



Ambientação a Sistemas de produção

Atitudes

ENG09046
Terça-feira, das 16h30 às 18h10
Agosto de 2012

Estágio: por onde começar?

- **Internamente:** buscar entender como funciona a empresa, o setor/ departamento
- **Externamente:** ter uma visão macro sobre a empresa: concorrentes, clientes, mercado de atuação
- Entender a quem deverá se reportar, de que forma, quais as principais responsabilidades e prazos

Organização no ambiente de trabalho

- Estudar documentação da empresa e seus principais fluxos
- Conhecer os norteadores estratégicos da empresa (missão, visão, valores)
- Manter organizada uma lista de prioridades e respectivos prazos
- Manter atualizada a caixa de emails e documentações de acesso e controle

Habilidades

- Habilidades comportamentais dos profissionais:
 - Comunicação pessoal
 - Resolução de conflitos
 - Diplomacia
 - Liderança
- Habilidades comportamentais vs. habilidades técnicas

Atitudes esperadas no ambiente de trabalho

- “Cada um de nós tem a habilidade única em colocar todo potencial em ação e em alcançar o resultado desejado, mas o que determina mesmo o nível de nosso potencial, que produz a intensidade de nossas atividades e a qualidade do resultado que nós desejamos é a nossa **Atitude.**” (Portal HSM, 2011)

Atitudes esperadas no ambiente de trabalho

Sem atitude = sem ação = sem resultado

Atitudes esperadas no ambiente de trabalho

- **Exercício:** Discutir as atitudes esperadas e atitudes que devem ser evitadas no ambiente de trabalho.

Atitudes esperadas no ambiente de trabalho

- No ambiente de trabalho em uma organização, as três atitudes mais conhecidas são:
 - **Satisfação no cargo**
 - **Envolvimento com o trabalho**
 - **Comprometimento com a organização**

Atitudes esperadas no ambiente de trabalho

- **Satisfação:** está associada a fatores extrínsecos, aos fatores ambientais (local de trabalho, salário, colegas, condições de trabalho, segurança no trabalho etc);
- **Motivação:** está ligada ao conteúdo, a fatores intrínsecos (valorização da auto-estima, amizade, reconhecimento, possibilidade de crescimento, iniciativa, força interna, enriquecimento do trabalho, felicidade)

Características de um bom profissional

- Preparado para mudanças
- Ter competência – ser capaz de realizar alguma coisa
- Ter espírito empreendedor –
 - visão tradicional: empregado X empregador
 - Visão moderna: funcionário = colaborador

Características de um bom profissional

- Ter equilíbrio emocional
- Saber se valorizar e se posicionar na empresa (marketing pessoal)
- Saber ouvir e aprender continuamente

Comportamentos que devem ser evitados

- Falar demais
- Falar mal dos outros
- Mau-humor
- Falta de higiene pessoal
- Falta de respeito
- Ser egoísta – individualista

Comportamentos que devem ser evitados

- Brincar demais
- Ser inflexível
- Ser acomodado, falta de pró-atividade
- Usar gírias e palavrões
- Adiar os compromissos
- Perda de tempo

Comportamentos que devem ser evitados

- Não entender sua posição - aprendiz
- Vestir-se inadequadamente
- Não assumir os próprios erros
- Não ser pontual
- Esquecer reuniões e prazos de entrega
- Não ter uma postura ética

Atitudes – ao telefone

- Ao atender ao telefone, diga seu departamento e seu nome. Em seguida, cumprimente quem está chamando com "Bom dia", "Boa tarde" ou "Boa noite", de forma gentil.
- Procure não deixar o interlocutor esperando por mais de um minuto. Caso seja inevitável, pergunte se ele pode esperar pelo tempo necessário.
- Se a ligação for para outra pessoa que não puder atender na hora, pergunte se pode retornar a ligação em dez minutos, ou quando a pessoa puder. Anote nome, empresa e número de telefone de quem chamou.

Fonte: Catho

Atitudes – ao telefone

- Se a pessoa pedir para segurar a ligação por alguns minutos, evite fazer fofocas ou ficar conversando com outras pessoas enquanto o interlocutor aguarda na linha.
- Nunca diga que a pessoa não está depois de perguntar quem quer falar. Primeiramente, informe que a pessoa não está, depois pergunte o nome de quem quer falar com ela.

Fonte: Catho

Atitudes – email

- Ao digitar emails, opte sempre pela ortografia correta em uma mensagem coerente com início, meio e fim
- Saudações de início (bom dia, boa tarde) e de encerramento (atenciosamente) deixam o email mais agradável a quem vai recebê-lo
- Releia e revise o email e anexos antes de enviá-los

Atitudes – email

- Releia e revise o email e anexos antes de enviá-los
- Cuide com os destinatários e pessoas para quem estará enviando o email
- Evite usar o email da empresa para mensagens particulares
- Mantenha a caixa de emails organizada, com listas, prioridades e calendário atualizado

Postura ética

- Conhecer e respeitar o código de ética da empresa
- Agir com humildade e respeito com todos os demais colaboradores
- Construir relações de trabalho sólidas e honestas
- Ter uma postura colaborativa, mesmo em ambiente competitivo
- Não transferir erros próprios para os outros
- Evitar o pensamento do “vencer a qualquer custo”

Referências

- http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=5__089ye6
- <http://www.hsm.com.br/editorias/rh/o-que-faz-voce-feliz>
- <http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/etica-no-ambiente-de-trabalho-e-cada-vez-mais-cobrada-pelo-mercado/3815/>
- www.catho.com.br
- www.hsm.com.br