ENGENHARIA DE PRODUÇÃO E TRANSPORTES

UFRGS

ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS E APRESENTAÇÃO TÉCNICA

Prof. Flávia Santos Twardowski Pinto

Porto Alegre, 014 de setembro de 2010

Apresentação Técnica

- Deve possuir uma **sequência** – ligação direta com o **objetivo**

  Causar uma boa impressão garante bons negócios!

  Preparação e prática são fundamentais na hora de apresentar suas idéias!

Apresentação Técnica

- **Ter claro o objetivo:**
  O que desejo obter com a apresentação?
  Como vou chegar a minha **meta**?

- **Não cometer erros de ortografia:** revisar

Apresentação Técnica

- **Qualidade x quantidade de material apresentado:**
  Qualidade de informações e forma de apresentação conduz a **confiabilidade e profissionalismo**
  Estética – cores, layout, fontes
  Não criar combinações de cores que causem distração: Azul e verde são as mais difíceis de ler, por exemplo.

Apresentação Técnica

Não insira imagens distorcidas

Recomendação: imagens devem ter pelo menos 900×720 pixels

- **Planejar o tempo**
- **Praticar sua apresentação**

Apresentação Técnica

- **Resolver o problema do público alvo –** alguma necessidade de quem o assiste
- **Determinar o perfil da platéia:**

  "Platéia" são as pessoas de quem espera-se participação – superiores hierárquicos, funcionários que conseguem obter os ganhos de produtividade que deseja-se esboçar

Apresentação Técnica

É interessante saber:

- A quem os seus superiores consultam antes de tomar decisões?
- Que indivíduos ou grupos exercem maior influência sobre as atitudes dos seus funcionários do que aquela exercida por você?

Apresentação Técnica

- **Qual a abordagem adequada para usar para um determinado público-alvo?**

  Expor X Indagar

  Ex.: apresentar uma proposta para a diretoria; delegar tarefas para uma equipe de seus subordinados

Apresentação Técnica

- **Qual será a provável atitude do público-alvo diante da minha proposta?**

  Grupo apoiador: sugestão é propor um plano de ação para estes e motivá-los

  Grupo neutro: suscetível a persuasão lógica

  Grupo contrário: provavelmente nunca apoiará ativamente

Apresentação Técnica

- Qual é a quantidade mínima de informação que devo resumir para fundamentar os meus argumentos?
- Que informações adicionais meu público-alvo precisa para entender e julgar minha proposta de trabalho?

Apresentação Técnica

- **A minha proposta defende os interesses de meus ouvintes?**

  Os melhores gerentes colocam-se no lugar das pessoas que estarão na platéia. Se você fosse um dos participantes, o que o motivaria a apoiar o palestrante?

  Quais são os benefícios? Dinheiro, prestígio, economia de tempo

Apresentação Técnica

- **Saber adaptar a apresentação a realidade do momento:**

  Mudar a apresentação de acordo com a atitude de quem o assiste

  Obs.: não aplicável para apresentação de indicadores, por exemplo.

- **Evitar excesso de informações em slides**

Apresentação Técnica

- **Possuir uma apresentação estruturada:**

  A apresentação deve “contar uma história”.

  É útil criar um fluxograma, pois mostra clareza ao público de onde se deseja chegar.

  "Diga-lhes sobre o que vai falar. Fale. Em seguida, fale-lhes sobre o que você lhes falou."

Apresentação Técnica

- **Ter clareza na conclusão:**

  Caso a sequência de informações não tenha sido clara é o momento para trazer o público de volta ao **nosso fluxo de idéias.**

  É interessante retomar o objetivo e conclusão brevemente.

Apresentação Técnica

- **Evitar surpresas:**

  Se a mudança for muito grande para o público ou se houver nível de risco elevado, consulte outros profissionais para ver se a proposta pode ser rejeitada instantaneamente.

- **Estar preparado para perguntas**

Apresentação Técnica

- O corpo de uma apresentação eficaz deve atingir duas metas-chave:

  Vender os benefícios da sua proposta e neutralizar a oposição.

Relatório Técnico

- 1. Como escrever um relatório?
  - 1.1 - Identificação
  - 1.2 - Introdução
  - 1.3 - Material e Métodos
  - 1.4 - Resultados
  - 1.5 - Discussão / Conclusões
  - 1.6 - Bibliografia
  - 1.7 - Perspectivas de continuidade ou desdobramento do trabalho
  - 1.8 - Outras atividades de interesse universitário
  - 1.9 - Apoio
  - 1.10 - Agradecimentos

Relatório Técnico

- **1.1 - Identificação**

  Projeto

  Número do processo

  Autor

  Gerente

  Local de execução

  Vigência

Relatório Técnico

- **1.2 - Introdução**

  Introdução ao assunto deve ser bastante **geral**.

  Informações da literatura: tornam a introdução mais específica ao assunto – Ex.: Diversos estudos tem enfocado....

  Colocação da questão estudada: especificar os objetivos do trabalho – Ex.: Este projeto tem como objetivo....

Relatório Técnico

Atividades desenvolvidas: dar uma idéia geral de como foi desenvolvido o trabalho

- **1.3 – Materiais e Métodos**

  Materiais: citar os equipamentos, reagentes e itens utilizados, informando fabricante ou fornecedor.

  Métodos: descrever os procedimentos detalhados, que possam ser reproduzidos com os materiais e equipamentos descritos.

Relatório Técnico

- **1.4 – Resultados**

  Descrição dos resultados: deve ser **clara e objetiva**, resumindo os "achados" principais que serão detalhados em tabelas e figuras.

  Ilustrações dos resultados: tab. e fig. são muito importantes; seu n. deve ser o menor possível, e elas devem ser construídas com cuidado para incluir todas as informações necessárias com clareza

Relatório Técnico

Tab. são numeradas sequencialmente (Tabela 1, Tabela 2, etc). Seu título deve ser informativo, colocado acima e justificado à esquerda. Notas de rodapé (a, b, c...) podem ser colocados diretamente abaixo da mesma.

Fig. (fotos, esquemas, gráficos) são numeradas sequencialmente (Figura 1, Figura 2, etc). Seu título deve ser informativo, colocado abaixo e justificado à esquerda, descrevendo o que é mostrado

Relatório Técnico

- **1.5 - Discussão / Conclusões**

  Descrição dos dados à luz da literatura.

  Descrição de possíveis fontes de erro e seu efeito sobre os dados.

  Se seus experimentos falharam, quais as sugestões para corrigir o problema?

Relatório Técnico

- **1.6 - Bibliografia citada**

  Não liste se não citar.

  Não cite se não listar.

- **1.7 - Perspectivas de continuidade ou desdobramento do trabalho.**

  O projeto foi concluído ou será continuado?

Redação: e-mail, carta

Características Modernas

- Comunicados mais simples
- Não precisa margem direita alinhada
- **Vocativo:** preferível uso de dois pontos após o vocativo
- **Evitar** "Prezado Senhor". Use o nome ou cargo do destinatário
- **Não usar:** prezado, caro na invocação nem usar apreço, consideração no encerramento - impessoalização

e-mail

- São ótimos para perguntas curtas e objetivas, como:
  - "A que horas é a festa?"
- Custo e rapidez na resposta
- Forma prática de falar com pessoas em outras partes do mundo
- Deve ser usado quando há razões para deixar a conversa registrada – Ex.: qdo não se tem certeza de que a outra pessoa vai cumprir o que prometeu.

e-mail

- Quando é preciso anexar informações, fotos, arquivos de áudio etc.
- "Um e-mail é uma interrupção" - Marcelo Thalenberg, autor do livro *Managing your Business with Outlook for Dummies*
- "É preciso perguntar a si mesmo por quem a mensagem vai ser lida."
  - Isso determina se deve ser usado um texto informal ou mais formal, se pode usar "internetês" ou o bom e velho português, se manda beijos ou só agradece.

e-mail

- Bons para se comunicar com pessoas muito requisitadas
  - forma de economizar tempo, de ter contato com quem não o atenderia ao telefone
- "É preciso conter a ansiedade", diz Thalenberg. "Se o assunto é muito urgente, o melhor é telefonar direto. Urgente tem de ser urgente para as duas partes."

e-mail

- Objetividade, simplicidade e eficiência

1. Saudação de abertura
2. Mensagem
3. Despedida
4. Assinatura
5. Endereço do remetente

e-mail

- **Assunto (Subject):**

  Definir o assunto está difícil?

  - É um indício de que há algo errado com a mensagem.
  - Neste campo, você diz a que veio. Seja objetivo. Evite letras maiúsculas, elas significam "**urgente**"

e-mail

- **Cco (Bcc) Cópias ocultas**

  Cuidado!!! Elas não são muito simpáticas.

  Nunca as use para conversar com mais de uma pessoa dentro de sua própria empresa. Você não quer que digam que fala pelas costas dos colegas, quer?

e-mail

- **Cc "Com cópia"**

  Não é a mesma coisa que "Para".

  Há uma hierarquia.

  Manda-se cópia para quem não está diretamente envolvido na conversa, para um espectador. Se os endereços têm o mesmo grau de importância, destine o e-mail a ambos

e-mail

- **Para (To):**

  E-mails só são bons se endereçados às pessoas certas.

  Pense a quem interessa o assunto.

  Ex.: Se vai passar seu novo telefone para cem pessoas, mantenha a lista oculta. Nada mais inconveniente que o amigo do amigo mandando piadinhas

e-mail

- **Saudação de abertura**
- Forma usual, informal:

  "Fulano"
- Forma formal:

  Senhor "fulano"

e-mail

- **Mensagem**
- Toda a comunicação tem sempre um **foco principal -** na primeira frase
  - Deve conter a mensagem principal;
  - Ser curta;
  - Sem conectivos.
- Depois, vêm um ou mais focos secundários, que normalmente estabelecem uma relação de causa e efeito entre eles

e-mail

- O corpo da mensagem deve basicamente responder a seis perguntas em relação ao assunto proposto:
  - O quê?
  - Quem?
  - Quando?
  - Como?
  - Onde?
  - Por quê?

e-mail

- A mensagem precisa ser **breve**, sem frases empoladas, evitando adjetivos e descrições excessivas;

Nunca deve se retornar um e-mail, escrevendo apenas "ok". Nunca responda de forma abreviada, mas construa uma estrutura, mesmo que ela seja bem breve.

Jorge Amado

e-mail

- **Despedida:**

Cordialmente, Atenciosamente,

Abraço, Saudações,

- **Assinatura:** nome e meios para contato

Iniciais do nome e cargo em letra maiúscula

Pedro de Toledo

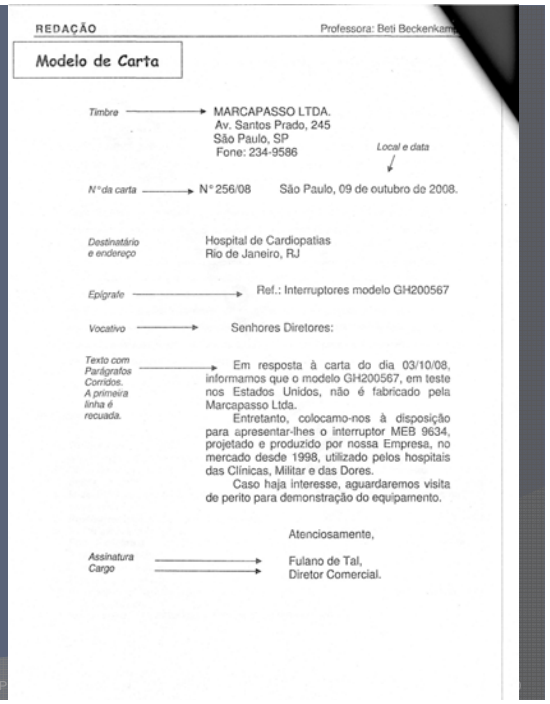
Gerente de Manutenção

e-mail

- Documentos com mais de uma assinatura

  Superior hierárquico à esquerda e emitente à direita
- Expressões estrangeiras, quando não traduzidas, são grafadas em itálico

Modelo de carta



REDAÇÃO Professora: Beti Beckenkamp

Modelo de Carta

Timbre → MARCAPASSO LTDA.
Av. Santos Prado, 245
São Paulo, SP
Fone: 234-9586

Local e data

N° da carta → N° 256/08 São Paulo, 09 de outubro de 2008.

Destinatário e endereço Hospital de Cardiopatias
Rio de Janeiro, RJ

Epígrafe → Ref.: Interruptores modelo GH200567

Vocativo → Senhores Diretores:

Texto com Parágrafos Corridos. A primeira linha é recuada. → Em resposta à carta do dia 03/10/08, informamos que o modelo GH200567, em teste nos Estados Unidos, não é fabricado pela Marcapasso Ltda.

Entretanto, colocamo-nos à disposição para apresentar-lhes o interruptor MEB 9634, projetado e produzido por nossa Empresa, no mercado desde 1998, utilizado pelos hospitais das Clínicas, Militar e das Dores.

Caso haja interesse, aguardaremos visita de perito para demonstração do equipamento.

Atenciosamente,

Assinatura → Fulano de Tal,
Cargo → Diretor Comercial.

Modelo de memorando

REDAÇÃO Professora: Beti Beckenkam

Modelo de Memorando

Memorando nº 23/08 Em 23-01-08.

Do: Departamento de Pessoal
Ao: Departamento de Assistência Técnica
Assunto: Rotatividade de Técnicos de Soldagem

Pedimos suas providências no sentido de tentar manter sua equipe atual de técnicos de soldagem, sem contínuas demissões, como tem acontecido até esta data.

José Leôncio

Modelo de ofício

Timbre → MARCAPASSO LTDA.
Av. Santos Prado, 245
São Paulo, SP
Fone: 234-9586

Local e data → São Paulo, 09 de outubro de 2008.

Nº da carta → Nº 25/08

Referência → Ref.: Interruptores modelo GH200567

Vocativo → Senhores Diretores:

Texto com Parágrafos Corridos. A primeira linha é recuada. →

Em resposta à carta do dia 03/10/08, informamos que o modelo GH200567, em teste nos Estados Unidos, não é fabricado pela Marcapasso Ltda.

Entretanto, colocamo-nos à disposição para apresentar-lhes o interruptor MEB 9634, projetado e produzido por nossa Empresa, no mercado desde 1998, utilizado pelos hospitais das Clínicas, Militar e das Dores.

Caso haja interesse, aguardaremos visita de perito para demonstração do equipamento.

Atenciosamente,

Assinatura →
Cargo → Fulano de Tal,
Diretor Comercial.

Destinatário e endereço

Hospital de Cardiopatias
Rio de Janeiro, RJ

Modelo de requeri-mento

REDAÇÃO Professora: Beti Beckenk

Modelo de Requerimento

Vocativo → Excelentíssimo Senhor Governador do Estado

8 espaços duplos

20 espaços duplos *15 espaços*

Texto (deve conter um só parágrafo) →

Fulano de Tal, funcionário público, lotado na Assembléia Legislativa deste Estado, residente na Rua Gustavo Sampaio, nº 145, ap. 3, nesta Capital, impedido de continuar sua prestação de serviços a esse órgão, por imperiosos motivos pessoais, vem requerer de V.Exa. que lhe conceda licença para tratamento de interesses, por dois anos, como lhe faculta a lei.

2 espaços duplos

Nesses termos,
Pede deferimento.

3 espaços duplos

Salvador, 5 de março de 1995.

3 espaços duplos

Fulano de Tal

Modelo de ata

REDAÇÃO Professora: Beti Beckenkam

Modelo de Ata

ATA nº 23/95

No dia vinte e cinco de outubro do ano de mil e novecentos e noventa e cinco, às quatorze horas e trinta minutos, no salão de reuniões do Prédio Andradas, décimo andar, na Rua Lucas de Oliveira, 267, na cidade de Recife, realizou-se a vigésima terceira reunião de Diretores: Serafim Andradas, Júlio Tadeu de Souza Andradas, João Matheus de Souza Andradas. Lida a ordem do dia, que constou do exame dos perfis de produção da Destilaria Andradas no primeiro semestre do ano em curso e das encomendas governamentais de álcool hidratado nos três últimos meses, foi aberta a sessão, tendo o Diretor-Presidente, Sr. Serafim Andradas, expressado seu desagrado ante as curvas descendentes dos gráficos de produção apresentados pelo Diretor Marcos de Souza Andradas. Foi explicado que a seca, no início do ano, prejudicou as lavouras de cana-de-açúcar e determinou menor quantidade de matéria-prima para a destilaria, mas o Senhor Diretor-Presidente lembrou que há outras regiões produtoras, tendo o Sr. Marcos admitido que encomendas de outros Estados não lhe haviam ocorrido. A seguir, o Diretor Tadeu Serafim de Souza Andradas Motta explanou longamente seus contatos com o Ministério de Minas e Energia, tendo os Diretores concluído que as perspectivas de se efetivarem as compras esperadas pelo Pró-Álcool são reduzidas, dados os preços mais competitivos da Empresa Destiladora Álcoois, do vizinho Estado do Pará. O Diretor-Presidente requereu imediato reestudo dos custos de produção de álcool hidratado na Destilaria Andradas, ficando o Diretor Júlio Tadeu de Souza Andradas encarregado de efetuá-lo em trinta dias. **Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, lavrando-se a presente ata que, lida e aprovada pelos presentes, foi então assinada.**