os equipamentos;
- Manter os móveis de escritório, gavetas, pastas, etc. sempre limpas.

### 7.4.4 SEIKETSU- Senso de Saúde.

Pode ser definido, também, como senso de “Higiene”. É a manutenção do senso de limpeza. Consolida o conceito de padronização, manutenção e controle dos demais “S”. Exige fortes apelos visuais que servem para lembrar a responsabilidade de todos os colaboradores em relação a dar continuidade com aquilo que já foi conquistado até esta etapa.

As sinalizações a respeito da segurança no trabalho são reforçadas nesta fase através de cartazes, frases, placas, etc.

A implementação do senso de padronização ou higiene preocupa-se, ainda, com a saúde na esfera dos três planos (físico, mental e emocional) através da manutenção da mesma no trabalho e em casa. Cuida, também, da aparência e higiene pessoal dos funcionários além de regras de convívio coletivo como, por exemplo, evitar beber e comer no local de trabalho.

Vejamos os benefícios do SEIKETSU:

- Estabelecimento de padronizações que contribuam com melhorias contínuas;
- Deixar o local de trabalho agradável e limpo;
- Desenvolver e promover hábitos de higiene pessoal;
- Prevenção de danos à saúde;
- Melhorar a imagem da empresa interna e externamente;
- Reduzir níveis de poluição.

Para facilitar a utilização do senso de saúde, a comunicação visual deve ser visível a distância e possuir o estímulo correto sendo, desta forma, convincente e conveniente com a proposta apresentada. Além disso, outros facilitadores são: a correta sinalização e manutenção periódica dos equipamentos de segurança como, por exemplo, extintores de incêndio, equipamentos de primeiros socorros vistoriados e em condições de uso, conserto imediato de fiações, rachadura e pisos que possam provocar acidentes e ter condições favoráveis de trabalho no que diz respeito a iluminação, ventilação e temperatura.

#### **7.4.5 SHITSUKE - Senso de Disciplina.**

Também conhecido como senso de autodisciplina, tem por finalidade tornar as pessoas comprometidas com o cumprimento das etapas do programa. É conhecido por alguns autores, ainda, como senso de “Ordem Mantida”. Para conseguir manter a ordem é necessário que haja disciplina e comprometimento por parte de todos.

Possui uma abordagem na esfera dos padrões de ordem ética e moral. Trata com rigidez o cumprimento daquilo que foi combinado entre os participantes. Para tal são definidos normas, regulamentos e procedimentos. É a fase de aceitação.

Quando o Senso de Disciplina se consolida, significa que o 5S está consolidado.

O SHITSUKE propõe fazer de todas as atitudes vistas nas fases de implementação abordadas um estilo de vida, um hábito. É importante para a concretização de toda a filosofia apresentada.



Vejamos os benefícios do SHITSUKE:

- Melhoria perceptível das relações humanas;
- Facilidade de executar tarefas por parte dos colaboradores já que agora possuem procedimentos, normas e regulamentos;
- Possibilidade de prever resultados e redução de controles;
- Os resultados atendem aos requisitos de qualidade propostos pela empresa;
- Continuidade e aperfeiçoamento do descarte, organização, limpeza e higiene;
- Iniciativa por parte dos funcionários para a melhoria contínua;

## 7.5 Visão Geral da Implantação do 5S.

A proposta de utilização da filosofia do 5S e sua implantação deve ser aplicada utilizando as fases expostas a seguir. Este modelo serve para ser aplicado em qualquer organização requerendo, apenas, adaptações que se façam necessárias pela realidade de cada empresa.

<b>FASE 1</b>	Conseguir a aceitação da ideia da implantação pelas pessoas estratégicas da empresa
<b>FASE 2</b>	Estruturação da implantação delegando tarefas aos participantes
<b>FASE 3</b>	Treinamento com destaque aos 3 primeiros S
<b>FASE 4</b>	Lançamento do 5S com definição de metas.
<b>FASE 5</b>	Prática dos 3 primeiros S por todos os setores da empresa
<b>FASE 6</b>	Verificar se foi consolidado os 3 primeiros S através de auditoria e planejar os 2 últimos
<b>FASE 7</b>	Implementação dos 2 últimos S através de ações de melhorias
<b>FASE 8</b>	Prática de todos os S
<b>FASE 9</b>	Certificação 5S

## 7.6 Kaizen.

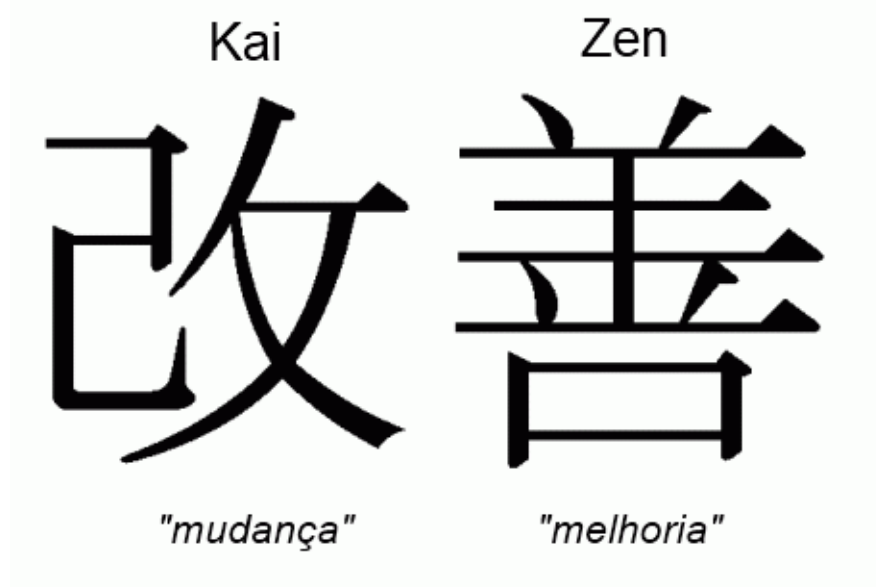
O conjunto de processos do 5s é voltado para eliminar as perdas, descartar o que não é necessário, ordenar, gerar limpeza no ambiente de trabalho, criar padronização e gerar autodisciplina. Tudo isso é o início a implantação do Kaizen no ambiente de trabalho. As técnicas de Kaizen são importantes para ajudar a manter a utilização do 5S e os seus resultados.

O 5S era considerado apenas como uma limpeza geral, porém atualmente permite identificar problemas e que as pessoas empreguem os conceitos de Kaizen. O 5S faz parte da filosofia Kaizen.

Em japonês, Kaizen significa “melhoria contínua”. A filosofia do Kaizen propõe que os trabalhadores em geral, sendo gerentes ou colaboradores, devem focar na melhoria contínua em suas vidas pessoais e profissionais.

Foi a partir do Sistema Toyota de Produção (STP) que ficou mundialmente conhecida a filosofia Kaizen. Este sistema de qualidade aplicado na Toyota revolucionou esta e outras empresas que seguiram este conceito de gestão de qualidade de “melhorar sempre”. Este sistema visou não somente o bem da empresa mas o bem das pessoas que trabalham nela.

O Kaizen é uma filosofia que sugere uma relação humanizada de trabalho com o aumento da produção e defende a frase: “ Hoje melhor do que ontem, amanhã melhor do que hoje!”. É uma metodologia que busca trazer resultados concretos, melhoria contínua e redução de custos.







# CAPÍTULO 8

## As Quatro Funções Administrativas

As quatro funções de todo administrador de uma empresa são:

**PLANEJAR**  
**ORGANIZAR**  
**DIRIGIR**  
**CONTROLAR**

Todos os administradores devem desempenhar estas funções, logo o assistente administrativo deve conhecê-las para poder prestar o apoio e o suporte aos seus líderes e gestores. Planejar, organizar, dirigir e controlar são atividades diárias que ocorrem dentro e fora da empresa. É um processo cíclico.

### 8.1 Planejar.

Planejamento é eleger objetivos e formas para alcançá-los. É definir uma esperança de futuro desejado e saber como fazer para chegar até ele. É o exercício sistemático da antecipação daquilo que se quer, como, por exemplos, o lucro e o crescimento.

Pode se distinguir, na prática, três tipos de planejamento que são o PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, o PLANEJAMENTO TÁTICO e o PLANEJAMENTO OPERACIONAL.

#### 8.1.1 Planejamento Estratégico.

São objetivos a longo prazo que afetam a empresa como um todo e que irão apontar o caminho que a mesma irá seguir e como irá se portar dentro do mercado econômico. Define a missão da empresa. Cabe ao planejamento estratégico prover os recursos que alimentarão o planejamento tático e o planejamento operacional para que cumpram seus objetivos com eficácia.

### 8.1.2 Planejamento Tático.

É utilizado para traduzir os objetivos gerais e as estratégias da alta diretoria em objetivos e atividades mais específicos. Promove um vínculo entre o planejamento estratégico e o operacional. Lida com um espaço de tempo menor que o estratégico e foca nas oportunidades mercadológicas para assegurar os resultados. É o desdobramento da estratégia. Coloca em pauta as alternativas apresentadas para cumprir a sua missão.

### 8.1.3 Planejamento Operacional.

É um processo de menor abrangência. É aquele cotidiano. O planejamento operacional é aquele onde os colaboradores vão a campo atrás dos objetivos traçados e realizam efetivamente na prática o que foi planejado. É de curto prazo.





## 8.2 Organizar.

Organizar significa reger uma unidade representada por pessoas que interagem para alcançar um objetivo comum e específico. A função de organização é o instrumento de operacionalização do planejamento, é a estrutura organizacional que possibilita a transformação de um modelo teórico, traçado no planejamento, em ação organizacional para o alcance dos objetivos.

Para tal, o administrador precisa relacionar as atividades e atribuí-las aos colaboradores que irão realizá-las de forma lógica. Deve, ainda, departamentalizar, ou seja, criar órgãos e grupos divididos sob algum critério determinado onde seus integrantes irão interagir.

O trabalho, sendo dividido em partes menores, facilita a realização daquelas tarefas que por sua natureza são mais complexas. Há a necessidade da delegar autoridades, pois uma mesma pessoa não pode realizar as tarefas e supervisionar tudo.

## 8.3 Dirigir.

Segundo *Fayol* o papel da direção consiste em dirigir e conduzir a empresa no sentido de atingir os objetivos visados, razão de ser da empresa. Deve haver um único plano e um só diretor para dirigir todas as operações que tiveram o mesmo objetivo. Todos os esforços dirigidos ao mesmo alvo devem estar coordenados por uma autoridade.

É a influência que uma pessoa exerce sobre as demais para o atingimento dos objetivos propostos. É a liderança em atividade.

A função de direção no nível operacional é chamada de supervisão.

O processo de comunicação encontra-se ligado principalmente à direção, pois representa intercâmbio de pensamentos e informações para proporcionar confiança e compreensão mútuas e bom relacionamento entre as pessoas.

## 8.4 Controlar.

Para *Fayol* controlar significa verificar se os procedimentos do pessoal se acordam com as regras e os princípios estabelecidos na empresa a aos padrões e medidas de desempenho que permitam assegurar que as atitudes empregadas são as mais compatíveis com o que a empresa espera.

O controle das atividades desenvolvidas permite maximizar a probabilidade de que tudo ocorra conforme as regras estabelecidas e ditadas. O controle compreende a verificação da compatibilidade entre a ação organizacional e o plano que a determinou. É a última função desempenhada porque só é possível ocorrer depois que as demais funções forem completadas. Está intimamente ligado ao planejamento, pois estabelece metas e métodos para atingi-lo.

A função de controle é importante porque complementa as demais funções, procurando garantir que os rumos da ação individual e grupal sejam compatíveis com os objetivos organizacionais.

O Processo de controle envolve quatro etapas:

- Estabelecer padrões de desempenho: pontos de referência para avaliar o desempenho;
- Medir o desempenho: medição por meio de relatórios, gráficos, tabelas, fluxos e outros recursos;
- Comparar o desempenho com os padrões e determinar desvios: identificação das diferenças existentes no processo de operação, indicando assim a necessidade de intervenção;
- Adotar medidas corretivas para ajustar o desempenho atual ao padrão desejado: ajustes das operações onde necessário.

As técnicas de controle podem ser qualitativas, que englobam: auditoria, observação pessoal, inspeção, controle por relatórios, avaliação de desempenho, políticas e controle do desempenho humano e podem ser, também, técnicas quantitativas, que englobam: controle de retorno sobre ativos, gráficos, análise do ponto de equilíbrio, orçamento e relatórios contábeis.

Eficiência e eficácia são excelentes parâmetros para a medida do desempenho organizacional, pois indicam ênfase nos meios utilizados para alcançar um objetivo e ênfase no alcance do objetivo.

A informação é a base do controle gerencial. Deverá ser realizada de forma correta, no tempo certo e com pessoas certas. Um bom sistema de informação facilita muito cada uma das funções gerenciais e principalmente úteis quando se trata do planejamento e do controle.



# CAPÍTULO 9

## Valorização Profissional

No contexto mercadológico atual, a palavra “valorização” age como um diferencial para que a empresa enxergue o seu profissional por um ângulo diferente. Valorizar-se profissionalmente é procurar estar à frente do seu tempo, no que diz respeito à atualização. Ainda podemos destacar que a busca por conhecimento e por crescimento viabiliza a valorização do indivíduo enquanto pessoa e enquanto profissional.

Procure, a cada dia, investir em você mesmo. A valorização profissional é algo que ocorre de dentro para fora e não de fora para dentro. Mude seus hábitos para melhor, esteja sempre em movimento ascendente, participe de palestras, realize cursos, trace objetivos e comprometa-se com eles.

### 9.1 Aditive a sua carreira.

Vejamos dicas pertinentes para o assistente administrativo dar velocidade ao seu desenvolvimento pessoal e profissional:

- Procure, sempre, estar de bom humor;
- Não crie uma “zona de conforto”. Procure sempre um novo desafio em sua vida;
- Desenvolva a sua criatividade e o seu potencial;
- Sempre observe se você está trabalhando motivado, caso não, procure onde está o erro;
- Trabalhe com amor e dedicação;
- Esteja atento ao seu “marketing pessoal”;
- Seja feliz! Caso não esteja, mude as coisas em sua vida para se tornar feliz;
- Procure trabalhar duro. Sue a camisa.

O sucesso vem para aqueles que buscam por ele. Não é uma “coisa” que aparece do nada e sim uma consequência direta dos atos que praticamos e com qual intensidade os praticamos.

## 9.2 Como utilizar o cérebro?

Vejamos como o Dr. Lair Ribeiro, em seu livro “Saber Viver Pessoalmente”, propõe a correta utilização do cérebro e o descreve como o recurso mais importante que a pessoa deve ter para alcançar seus objetivos.

*“A única ferramenta que leva as pessoas ao sucesso você também tem: é o cérebro.*

*De modo geral, a educação que recebemos na escola privilegia o desenvolvimento do hemisfério esquerdo do cérebro, que é a parte lógica e analítica de nosso cérebro. O desenvolvimento do hemisfério direito, em que fica a intuição e a criatividade, costuma ser deixado em segundo plano. (...) Para alguém ser bem-sucedido, seus dois hemisférios cerebrais precisam trabalhar em equilíbrio e harmonia.*

*Há pessoas que vivem mais com o lado esquerdo do cérebro. Tudo na vida delas é arrumadinho, detalhado e certinho. Cada par de meias ocupa sempre o mesmo lugar na gaveta. (...) Enxergam cada detalhe da árvore, mas são incapazes de ver a floresta.*

*(...) Por outro lado, existem aquelas pessoas que passam o dia todo sentadas ao redor de barracões de bijuteria, nas feiras hippies. São sonhadoras, com preocupações sociais, leem grandes filósofos, mas, muitas vezes, não possuem nem casa para morar. Elas desenvolvem apenas o lado direito do cérebro: veem a floresta, mas não conseguem ver a árvore.*

*Isso mostra que, para ser bem-sucedido na vida, é preciso trabalhar os dois hemisférios cerebrais: o esquerdo e o direito. (...) As pessoas costumam sair da escola trabalhando muito com um único hemisfério cerebral: ou são muito metódicas e pouco criativas, ou de muita criatividade sem qualquer sentido prático.*

*A diferença é esta: quem, no seu dia a dia, conseguir integrar os dois hemisférios cerebrais aumenta a inteligência e percebe mais oportunidades na vida.”*

**Fonte: Ribeiro, Lair. “Saber Viver Pessoalmente” - Editora Leitura, 2003.**