

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



*Assistente  
Administrativo*





*Programa de*  
**QUALIFICAÇÃO**  
ARCO OCUPACIONAL  
**PROFISSIONAL**  
**ADMINISTRAÇÃO**

**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

**1**





## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Geraldo Alckmin**

*Governador*

### **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

**Márcio Luiz França Gomes**

*Secretário*

**Cláudio Valverde**

*Secretário-Adjunto*

**Maurício Juvenal**

*Chefe de Gabinete*

**Marco Antonio da Silva**

*Coordenador de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante*

## **Concepção do programa e elaboração de conteúdos**

---

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação

*Coordenação do Projeto*

Marco Antonio da Silva

*Equipe Técnica*

Cibele Rodrigues Silva, João Mota Jr.  
e Raphael Lebsa do Prado

Fundação do Desenvolvimento Administrativo – Fundap

Wanderley Messias da Costa

*Diretor Executivo*

Márgara Raquel Cunha

*Diretora Técnica de Formação Profissional*

*Coordenação Executiva do Projeto*

José Lucas Cordeiro

*Equipe Técnica*

Elen Cristina S. K. Vaz Döppenschmitt, Fabiana de  
Cássia Rodrigues e Liliane Bordignon de Souza

*Textos de Referência*

Dilma Fabri Marão Pichoneri, Paula Marcia Ciacco  
da Silva Dias e Selma Venco

## **Gestão do processo de produção editorial**

---

Fundação Carlos Alberto Vanzolini

Mauro de Mesquita Spínola

*Presidente da Diretoria Executiva*

José Joaquim do Amaral Ferreira

*Vice-presidente da Diretoria Executiva*

### **Gestão de Tecnologias em Educação**

*Direção da Área*

Guilherme Ary Plonski

*Coordenação Executiva do Projeto*

Angela Sprenger e Beatriz Scavazza

*Gestão do Portal*

Luis Marcio Barbosa, Luiz Carlos Gonçalves,  
Sonia Akimoto e Wilder Rogério de Oliveira

*Gestão de Comunicação*

Ane do Valle

*Gestão Editorial*

Denise Blanes

*Equipe de Produção*

*Assessoria pedagógica:* Egon de Oliveira Rangel

*Editorial:* Airton Dantas de Araújo, Ana Paula Peicher Lisboa,  
Bruno Meng, Camila Grande, Celeste Baumann,  
Mainá Greeb Vicente, Olivia Frade Zambone, Priscila Risso,  
Rogério Cantelli, Stella Mesquita e Tatiana F. Souza

*Direitos autorais e iconografia:* Ana Beatriz Freire,  
Aparecido Francisco, Fernanda Catalão, José Carlos Augusto,  
Larissa Polix Barbosa, Maria Magalhães de Alencastro,  
Mayara Ribeiro de Souza, Priscila Garofalo, Rita De Luca,  
Roberto Polacov e Sandro Carrasco

*Apoio à produção:* Fernanda Rezende de Queiróz,  
Luiz Roberto Vital Pinto, Maria Regina Xavier de Brito,  
Valéria Aranha e Vanessa Leite Rios

*Diagramação e arte:* Jairo Souza Design Gráfico

*CTP, Impressão e Acabamento*

Imprensa Oficial do Estado de São Paulo

*Agradecemos aos seguintes profissionais e instituições que colaboraram na produção deste material:*

Campinense Transporte, Detran/SP, Pallets de Paula, Sest-Senat Santo André,  
Translige Transp. e Serv. Ltda. e Vera Lúcia Jordão

## CARO(A) TRABALHADOR(A)

Estamos bastante felizes com a sua participação em um dos nossos cursos do Programa **Via Rápida Emprego**. Sabemos o quanto a capacitação profissional é importante para quem busca uma oportunidade de trabalho ou pretende abrir o seu próprio negócio.

Hoje, a falta de qualificação é uma das maiores dificuldades enfrentadas pelo desempregado.

Até os que estão trabalhando precisam de capacitação para se manterem atualizados ou, quem sabe, exercerem novas profissões com salários mais atraentes.

Foi pensando em você que o Governo do Estado criou o **Via Rápida Emprego**.

O Programa é coordenado pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação, em parceria com instituições conceituadas na área da educação profissional.

Os nossos cursos contam com um material didático especialmente criado para facilitar o aprendizado de maneira rápida e eficiente. Com a ajuda de educadores experientes, pretendemos formar bons profissionais para o mercado de trabalho e excelentes cidadãos para a sociedade.

Temos certeza de que vamos lhe proporcionar muito mais que uma formação profissional de qualidade. O curso, sem dúvida, será o seu passaporte para a realização de sonhos ainda maiores.

Boa sorte e um ótimo curso!

*Secretaria de Desenvolvimento Econômico,  
Ciência, Tecnologia e Inovação*

## CARO(A) TRABALHADOR(A)

Vamos começar uma etapa de muitas aprendizagens! Neste Caderno, teremos a oportunidade de tratar da ocupação de assistente administrativo.

Quais seriam os principais conhecimentos dessa ocupação? Será que basta saber organizar documentos e pastas?

Um assistente administrativo precisa desenvolver uma série de qualidades que vai facilitar muito o exercício dessa atividade, pois, além de conhecer aspectos da administração de uma empresa, deve dominar várias práticas relativas a sua ocupação, como conhecimento de documentos e dos processos internos de uma organização, entre outros importantes fatores que podem contribuir para uma formação profissional mais sólida.

O Programa **Via Rápida Emprego** parte do princípio de que, para iniciar sua carreira ou aperfeiçoar aquilo que você já sabe fazer em uma ocupação, é preciso informar-se melhor sobre as etapas da atividade. Isso lhe dará mais chances na obtenção de um emprego estável ou no sucesso em caso de trabalho autônomo, podendo aperfeiçoar-se cada vez mais.

Na Unidade 1, você conhecerá um pouco da história da Administração e da ocupação de assistente administrativo, por meio da compreensão do surgimento de indústrias e empresas. Em seguida, na Unidade 2, você se informará sobre os conhecimentos esperados desse profissional nos dias de hoje. A Unidade 3 o convida a conhecer mais sobre o mercado de trabalho, o que é um importante aspecto para sua formação nessa ocupação.

Na Unidade 4, começaremos a desvendar o funcionamento e a organização do setor administrativo de uma empresa, e, dando continuidade ao estudo de importantes assuntos ligados ao mundo corporativo, você estudará o fenômeno da globalização na Unidade 5.

Também é importante, para o bom desempenho da ocupação, estudar aspectos da comunicação verbal e escrita e da linguagem não verbal, assunto apresentado na Unidade 6.

Bons estudos!

# SUMÁRIO

Unidade 1

9

A HISTÓRIA DA OCUPAÇÃO

Unidade 2

25

QUEM É O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO HOJE?

Unidade 3

53

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO E MERCADO DE TRABALHO ATUAL

Unidade 4

79

FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO SETOR ADMINISTRATIVO

Unidade 5

91

O FENÔMENO DA GLOBALIZAÇÃO

Unidade 6

101

COMUNICAÇÃO VERBAL E ESCRITA E A LINGUAGEM NÃO VERBAL

---

São Paulo (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação. Via Rápida Emprego: administração: assistente administrativo, v.1. São Paulo: SDECTI, 2015.

il. - - (Série Arco Ocupacional Administração)

ISBN: 978-85-8312-174-9 (Impresso)  
978-85-8312-175-6 (Digital)

1. Ensino Profissionalizante 2. Administração – Qualificação Técnica 3. Assistente Administrativo – Mercado de Trabalho I. Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação II. Título III. Série.

CDD: 651.3742

---

FICHA CATALOGRÁFICA  
TATIANE SILVA MASSUCATO ARIAS - CRB-8/7262

## UNIDADE 1

# A HISTÓRIA DA OCUPAÇÃO

Iniciamos os estudos sobre a ocupação de assistente administrativo com esta Unidade, que tem o objetivo de apresentar alguns aspectos da história da Administração e do surgimento das indústrias. Mas será que é importante saber isso? Por quê?

Quando analisamos a trajetória da humanidade, descobrimos muitas coisas e podemos perceber como os acontecimentos do passado moldam o mundo (incluindo as relações sociais e de trabalho) do presente.

No nosso caso, ao estudarmos a ocupação de assistente administrativo, é importante não apenas conhecermos suas técnicas específicas. É igualmente importante, para que possamos tomar sempre decisões baseadas em informações confiáveis, compreendermos mais a fundo a ocupação que queremos exercer, o que inclui conhecer a sua história.

Por isso, faremos um resgate da história da Revolução Industrial, pois foi a partir do surgimento das indústrias que apareceram as ocupações vinculadas a esse espaço de trabalho, entre elas a de assistente administrativo.

### A história da Administração e das empresas

Na Idade Média, surgiram as “oficinas artesanais”, com algumas características da indústria, que só apareceria séculos mais tarde: havia o mestre (geralmente um pai de família), o artífice ou companheiro (o filho mais velho) e o aprendiz (o filho mais novo).

É importante saber que, nessas oficinas, todos conheciam o trabalho do princípio ao fim e participavam de cada etapa de produção até que a arma, a ferramenta, o utensílio ou o ornamento fosse finalizado. Mas fatores variados – entre os quais a ampliação das relações comerciais, por exemplo – levaram

a uma mudança nos processos de trabalho. A produção passou a ser dividida em etapas, dando origem ao trabalho especializado: se, no início, a equipe toda participava de todas as fases de fabricação de um produto, mais tarde, cada um passou a exercer uma só tarefa. Essas transformações aconteceram no contexto da chamada Revolução Industrial.

## A Revolução Industrial: alterações na vida cotidiana e no trabalho



**Revolução:** Fenômeno que ocorre quando há mudanças profundas e radicais nos aspectos políticos, sociais, econômicos e culturais de uma sociedade ao mesmo tempo.



Você pode se aprofundar no assunto consultando o Caderno do Trabalhador I – Conteúdos Gerais – "História do trabalho". Disponível em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Quando se fala em **revolução**, com frequência nos lembramos de algum acontecimento muito conturbado. Pense nas situações em que você emprega essa palavra no dia a dia. Alguns a utilizam para expressar a confusão de um dia de mudança, um dia de greve nos transportes etc. Outros falam de revolução para se referir a transformações, a inovações dentro de determinado campo: o lançamento de um novo livro ou filme de grande importância, uma descoberta científica etc.

Assim, ao falarmos de Revolução Industrial estamos nos referindo a um amplo conjunto de mudanças relativamente rápidas e profundas, ocorridas nas técnicas empregadas e na maneira de organizar tanto o trabalho quanto a produção, no interior das manufaturas.

Tendo surgido na Inglaterra, entre o final do século XVIII (18) e o início do XIX (19), essa revolução foi acompanhada por movimentos semelhantes em vários países da Europa, alterando profundamente o panorama econômico e social de todo o mundo. A invenção das primeiras máquinas a vapor foi, então, o marco inicial do que se convençãou chamar de 1<sup>a</sup> Revolução Industrial.

As primeiras máquinas a vapor, que usavam carvão como combustível, surgiram no século XVIII (18) na Inglaterra – região rica em carvão mineral e ferro. Essa conquista tecnológica marcou o início do que seria a chamada 1<sup>a</sup> Revolução Industrial.

As indústrias foram diretamente responsáveis pelo crescimento das cidades, e o aparecimento das primeiras metrópoles gerou problemas (e agravou outros) como alcoolismo, prostituição, fome, desemprego etc.

No entanto, as mudanças não pararam e, em 1860, veio a 2<sup>a</sup> Revolução Industrial. Se no século anterior a novidade foi o uso do carvão para movimentar as máquinas, agora era a vez da descoberta da eletricidade e do uso do petróleo.

### **Trabalho sem a exploração do homem pelo homem?**

Como você imagina que eram o trabalho e a vida da população antes de surgirem as máquinas? Como era a sociedade sem elas? Sempre existiu salário? Sempre existiu lucro? Imagine uma época em que as máquinas ainda não tinham sido inventadas. Como a população trabalhava e se sustentava?

Observe as pinturas de Jean-François Millet (1814-1875), que retratam a vida no campo na França do século XIX (19). A partir da imagem 1, por exemplo, é possível imaginar que se trata de uma agricultura familiar, pois as personagens retratadas podem ser crianças realizando o trabalho com a mãe ou a irmã.



Imagen 1 – Jean-François Millet. *Os enfeixadores de feno*, c. 1850. Óleo sobre tela, 56 cm x 65 cm. Museu do Louvre, Paris, França.

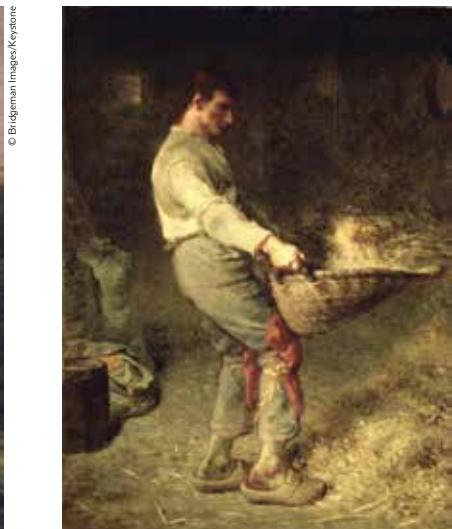


Imagen 2 – Jean-François Millet. *Um joeireiro*, c. 1848. Óleo sobre tela, 79,5 cm x 58,5 cm. Museu d'Orsay, Paris, França.

As famílias cultivavam a terra e criavam animais para sobreviverem com o que produziam. O excedente, ou seja, o que sobrava dos alimentos para consumo próprio, era trocado com outros sitiantes pelos produtos de que não dispunham. Assim, um trocava leite por trigo; outro, por carne, frutas e legumes, e assim por diante. Acontecia o escambo, isto é, uma troca entre as famílias, cada uma preocupada com sua sobrevivência.



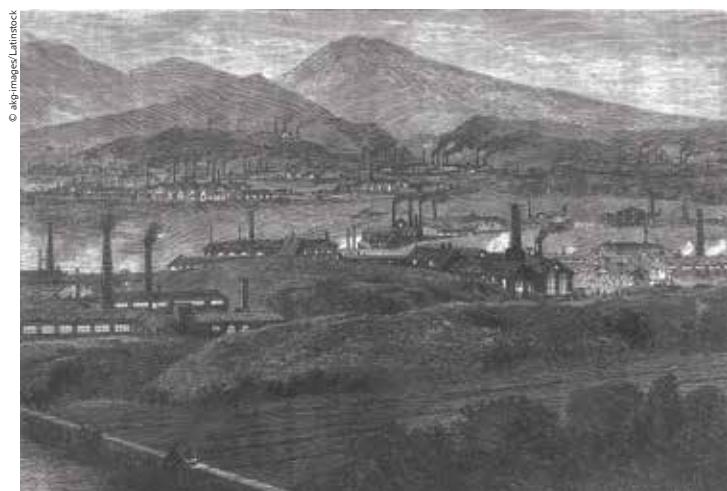
**Trabalho** pode ser compreendido como uma atividade realizada por seres humanos que, na transformação da natureza, utilizam esforço físico e mental para a produção e, dessa forma, permite a sobrevivência.

A vida era orientada pelos tempos da natureza: as estações do ano indicavam a melhor hora para plantar e colher; as marés, o momento para pescar etc. O tempo era usado para cuidar das necessidades da sobrevivência, mas controlado pelos próprios camponeses. Nesse período predominou, portanto, o conceito de **trabalho**, que é diferente do de emprego.

A noção de mercado, de comércio, contudo, invadiu a vida cotidiana e deu lugar à exploração do homem pelo homem, tornando as condições de vida e de sobrevivência no campo mais difíceis.

## Revolução Industrial e sociedade

O fenômeno da Revolução Industrial criou a indústria têxtil. Começaram, assim, a surgir empregos em maior proporção nas cidades. Esse fato, somado à política de arrendamento das propriedades rurais para a criação de ovelhas e fornecimento de lã à indústria têxtil, provocou a migração de pessoas do campo em direção às cidades, em busca de emprego.



A Revolução Industrial na Europa: muitos trocaram o campo pela cidade em busca de emprego.

Consequentemente, a produção agrícola declinou ao mesmo tempo que aumentou a necessidade de abastecer as cidades. A agricultura, que até então era de subsistência, passou a ser uma atividade comercial, uma vez

que procurava justamente produzir cada vez mais excedentes para serem comercializados nas cidades.

O ser humano sempre buscou ampliar ou substituir sua força física pelo uso de instrumentos e das forças de que dispunha na natureza: dos animais, das águas e dos ventos. Você vai estudar mais sobre o assunto no texto *Da manufatura à mecanização da produção*, apresentado adiante.



Homens utilizando ferramentas rudimentares para realização de trabalho.



Roda-d'água usada para produção de energia.



A fumaça da chaminé indica a queima de carvão, empregada para movimentar máquinas a vapor.

Se tiver oportunidade, faça uma busca na internet e assista à abertura dos Jogos Olímpicos de 2012, ocorridos em Londres, Inglaterra. O tema foi a transformação desse país, que passou da agricultura à indústria. É o campo dando lugar às chaminés e agricultores tornando-se operários.



© Catherine Hall/Matthew Ashton/ANA Sports Photo/Corbis/LatinStock



© Jason Florio/Corbis/LatinStock

## Atividade 1

### SITUANDO A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL

1. A Inglaterra faz parte do chamado Reino Unido. No mapa a seguir, procure localizá-lo. Caso tenha dificuldade, faça o exercício na biblioteca ou no laboratório de informática, consultando um atlas. Aproveite para localizar também países como França, Itália, Alemanha, Espanha, Portugal.



ATELIER de Cartographie de Sciences Po. Disponível em: <<http://cartographie.sciences-po.fr/en/europe>>. Acesso em: 25 mar. 2015. Mapa original (base cartográfica com generalização; algumas feições do território não estão representadas; colorizado para fins didáticos).

2. Pesquise na internet ou biblioteca quais foram as principais características da Revolução Industrial. Escreva sua resposta e discuta com a turma.

---

---

---

---

---

---

## Da manufatura à mecanização da produção

A manufatura configurou a produção no período anterior à Revolução Industrial. Ela foi caracterizada por processos de trabalho em que havia a divisão das tarefas entre vários trabalhadores e a utilização de ferramentas que facilitavam a execução das atividades. No entanto, ainda não havia máquinas. Com o passar do tempo, a manufatura, ou seja, a produção feita com as próprias mãos, foi perdendo espaço para a mecanização.

A invenção da máquina a vapor, como você já viu, permitiu às indústrias um salto significativo na produção, marcando o início da 1<sup>a</sup> Revolução Industrial. O trabalho feito anteriormente de maneira artesanal era lento e heterogêneo. Se o trabalhador moldasse o barro para fazer um jarro, o próximo que fizesse poderia ser semelhante, mas nunca ficaria idêntico ao primeiro. As máquinas, no entanto, ofereceram a possibilidade de tornar os produtos homogêneos. Além disso, o tempo de produção passou a ser mais curto. Com isso, o proprietário passou a produzir, vender e lucrar mais.

Foi nesse período também que nasceu a ideia de **emprego**, pois o trabalho realizado em um dia era pago pelo proprietário dos meios de produção.

Contudo, não havia emprego para toda a população, e a pobreza e a fome se alastraram na sociedade. Se, de um lado, a produção crescia, de outro, as condições de trabalho e de vida da população que saía do campo em busca de emprego nas cidades eram muito difíceis.

Veja como eram as condições de trabalho nesse período:

- os salários eram baixos;
- as fábricas contratavam principalmente mulheres e crianças, sobretudo porque os salários eram ainda inferiores aos pagos aos homens. A estes eram destinadas as funções que dependiam da força física;



**Emprego:** Relação firmada entre o proprietário dos meios de produção – que são: ferramentas, terras, máquinas etc. – e o trabalhador. Nesse contrato, o empregador compra a força de trabalho, ou seja, paga pelo trabalho realizado.

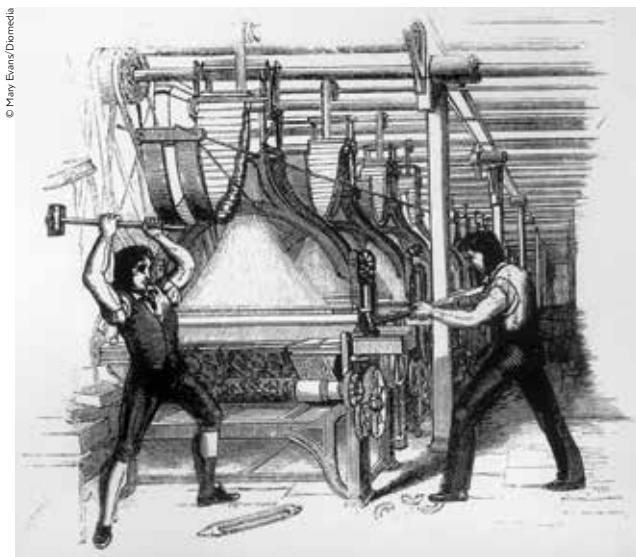
Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sdecit). *Sociologia: caderno do estudante. Ensino Médio. São Paulo: Sdecit/SEE, 2015. v. I.*

- as crianças eram recrutadas em orfanatos, a partir de quatro anos de idade, para o trabalho na indústria têxtil;
- os trabalhadores não tinham direitos vinculados ao emprego, como férias ou descanso semanal, nem mesmo um contrato de trabalho;
- a jornada de trabalho diária chegava a 16 horas;
- os empregados estavam sujeitos a castigos físicos e as trabalhadoras eram, com frequência, violentadas pelos capatazes.



Se os proprietários dos meios de produção impunham essas condições aos trabalhadores, estes, por sua vez, reagiam contra isso.

Apesar da pobreza e da fome, os empregados das indústrias começaram a se organizar, a fim de melhorar as condições de trabalho, até mesmo com reações violentas, como o movimento ludista (ou *luddita*), no início do século XIX (19).



Esse movimento caracterizou-se por uma iniciativa dos operários: a de quebrar máquinas dentro das fábricas como forma de protesto contra as condições de trabalho. Os que aderiram a ele acreditavam que as máquinas eram responsáveis por não haver emprego para todos.

## Atividade 2

### MAQUINARIA E EMPREGO



Em grupo, discutam o que compreenderam sobre as condições de trabalho na época da Revolução Industrial. Depois, respondam às seguintes questões:

1. Vocês consideram que a maquinaria era responsável por não haver emprego para todos? Por quê?

---

---

---

2. Quebrar máquinas era um ato contra os equipamentos? Por quê?

---

---

---

3. Existem semelhanças entre o emprego daquela época e o de hoje? Quais?

---

---

---

4. Organizem uma apresentação criativa para os demais colegas.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Secti). *Sociologia: caderno do estudante. Ensino Médio*. São Paulo: Secti/SEE, 2015. v. I.

## Desenvolvimento da indústria no Brasil

Apesar da fase que envolveu a extração de ouro e da riqueza gerada por ela, não houve nenhum considerável progresso industrial no País até o século XIX (19). Até a vinda da família real portuguesa para o Brasil, em 1808, era vetada a instalação de fábricas por aqui. Dessa maneira, considerando que os portos ainda se encontravam fechados para o comércio com outras nações, os brasileiros consumiam apenas produtos vindos de Portugal.

Mesmo com a chegada de dom João VI (6º) e sua corte, a indústria no Brasil não conseguiu se desenvolver imediatamente. Em 1º de abril daquele ano, a Coroa liberou o estabelecimento de indústrias e manufaturas, mas os produtos brasileiros já enfrentavam a concorrência das mercadorias inglesas, que entravam no País sem pagar nenhum imposto.

Assim, depois de um período no qual criar indústrias no território do Brasil era proibido, houve a fase na qual privilégios eram concedidos aos produtos fabricados na Inglaterra, fazendo com que a atividade industrial no País tardasse a se desenvolver.

Museu da Imigração do Estado de São Paulo



Operários em frente a uma fábrica paulista fundada no século XIX (19): a indústria metalúrgica se desenvolveu bem depois.

Alguns historiadores chegam a afirmar que o capitalismo – **modo de produção** baseado na indústria e no trabalho assalariado – só se firmou no Brasil depois da década de 1930, mais de cem anos após a Proclamação da Independência.



### Atividade 3 REFLETINDO SOBRE O TRABALHO

Levando em consideração as questões até aqui discutidas sobre trabalho, responda:

1. Pense em uma sociedade indígena isolada do mundo moderno. Os índios trabalham? Se essa sociedade não conhece o dinheiro, como o trabalho é pago?

---

---

---

---

---

---

2. Pense agora na sociedade em que você vive. A chamada dona de casa trabalha?

---

---

---

---

---

---

#### Você sabia?

Existem vários **modos de produção** (escravista, capitalista, socialista etc.). Cada um é formado por um conjunto de forças produtivas e pelas relações técnicas e sociais que determinam essas forças. O capitalismo, por exemplo, tem como protagonistas das forças produtivas os patrões e os empregados.



3. Discuta com os colegas a diferença entre trabalho pago e não pago. Escreva a seguir a que conclusões chegaram.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## A Era Vargas

Getúlio Vargas (1882-1954) ficou no poder por 15 anos (de 1930 a 1945), comandando o País de forma ditatorial – sem que ocorressem eleições e sem permitir manifestações políticas de oposição nem a expressão da população. Depois, voltou ao poder, dessa vez eleito pelo povo, governando entre 1951 e 1954.

Durante sua primeira passagem pela Presidência da República, Vargas deparou-se com uma forte crise econômica – efeito da Grande Depressão que se seguiu à quebra da Bolsa de Valores de Nova Iorque, em 1929 – e a combateu promovendo o fortalecimento da indústria e investindo em infraestrutura.



De acordo com sua política de desenvolvimento, o governo faria intervenções diretas na economia, ficando o Estado responsável pela criação de indústrias de base – aquelas que produzem matérias-primas para outras empresas. Também conhecidas como indústrias de bens de produção ou indústrias pesadas, elas incluem principalmente os ramos siderúrgico, metalúrgico, petroquímico e de cimento.



Companhia Vale do Rio Doce, 1961.

Essas indústrias de base, por sua vez, dariam suporte para que os demais setores industriais se desenvolvessem. Várias indústrias e diversos institutos de pesquisa, todos estatais, foram criados nesse período.

Entre as empresas públicas fundadas por Vargas podemos citar a Companhia Siderúrgica Nacional (1941), a Companhia Vale do Rio Doce (1942), a Fábrica Nacional de Motores (1942-1985) e a Companhia Hidro Elétrica Vale do São Francisco (1945).

A instalação dessas indústrias fez parte da política de **substituição de importações** adotada pelo então presidente.



### Você sabia?

**Substituição de importações** é o nome do processo econômico que leva ao aumento da produção interna de um país e à diminuição de suas importações. Em outras palavras, o país passa a produzir aquilo que vai consumir para não precisar comprar os produtos de fora, valorizando, assim, a indústria nacional.

## JK: 50 anos em 5

Juscelino Kubitschek (1902-1976), conhecido como JK, assumiu a Presidência da República em 1956, após um período de turbulências na política que culminou com o suicídio de Getúlio Vargas em 1954, interrompendo seu segundo governo. O vice de Vargas, Café Filho (1899-1970), chegou a comandar o governo, mas foi afastado pouco mais de um ano depois por problemas de saúde.



O presidente Juscelino Kubitschek durante inauguração da fábrica da montadora Volkswagen, em São Bernardo do Campo (SP), 1959.

JK, eleito em 1955, seguiu uma política considerada “desenvolvimentista” e dizia que sua meta de governo era fazer o Brasil avançar “50 anos em 5”. A promessa entusiasmou o País.

Na economia, a proposta de Juscelino era acelerar o desenvolvimento industrial e, para isso, tinha como um de seus focos as indústrias de base, já mencionadas.

Mas o governo também apostou na atração de investimentos estrangeiros, incentivando a instalação de empresas internacionais, principalmente do setor automobilístico. Isso levou o País a criar uma enorme dívida, com consequências sérias para as décadas seguintes.

A fundação de Brasília, que substituiu o Rio de Janeiro como capital federal, ocorreu em 21 de abril de 1960, durante a presidência de JK. A promessa de deslocar o núcleo do poder político para o Planalto Central era um dos itens do seu Plano de Metas.

## Novas mudanças: o período da Ditadura Militar

De 1964 a 1985, o Brasil mergulhou num dos capítulos mais sombrios de sua história: uma ditadura militar marcada pela censura, violência e repressão.

No dia 1º de abril de 1964, um **golpe militar** derrubou o presidente João Goulart (1918-1976). Com isso, encerrou-se um governo que permitia, pela primeira vez na história do País, manifestações populares e de trabalhadores, sem repressão. Inibiu-se também o processo de politização do povo brasileiro que estava em curso.

O **golpe militar** foi chamado de revolução por seus articuladores. Na perspectiva de confundir o povo e a imprensa, os golpistas não podiam chamar essa medida de “golpe”, pois daria um tom de ilegalidade ao acontecimento (o que poderia gerar descontentamento popular). Então, em vez disso, os golpistas da ditadura o chamaram de revolução para parecer que estavam “inovando” ou “mudando”, de forma radical e armada (revolucionária), uma situação de descontentamento expressa pela sociedade em geral.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho. Geografia, História e Trabalho: 9º ano/4º termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Sdect, 2013.



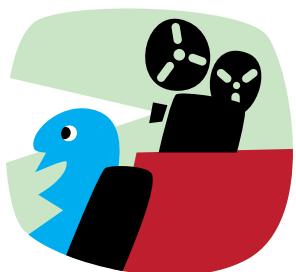
© Arquivo Estadão Conteúdo/AE

Tropas da Polícia Militar combatem passeata de estudantes nas ruas do centro da capital paulista, meses antes da aprovação do Ato Institucional nº 5 (AI-5) de 1968, que deu poderes absolutos ao presidente durante o regime militar.

Os primeiros anos da ditadura militar foram marcados pela criação de diversos atos institucionais, intervenções diretas na Constituição Federal. Em 1968, em represália aos opositores, o novo governo baixou o Ato Institucional nº 5



Você pode recordar ou estudar mais o assunto consultando o Caderno do Trabalhador 5 – Conteúdos Gerais – “Repassando a história”. Disponível em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.



*Eles não usam black-tie* (direção de Leon Hirszman, 1981) é um filme que expõe os problemas vivenciados entre pai e filho, ambos operários e com diferentes posições ideológicas, em um contexto de greves e lutas dos trabalhadores nos anos 1980.

(AI-5), o mais autoritário dos atos, que supriu as liberdades políticas e de expressão dos brasileiros. Qualquer ação considerada subversiva pelos agentes do poder poderia resultar em prisão, tortura, extração e até morte.

Dez anos depois da publicação do AI-5, em 12 de maio de 1978, mais de 3 mil metalúrgicos de uma montadora de caminhões em São Bernardo do Campo, no ABC paulista, desafiaram a truculência dos generais: eles entraram na fábrica, mas deixaram as máquinas desligadas. Tinha início, assim, a primeira de uma série de greves organizadas pela categoria, que se estenderam até o ano seguinte. Aumento salarial e melhores condições de trabalho estavam na pauta de reivindicações.

Entretanto, mais do que as demandas relacionadas diretamente ao trabalho, as mobilizações dos grevistas das indústrias metalúrgicas em São Paulo (e depois em Minas Gerais) tornaram-se símbolo da **luta** pela redemocratização do País, já que, na época, o Estado vetava manifestações públicas.

## Atividade 4 PESQUISA E REFLEXÃO



Com a supervisão do monitor, você e seus colegas vão debater a importância dos movimentos grevistas durante a Ditadura Militar e das vitórias conquistadas pelos trabalhadores em consequência disso. Vocês podem pensar em respostas a perguntas como estas: Quais foram as principais categorias de trabalhadores envolvidas nesses movimentos? E o País, o que ganhou a médio e longo prazos?

## UNIDADE 2

# QUEM É O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO HOJE?

Para obter uma boa formação, é preciso saber que tipo de profissional você pode ser e quais são as maneiras de ingressar no mercado de trabalho na área que você deseja.

Vamos começar o percurso com as seguintes perguntas: Onde você quer estar trabalhando daqui a cinco meses? Como você se vê? Em que tipo de estabelecimento? Você se imagina trabalhando em empresas?

São muitas as possibilidades, não é mesmo? E, certamente, durante este curso, você vai imaginar outras tantas.

Os conhecimentos que os trabalhadores vão adquirindo ao longo de suas trajetórias de formação e de vida, ou seja, aquilo que aprendem com a prática cotidiana, dentro e fora do trabalho, ou em cursos de formação profissional, são importantíssimos para o desenvolvimento da carreira e para que consigam um bom emprego.

Por isso, antes de começarmos a observar de forma mais detalhada cada um dos aspectos da ocupação de assistente administrativo, convidamos você a olhar para seus conhecimentos atuais. Afinal, você já tem conhecimentos, experiências e percepções que podem ser úteis no dia a dia dessa ocupação. Nossa proposta é identificar esses itens, por duas razões.

A primeira delas é que há muitas coisas que já fizemos (ou ainda fazemos) e não valorizamos. Certamente você possui saberes adquiridos durante a vida, por meio de experiências e aprendizagens obtidas na escola ou fora dela.

A segunda razão para identificar seus conhecimentos e experiências é que isso vai permitir a você e seus colegas compartilharem saberes. Um ajudará o outro a reconhecer e a extrair, das vivências individuais, saberes que podem ser úteis para a ocupação que estão buscando.

Aprender a ouvir é um grande começo. Essa é uma característica importante (e valorizada) quando buscamos uma ocupação na qual precisamos lidar com pessoas diferentes o tempo todo.

## Atividade 1

### SUA HISTÓRIA DE VIDA

1. Escolha alguém da classe – de preferência, uma pessoa que ainda não conheça bem – para formar uma dupla com você. Um de vocês conta sobre sua vida enquanto o outro anota o que achar importante. Depois, vocês vão trocar de posição. Não deixem nenhum detalhe de fora.

Vocês devem falar sobre seus estudos, trabalhos e bicos; o que fazem no dia a dia (seus hábitos cotidianos); do que gostam de fazer para se divertir e relaxar; o que sabem fazer em casa; o que aprenderam um dia, mas hoje não sabem mais fazer etc. Falem também sobre como vocês são: do que gostam e não gostam; se são organizados, dorminhocos, falantes etc.

Vocês terão cerca de 40 minutos para essa parte da atividade. Cada um da dupla pode falar durante 20 minutos, mais ou menos, sem ser interrompido pelo outro (a menos que seja para esclarecer dúvidas).

Lembre-se de que existem conhecimentos:

- de tipos diferentes – relacionados à comunicação (fala e escrita), aos números, aos esportes, às habilidades manuais etc.;
- que aprendemos em lugares diferentes – na escola, no trabalho, na vizinhança, na reunião da associação de bairro etc.;
- que aprendemos de maneiras diversas – olhando os outros fazendo (ou seja, pelo exemplo), lendo, exercitando etc.

2. Agora, que tal organizar todas essas informações, fazendo uma lista dos seus conhecimentos?

Vocês farão isso em dupla, tendo como base a conversa e as anotações efetuadas pelo colega na questão anterior. No entanto, cada um deve escrever no próprio caderno o que descobriu (ou já sabia) sobre si mesmo. Você pode se basear no modelo apresentado a seguir.

Meus estudos	Exemplo	Minhas características
Até que ano estudei	Estudei até o 5º ano (parei em 1999).	_____ _____ _____
Cursos de qualificação que fiz	Nenhum.	_____ _____ _____
Conhecimentos relacionados às minhas experiências de trabalho	Trabalhei no setor de estoque de um supermercado.	_____ _____ _____
Conhecimentos relacionados ao meu jeito de ser e agir	Gosto bastante de conversar. Tenho facilidade para organizar as contas de casa.	_____ _____ _____
Outras coisas que sei ou aprendi	Sei jogar bola e desenho bem.	_____ _____

Agora, após ter refletido sobre sua própria trajetória e os conhecimentos que construiu, vamos fazer uma primeira aproximação com conhecimento das atividades que você precisa aprender para exercer a ocupação de assistente administrativo.

## Atividade 2

### O QUE EU SEI SOBRE A OCUPAÇÃO DE ASSISTENTE ADMINISTRATIVO?

Pense no que você sabe sobre ser assistente administrativo e anote suas respostas nos espaços a seguir.

1. O que um assistente administrativo faz?

---

---

---

---

---

2. Quais os conhecimentos necessários para ser um profissional dessa área?

---

---

---

---

---

## Classificação Brasileira de Ocupações

O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) produz um documento chamado Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que busca expressar e definir as ocupações existentes em todo o País, não apenas no Estado de São Paulo. Ele descreve mais de 2 mil ocupações e diz o que é preciso para exercê-las: a escolaridade necessária, o que cada profissional deve fazer, onde pode atuar etc. Entre as informações que constam desse documento, existe um grupo que nos interessa definir neste momento: quem é o assistente administrativo hoje.

A CBO organiza as **ocupações** em “famílias”. A família ocupacional do assistente administrativo é a de código 4 110, denominada como “Agentes, assistentes e auxiliares administrativos”, na qual encontramos a definição do que faz e do que deve saber fazer um trabalhador que pretende exercer essa ocupação.

Para o assistente administrativo, a CBO traz alguns sinônimos de como a ocupação pode ser conhecida; essa diferenciação de nomenclatura pode acontecer por diversas razões: seja porque a ocupação é conhecida por nomes variados, seja porque pode ter um nome diferente de acordo com a cultura local de muitos Estados e municípios em todo o Brasil.

Vejamos quais são, então, os sinônimos dados para o assistente administrativo na descrição da CBO:

- agente administrativo;
- assistente administrativo sindical;
- assistente de compras;
- assistente de escritório;
- assistente técnico – no serviço público.

Por se tratar de uma “família ocupacional”, encontramos nesse grupo não apenas a ocupação de assistente administrativo, mas também nove outras que têm afinidade e atividades em comum com a de assistente administrativo. São elas, com seus respectivos sinônimos:

1. *auxiliar de escritório*: auxiliar administrativo, auxiliar de compras, escriturário;
2. *atendente de judiciário*;
3. *auxiliar de judiciário*;
4. *auxiliar de cartório*;
5. *auxiliar de pessoal*: apontador de cartões de ponto;



### Você sabia?

A descrição para cada **ocupação** da CBO é feita pelos próprios trabalhadores. Dessa forma, temos a garantia de que as informações vêm de quem atua no ramo e, portanto, conhece bem a ocupação. Para ler esse documento na íntegra, acesse, no laboratório de informática, o site do MTE, disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Ao ler esse documento, você poderá até mesmo conhecer as instituições e os profissionais que descreveram as atividades realizadas pelos assistentes administrativos.

6. *auxiliar de estatística*: controlador de estatística;
7. *auxiliar de seguros*: auxiliar técnico de seguros;
8. *auxiliar de serviços de importação e exportação*: auxiliar de tráfego de exportação e importação, conferente de documentação de importação e exportação, conferente de exportação;
9. *agente de microcrédito*: agente de microfinanças, assessor de microcrédito, assessor de microfinanças, coordenador de microcrédito.

A descrição resumida (sumária), feita pela CBO, sobre o que fazem esses trabalhadores é a seguinte:



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 [...].

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)*. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.



Durante a leitura, mantenha um dicionário por perto. Talvez você precise consultar o significado de algumas palavras para compreender o texto. O monitor também pode ajudá-lo nesse caso, explicando atividades ou termos desconhecidos por você ou por algum de seus colegas.

## Atividade 3

### OS CONHECIMENTOS PREVISTOS NA CBO E OS SEUS PRÓPRIOS CONHECIMENTOS

No quadro a seguir, estão descritas as atividades que o assistente administrativo pode realizar em seu cotidiano de trabalho, de acordo com a descrição feita pelos

profissionais que participaram da CBO, e que pode variar conforme o ramo de atividade da empresa e os departamentos em que é possível trabalhar.

O monitor ou alguém da sua turma vai ler, em voz alta, cada um dos itens a seguir e as áreas de atividades que lhes são correspondentes. Acompanhe atentamente essa leitura e, enquanto estiver ouvindo, aproveite para assinalar ao lado de cada uma das atividades umas das opções seguintes:

- aquelas que você já sabe fazer;
- as que sabe mais ou menos, ou seja, aquelas cujo conhecimento você precisa aprimorar;
- as que não sabe fazer ou, mesmo, a respeito das quais nunca ouviu falar.

Tratar documentos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Registrar a entrada e saída de documentos			
Conferir notas fiscais, faturas de pagamentos e boletos			
Triar documentos			
Distribuir documentos			
Conferir dados e datas			
Verificar documentos			
Identificar irregularidades nos documentos			

Tratar documentos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Localizar documentos			
Classificar documentos			
Atualizar informações			
Solicitar cópias de documentos			
Receber documentos			
Formatar documentos			
Submeter pareceres			
Arquivar documentos			

Preencher documentos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Digitar textos e planilhas			
Preencher formulários e/ou cadastros			

Preencher documentos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Preparar minutas			
Digitar notas e lançamentos contábeis			
Preencher ficha de movimentação de pessoal			

Preparar relatórios, formulários e planilhas	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Coletar dados			
Verificar índices econômicos e financeiros			
Elaborar planilhas de cálculo			
Elaborar organogramas, fluxogramas e cronogramas			
Efetuar cálculos			
Requisitar pagamentos			
Ajustar contratos			

Preparar relatórios, formulários e planilhas	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Dar apoio operacional para elaboração de manuais técnicos			
Realizar prestação de contas			
Conferir cálculos			
Redigir atas			
Elaborar correspondência			
Colher assinaturas			

Acompanhar processos administrativos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Verificar prazos estabelecidos			
Localizar processos administrativos			
Acompanhar notificações de não conformidade			
Encaminhar protocolos internos			

Acompanhar processos administrativos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Acompanhar andamento de pedidos			
Convalidar publicação de atos			
Expedir ofícios e memorandos			
Solicitar informações cadastrais			
Atualizar cadastros			
Atualizar dados de planejamento			
Acompanhar organogramas, fluxogramas e cronogramas			

Atender clientes e/ou fornecedores	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Fornecer informações sobre produtos e serviços			
Identificar natureza das solicitações dos clientes			
Fornecer informações da empresa			

Atender clientes e/ou fornecedores	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Registrar reclamações dos clientes			
Receber clientes e/ou fornecedores			
Identificar perfil dos clientes e/ou fornecedores			
Esclarecer dúvidas			
Solicitar documentos			
Coletar referências pessoais			

Executar rotinas de apoio na área de recursos humanos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Executar procedimentos de recrutamento e seleção			
Orientar funcionários sobre direitos e deveres			
Dar suporte administrativo à área de treinamento			
Atualizar dados dos funcionários			

Executar rotinas de apoio na área de recursos humanos	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Auxiliar na avaliação de pessoal			
Auxiliar no controle de pessoal (afastamento, férias, horas extras...)			

Prestar apoio logístico	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Controlar material de expediente			
Levantar a necessidade de material			
Requisitar materiais			
Solicitar compra de material			
Conferir material solicitado			
Providenciar devolução de material fora de especificação			
Distribuir material de expediente			

Prestar apoio logístico	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Controlar expedição de malotes e recebimentos			
Controlar execução de serviços gerais (limpeza, transporte, vigilância)			
Pesquisar preços			
Solicitar entrega de documentos			
Solicitar recursos de viagens			
Intermediar contatos			
Auxiliar na organização de eventos internos			
Organizar o setor			

Prospectar clientes	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Mapear área de atuação			

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)*. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## O que mais diz a CBO

São ainda contemplados na CBO conhecimentos relacionados:

- à escolarização formal e à formação profissional dos trabalhadores, por meio de cursos e/ou de experiências de trabalho;
- a atitudes pessoais que interferem no desempenho profissional.

### Atividade 4 MAIS INFORMAÇÕES DA CBO

Você vai fazer, com relação a esses saberes, o mesmo exercício realizado na atividade anterior.

Escolarização e formação/ experiência profissional	Sim	Não	Cursando
Ensino Médio completo			
Treinamentos e cursos			
Curso de idiomas			

Atitudes pessoais	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Demonstrar iniciativa			
Trabalhar em equipe			

Atitudes pessoais	Conhecimentos que tenho	Conhecimentos que preciso aprimorar	Conhecimentos que não tenho
Demonstrar flexibilidade			
Demonstrar capacidade de adaptação de linguagem			
Demonstrar capacidade de negociação			
Demonstrar capacidade de empatia			
Demonstrar capacidade de observação			
Demonstrar persistência			
Demonstrar facilidade de comunicação			
Transmitir credibilidade			
Contornar situações adversas			
Demonstrar criatividade			
Demonstrar autocontrole			
Demonstrar capacidade de organização			

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)*. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Se você desconhece a maior parte dessas atividades ou acha que não sabe executá-las direito, não se sinta mal. Muitas delas fazem parte apenas do cotidiano de trabalhadores experientes, com algum tempo de atuação no mercado.

Além disso, um dos objetivos deste curso de qualificação é desenvolver alguns desses conhecimentos, que podem ser considerados mais “técnicos” e estão diretamente relacionados à ocupação de assistente administrativo. É exatamente para saber (ou saber melhor) como fazer esse trabalho que você está neste curso.

Guarde o quadro com você. No final do curso, você vai utilizá-lo novamente.

## Algumas questões relevantes relacionadas ao exercício da ocupação

Para finalizar esta Unidade, falaremos agora de algumas conquistas para essa categoria profissional.

### Lei Antifumo

A primeira delas está relacionada a uma questão de saúde: a proibição do fumo em ambientes fechados.

Para compreender melhor o que essa lei significa para os trabalhadores que atuam em ambientes fechados, antes temos de falar um pouco sobre o tema saúde.

Observe a definição de saúde utilizada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (**Anvisa**):



A Organização Mundial da Saúde – OMS define saúde como “o completo estado de bem-estar físico,



### Você sabia?

Existe um órgão público para fiscalizar e normatizar todos os setores relacionados a produtos e serviços que possam afetar a saúde da população brasileira. A **Anvisa**, vinculada ao Ministério da Saúde, atua também na área de alimentos: coordena, supervisiona e controla as atividades de registro, informações e inspeção, controle de riscos e estabelecimento de normas e padrões. O objetivo é garantir as ações de vigilância sanitária de alimentos, bebidas, águas envasadas, seus insumos, suas embalagens, aditivos alimentares e coadjuvantes de tecnologia, limites de contaminantes e resíduos de medicamentos veterinários. Essa atuação é compartilhada com outros ministérios, como o da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, e com os Estados e municípios que integram o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária. Saiba mais sobre esse órgão acessando o site da Anvisa. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

mental e social, e não simplesmente a ausência de enfermidade".

Tal conceito tem uma profunda relação com o desenvolvimento e expressa a associação entre qualidade de vida e saúde da população. A saúde, nesse sentido, é resultado de um processo de produção social e sofre influência de condições de vida adequadas de bens e serviços.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA).

*A Anvisa na redução à exposição involuntária à fumaça do tabaco.* Brasília: Anvisa, 2009. p. 4. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa+Portal/Anvisa/Inicio/Derivados+do+Tabaco/Assuntos+de+Interesse/Publicacoes>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Durante muitas décadas, enquanto o hábito de fumar era permitido em ambientes fechados, como empresas e lojas, os trabalhadores desses locais ficavam expostos à inalação dessa fumaça.

As pessoas que inalam fumaça mesmo sem tragar são denominadas "fumantes passivas".

É comprovado que os fumantes passivos também são atingidos pelo mal que a fumaça do tabaco provoca na saúde.

Segundo informações da Anvisa:



Quando o cigarro é aceso, somente uma parte da fumaça é tragada pelo fumante, e cerca de 2/3 da fumaça gerada pela queima é lançada no ambiente, através da ponta acesa do produto (cigarro, charuto, cigarrilhas e outros).

Essa fumaça, denominada corrente secundária, somada à fumaça exalada pelo fumante, forma, em ambientes fechados, a *Fumaça Ambiental do Tabaco (FAT)* ou *Poluição Tabagística Ambiental (PTA)*.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA).

*A Anvisa na redução à exposição involuntária à fumaça do tabaco.* Brasília: Anvisa, 2009. p. 5. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa+Portal/Anvisa/Inicio/Derivados+do+Tabaco/Assuntos+de+Interesse/Publicacoes>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Estudos informam que os malefícios provocados por essa fumaça ambiental podem ser tão fortes quanto aqueles causados pela fumaça inalada diretamente pelo fumante ao tragar um cigarro.



Segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS, a PTA é a maior fonte de poluição em ambientes fechados e o tabagismo passivo, a 3<sup>a</sup> maior causa de morte evitável no mundo, perdendo apenas para o tabagismo ativo e o consumo excessivo de álcool. (IARC, 1987; Surgeon General, 1986; IARC, 2002.)

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA  
(ANVISA). *A Anvisa na redução à exposição involuntária à fumaça do tabaco*. Brasília: Anvisa, 2009. p. 6. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa+Portal/Anvisa/Inicio/Derivados+do+Tabaco/Assuntos+de+Interesse/Publicacoes>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Os trabalhadores expostos a essas condições, como aqueles que trabalham em espaços fechados, como escritórios, têm, segundo estudos, um risco entre 300% e 400% maior de contaminação do que qualquer outra categoria ocupacional.

Tendo em vista toda essa questão, que é de saúde pública, diversos Estados e municípios se mobilizaram no sentido de aprovar leis que proibissem o fumo em ambientes fechados.

No Estado de São Paulo, no dia 7 de maio de 2009, entrou em vigor a Lei nº 13.541, que proíbe o consumo de **cigarros**, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou qualquer outro produto fumígeno em ambientes fechados. Diz a lei:

Artigo 1º – Esta lei estabelece normas de proteção à saúde e de responsabilidade



### Você sabia?

O **cigarro** é composto por cerca de 400 substâncias, das quais aproximadamente 200 são tóxicas. Dentro as substâncias tóxicas, 40 são cancerígenas, ou seja, podem provocar o aparecimento de câncer.

dade por dano ao consumidor, nos termos do artigo 24, incisos V, VIII e XII, da Constituição Federal, para criação de ambientes de uso coletivo livres de produtos fumígenos.

Artigo 2º – Fica proibido no território do Estado de São Paulo, em ambientes de uso coletivo, públicos ou privados, o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco.

§ 1º – Aplica-se o disposto no “caput” deste artigo aos recintos de uso coletivo, total ou parcialmente fechados em qualquer dos seus lados por parede, divisória, teto ou telhado, ainda que provisórios, onde haja permanência ou circulação de pessoas.

§ 2º – Para os fins desta lei, a expressão “recintos de uso coletivo” compreende, dentre outros, os ambientes de trabalho, de estudo, de cultura, de culto religioso, de lazer, de esporte ou de entretenimento, áreas comuns de condomínios, casas de espetáculos, teatros, cinemas, bares, lanchonetes, boates, restaurantes, praças de alimentação, hotéis, pousadas, centros comerciais, bancos e similares, supermercados, açougués, padarias, farmácias e drogarias, repartições públicas, instituições de saúde, escolas, museus, bibliotecas, espaços de exposições, veículos públicos ou privados de transporte coletivo, viaturas oficiais de qualquer espécie e táxis. [...]

SÃO PAULO (Estado). *Lei nº 13.541, de 7 de maio de 2009*. Disponível em: <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2009/lei-13541-07.05.2009.html>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## Atividade 5

### ALGUNS IMPACTOS DA LEI ANTIFUMO



1. Leia a reportagem a seguir, que discute a regulamentação da Lei Antifumo em âmbito federal.

## **Lei Antifumo passa a valer a partir desta quarta (3)**

por Portal Brasil

Publicado: 03/12/2014 09h08

*Regulamentação proíbe fumar em ambientes fechados de todo o País.  
Antes da lei federal, oito estados já tinham normas próprias*

A partir desta quarta-feira (3), passa a valer em todo o País a chamada Lei Antifumo, que proíbe, entre outras coisas, fumar em ambientes fechados públicos e privados.

Aprovada em 2011, mas regulamentada em 2014, a Lei 12.546 proíbe o ato de fumar cigarrilhas, charutos, cachimbos, narguilés e outros produtos em locais de uso coletivo, públicos ou privados, como *halls* e corredores de condomínios, restaurantes e clubes – mesmo que o ambiente esteja parcialmente fechado por uma parede, divisória, teto ou toldo.

Antes da regulamentação oito estados brasileiros já contavam com leis próprias sobre o tema. São eles: São Paulo, Rio de Janeiro, Rondônia, Roraima, Amazonas, Mato Grosso, Paraíba e Paraná. Entretanto, com a decisão, o que passará a valer sobre a matéria é a nova lei federal, que deverá influenciar os hábitos de 11% da população brasileira, composta por fumantes.

Nas Américas, segundo a Organização Pan-Americana de Saúde (Opas), 16 países já estabeleceram ambientes livres de fumo em todos os locais públicos fechados e de trabalho: a Argentina, Barbados, o Canadá, Chile, a Colômbia, Costa Rica, o Equador, a Guatemala, Honduras, a Jamaica, o Panamá, Peru, Suriname, Trinidad e Tobago, o Uruguai e a Venezuela.

A lei ainda extingue os fumódromos e acaba com a possibilidade de propaganda comercial de cigarros, mesmo nos pontos de venda, onde era permitida publicidade em *displays*. Em caso de desrespeito à norma, os estabelecimentos comerciais podem ser multados e até perder a licença de funcionamento.

Fica liberada apenas a exposição dos produtos, acompanhada por mensagens sobre os males provocados pelo fumo.

Além disso, os fabricantes terão que aumentar no próprio produto os espaços para avisos sobre os danos causados pelo tabaco. Pela nova regra, a mensagem deverá ocupar 100% da face posterior das embalagens e de uma de suas laterais.

### **Onde pode fumar?**

Será permitido fumar em casa, em áreas ao ar livre, parques, praças, áreas abertas de estádios de futebol, vias públicas e tabacarias, que devem ser voltadas especificamente para esse fim.

Entre as exceções estão também cultos religiosos, onde os fiéis poderão fumar caso faça parte do ritual.

### **Opiniões**

Entre os frequentadores de bares e restaurantes, a lei não é unanimidade. A estudante Fábia Oliveira, 18 anos, disse ser a favor de leis mais rigorosas contra quem fuma em ambientes fechados.

“É um desrespeito com quem não gosta de cigarro. A pessoa que fuma prejudica todos que estão à sua volta. Você acaba se prejudicando, contra a sua vontade, pela escolha dos outros. Ninguém é obrigado a sentir o cheiro de cigarro”, acrescentou.

O supervisor Diego Passos, 31 anos, é contra a lei e acredita que a norma não surtirá efeito.

“Quem fuma dentro de um bar, por exemplo, vai continuar fumando. Não poderei ir a uma boate, a um bar porque fumo? Nenhuma lei é capaz de fazer uma pessoa parar de fumar. Além do mais, não há fiscalização”, disse.

Para o presidente da regional de São Paulo da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel), Percival Maricato, o dia a dia de bares e restaurantes deve mudar pouco, uma vez que a lei já vem sendo cumprida pela maior parte dos estabelecimentos mesmo antes da regulamentação.

"A meu ver, não vai mudar coisa alguma. Já estava proibido fumar em locais fechados. Mas achamos que a lei é um tanto leonina. Há excessos visíveis. O infeliz do fumante é tratado como um leproso na idade média", disse.

Para Maricato, as novas normas representam uma espécie de regulação que vem sendo imposta ao setor.

"Daqui a pouco, bares e restaurantes vão parecer uma repartição pública, com cartazes e dizeres. E estamos falando de um local onde as pessoas vão para descontrair. Há cada vez mais intervenção do Estado, dizendo o que o indivíduo pode ou não pode fazer ", apontou.

LEI Antifumo passa a valer a partir desta quarta (3). *Portal Brasil*, 3 dez. 2014. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/saude/2014/12/lei-antifumo-passa-a-valer-a-partir-desta-quarta-3>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

2. Agora, com a ajuda do monitor, escreva sobre quais são, em sua opinião, os pontos positivos e negativos da Lei Antifumo.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Assédio moral e assédio sexual: Você já ouviu falar?

Este tópico tem como objetivo discutir as condições de trabalho que nem sempre são visíveis, mas podem causar danos à saúde e à integridade do empregado.

Nos períodos difíceis da economia, os trabalhadores amargam forte aumento dos níveis de desemprego e, com isso, a situação de temor aumenta na mesma proporção. Se não há emprego para todos, as empresas podem passar a cobrar mais dos empregados: novas atitudes, novos comportamentos, grau de escolaridade mais elevado etc. Esse clima de medo em relação à perda do emprego pode gerar um sentimento de insegurança entre os trabalhadores.

Compreender as situações de trabalho, como ele é organizado e qual é a autonomia de cada trabalhador para resolver determinadas situações ajuda a não agravar a angústia das pessoas envolvidas. Por exemplo: no supermercado, a fila está imensa. A culpa é da funcionários do caixa ou da administração do supermercado, que não contrata pessoas suficientes para atender os clientes? Normalmente é o trabalhador quem escuta as reclamações.

A tentativa de construir uma sociedade mais justa passa pela tomada de consciência sobre os limites que o trabalho impõe, especialmente em determinadas situações, como as de crise e falta de vagas no mercado.

Mas o que é assédio moral? Você já ouviu falar nesse termo? De acordo com o *site* Assédio Moral no Trabalho, humilhação e assédio moral são diferentes.

#### O que é humilhação?

[...] É um sentimento de ser ofendido/a, menosprezado/a, rebaixado/a, inferiorizado/a, submetido/a, vexado/a, constrangido/a e ultrajado/a pelo outro/a. É sentir-se um ninguém, sem valor, inútil. Magoado/a, revoltado/a, perturbado/a, mortificado/a, traído/a, envergonhado/a, indignado/a e com raiva. A humilhação causa dor, tristeza e sofrimento.

#### E o que é assédio moral no trabalho?

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

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. Disponível em:  
<<http://www.assediomoral.org>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Assédio moral é, portanto, uma situação em que há uma deterioração intencional das condições de trabalho, na qual as chefias exercem um papel negativo sobre os subordinados. A pessoa que sofre o assédio moral, em geral, fica isolada, não participando das atividades da empresa. Segundo o *site*, a humilhação não é assédio moral porque esse tipo de assédio possui algumas características:

1. repetição sistemática;
2. intencionalidade (forçar o outro a abrir mão do emprego);
3. direcionalidade (uma pessoa do grupo é escolhida como bode expiatório);
4. temporalidade (durante a jornada, por dias e meses);
5. degradação deliberada das condições de trabalho.

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. Disponível em:  
<<http://www.assediomoral.org>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Pesquisas realizadas permitiram identificar algumas estratégias utilizadas pelo agressor, ou seja, aquele que pratica o assédio moral:

- Escolher a vítima e a isolar do grupo.
- Impedir de se expressar e não explicar o porquê.
- Fragilizar, ridicularizar, inferiorizar, menosprezar em frente aos pares.
- Culpabilizar/responsabilizar publicamente, podendo os comentários de sua incapacidade invadir, inclusive, o espaço familiar.
- Desestabilizar emocional e profissionalmente. A vítima gradativamente vai perdendo simultaneamente sua autoconfiança e o interesse pelo trabalho.
- Destruir a vítima (desencadeamento ou agravamento de doenças preexistentes). A destruição da vítima engloba vigilância acentuada e constante. A vítima se isola da família e amigos, passando muitas vezes a usar drogas, principalmente o álcool.
- Livrar-se da vítima, que é forçada a pedir demissão ou é demitida, frequentemente, por insubordinação.
- Impor ao coletivo sua autoridade para aumentar a produtividade.

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. Disponível em:  
<<http://www.assediomoral.org>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## Assédio moral prejudica a saúde

As consequências do assédio moral para a saúde são muitas. Em entrevistas com pessoas que sofreram assédio moral, a médica Margarida Barreto identificou que homens e mulheres reagem de formas diferentes a agressões. Veja os resultados da pesquisa:

### *Consequências do assédio moral à saúde*

Entrevistas realizadas com 870 homens e mulheres vítimas de opressão no ambiente profissional revelam como cada sexo reage a essa situação (em porcentagem).

Sintomas	Mulheres	Homens
Crises de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência excessiva	69,6	63,6
Depressão	60	70
Diminuição da libido	60	15
Sede de vingança	50	100

Sintomas	Mulheres	Homens
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Ideia de suicídio	16,2	100
Falta de apetite	13,6	2,1
Falta de ar	10	30
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. Disponível em:  
<http://www.assediomoral.org>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## Assédio sexual

O assédio sexual é uma forma de coação que ocorre, principalmente, com mulheres. Imagine uma situação: o chefe da produção conta a Neide que ela será demitida em 15 dias. Ela se apavora, pois é responsável pelo sustento de sua família. Diante da reação de medo, o chefe começa a insinuar que atitudes dela podem reverter essa situação. Ou seja, ele espera “favores sexuais” dela para mantê-la no emprego.

Essa cena é muito comum e pode também acontecer com homens, mas é mais rara. As mulheres são as maiores vítimas de tal prática.

O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) reuniu uma comissão de ética e elaborou uma cartilha para esclarecer o que são assédio moral e assédio sexual.

Para o MTE, assédio sexual no ambiente de trabalho:

[...] consiste em constranger colegas por meio de cantadas e insinuações constantes com o objetivo de obter vantagens ou favorecimento sexual.

Essa atitude pode ser clara ou sutil; pode ser falada ou apenas insinuada; pode ser escrita ou explicitada em gestos; pode vir em forma de coação, quando alguém promete promoção para a mulher, desde que ela ceda; ou, ainda, em forma de chantagem.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Assédio moral e sexual no trabalho*. Brasília: MTE, Ascom, 2009. p. 32. Disponível em: <<http://www.eln.gov.br/opencms/export/sites/eletoronorte/ouvidoria/assedioMoral.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

É importante saber que o assédio sexual é crime previsto na Lei federal nº 10.224, de 2001, com pena de um a dois anos de detenção.

O MTE recomenda que, nesses casos, a pessoa assediada deve:

- Dizer claramente não ao assediador.
- Contar para os(as) colegas o que está acontecendo.
- Reunir provas, como bilhetes, presentes e outras.
- Arrolar colegas que possam ser testemunhas.
- Relatar o acontecido ao setor de recursos humanos.
- Relatar o acontecido ao Sindicato.
- Registrar a ocorrência na Delegacia da Mulher e, na falta dessa, em uma delegacia comum.
- Registrar o fato na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Assédio moral e sexual no trabalho*. Brasília: MTE, Ascom, 2009. p. 37. Disponível em: <<http://www.eln.gov.br/opencms/export/sites/eletroNorte/ouvidoria/assedioMoral.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## Atividade 6

### IDENTIFICAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL



1. Em grupo, conversem e listem frases ouvidas em situações vividas por vocês (ou contadas a vocês) nas quais os chefes ou empregadores procuravam constranger ou humilhar funcionários.

---

---

---

---

---

2. Relatem os acontecimentos e as consequências ocorridos com vocês e/ou com as pessoas que lhes contaram essas situações.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Vocês acham que essas situações configuram assédio moral, humilhação ou assédio sexual? Justifiquem as respostas.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho. Geografia, História e Trabalho: 8º ano/3º termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Sect, 2013.

## UNIDADE 3

# ASSISTENTE ADMINISTRATIVO E MERCADO DE TRABALHO ATUAL

Após termos estudado e compreendido um pouco mais sobre a história das empresas e da ocupação de assistente administrativo na Unidade 1, e identificado seus conhecimentos e falado sobre questões importantes para o exercício dessa ocupação na Unidade 2, vamos dar mais um passo e nos dedicar, nesta Unidade, a nos familiarizarmos melhor com o universo atual das empresas.



A forma ideal de trabalho é sempre aquela que garante os direitos do trabalhador. Entretanto, essa possibilidade nem sempre está disponível para todas as pessoas.



Para saber mais sobre questões relacionadas ao tema trabalho, reveja o Caderno do Trabalhador I – Conteúdos Gerais – “História do trabalho” e o Caderno do Trabalhador 4 – Conteúdos Gerais – “Trabalhar por conta própria”. Disponíveis em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

O objetivo é conhecer mais a fundo os possíveis locais e possibilidades de trabalho para a ocupação de assistente administrativo.

As empresas são, sem dúvida, os locais privilegiados para os trabalhadores dessa ocupação.

Nesta Unidade, portanto, vamos conhecer os principais tipos de empresa e suas características mais relevantes.

A maneira como você vai trabalhar e os vínculos empregatícios também podem ser diferenciados:

- você pode trabalhar como empregado assalariado para alguém ou para alguma empresa (na indústria, no comércio etc.);
- você pode trabalhar por conta própria, montando o seu negócio (sozinho ou com um sócio), ou como autônomo, prestando serviços em estabelecimentos como pessoa jurídica.

## **Conhecendo a administração das empresas**

Vamos falar agora sobre as principais formas de organização de empresas/indústrias. É importante entender essa organização, inclusive do ponto de vista histórico, pois no desenvolvimento de seu trabalho o assistente administrativo precisará conhecer o funcionamento da empresa de forma global.

Pense em alguma atividade que você costuma fazer em casa: cozinhar, higienizar o banheiro, consertar a porta do armário etc. Talvez, mesmo que inconscientemente, você se organize para fazer essas tarefas: calcula o tempo que levará para realizá-las; verifica se tem todos os ingredientes para fazer um prato, ou se tem o parafuso certo, ou os produtos para a limpeza; e faz uma lista para não se esquecer de nada nas compras. Ainda avalia o resultado: se o prato ficou bom, se a limpeza ficou adequada e assim por diante.

Se você considerar o trabalho realizado nas indústrias, no comércio e na prestação de serviços, verá que algumas situações são muito semelhantes. Porém, na empresa, a organização é estudada para que cada trabalhador faça mais em menos tempo. Essa foi a lógica arquitetada no início do século XX (20) por Frederick Winslow Taylor (1856-1915), cujo pensamento ficou conhecido em todo o mundo como *taylorismo*.

### **Como pensava Taylor no início do século XX (20)?**

Taylor acreditava que os operários “faziam cera” no trabalho, conforme a própria expressão utilizada por ele, que escondiam dos patrões como realizavam cada atividade e eram contrários a produzir diariamente tanto quanto fosse possível.

Ele também achava que os sindicatos tinham uma visão errada, pois queriam que os operários trabalhassem menos e em melhores condições. Como solução para esse caso, desenvolveu o que chamou de “organização científica do trabalho”.

### **Como era essa organização?**

Taylor observou o trabalho dos carregadores de barras de ferro, operários em grande parte provenientes dos países da Europa que se encontravam em situação econômica difícil.

Havia 75 carregadores e cada barra pesava 45 quilos. Cada homem carregava 12,5 toneladas de ferro por dia trabalhado.

Números	Antes do taylorismo	Com o taylorismo
Carregadores		
 © Gary Yoon/age fotostock/EasyStock	75	75
Toneladas transportadas por dia (1 tonelada = 1 000 quilos)		
 © Jésus Tarruello/age fotostock/EasyStock	12,5	47

### Como ele conseguiu aumentar a **produtividade**?

- Segundo ele, uns planejam e outros executam o trabalho, ou seja, ele compreendia que alguns eram destinados a pensar e outros a executar. Por isso, havia a divisão entre os que pensavam como carregar as barras e os que só utilizavam a força física.
- Com base na observação do trabalho, propôs o controle do tempo e dos movimentos, isto é: ele sabia que um movimento era feito em "x" segundos e outro em "y" segundos. A intenção era que o empregador tivesse controle sobre todo o processo de trabalho e, assim, na visão de Taylor, os empregados não fariam mais "cera".
- O trabalhador precisava obedecer aos comandos, inicialmente pensados por Taylor, sobre o momento e o tempo exatos de se mover, sempre com a vigilância e a supervisão constantes das chefias.



**Produtividade:** Resultado da divisão da produção física obtida numa unidade de tempo (hora, dia, ano) por um dos fatores empregados na produção (trabalho, terra, capital). Em termos globais, a produtividade expressa a utilização eficiente dos recursos produtivos, tendo em vista alcançar a máxima produção na menor unidade de tempo e com os menores custos.

SANDRONI, Paulo. *Dicionário de economia do século XXI*. 8. ed. revista e ampliada. Rio de Janeiro: Editora Record, 2014. p. 694.

Taylor, no entanto, considerou que nem todo carregador poderia executar seu método e, assim, incluiu mais um item em sua lista de procedimentos para obter a produção pretendida: a seleção científica do trabalhador, acompanhada do devido treinamento para realizar a tarefa tal como esperada por quem a planejou.

Taylor observou o comportamento dos carregadores, pois, em sua concepção, não seria qualquer operário que se submeteria às exigências. Ele pesquisou o passado, o caráter, os hábitos e, principalmente, as pretensões de cada trabalhador. Finalmente, encontrou um imigrante holandês cujos hábitos lhe pareceram adequados. Este estava construindo, ele mesmo, a casa para morar com sua família. Fazia isso pela manhã; corria para o emprego, onde carregava barras de ferro; e, ao voltar para casa, continuava a construção. Todos diziam que esse operário era muito econômico. Esse trabalhador que reuniu as “qualidades” que Taylor desejava chamaremos de Schmidt.

### Atividade 1

#### SCHMIDT E TAYLOR



1. Leia, a seguir, o diálogo de Taylor com Schmidt, o trabalhador que ele pretendia selecionar. Esse diálogo foi retirado do livro *Princípios de administração científica*, que teve sua primeira edição publicada em 1911.

- Schmidt, você é um operário classificado?
- Não sei bem o que o senhor quer dizer.
- Desejo saber se você é ou não um operário classificado.
- Ainda não o entendi.
- Venha cá. Você vai responder às minhas perguntas. Quero saber se você é um operário classificado, ou um desses pobres-diabos que andam por aí. Quero saber se você deseja ganhar \$ 1,85 dólar por dia, ou se está satisfeito com \$ 1,15 dólar que estão ganhando todos esses tontos aí.

– Se quero ganhar \$ 1,85 dólar por dia? Isto é que quer dizer um operário classificado? Então, sou um operário classificado.

– Ora, você me irrita. Naturalmente que deseja ganhar \$ 1,85 por dia; todos o desejam. Você sabe perfeitamente que isso não é bastante para fazer um operário classificado. Por favor, procure responder às minhas perguntas e não me faça perder tempo. Venha comigo. Vê esta pilha de barras de ferro?

– Sim.

– Vê este vagão?

– Sim.

– Muito bem. Se você é um operário classificado, carregará todas estas barras para o vagão, amanhã, por \$ 1,85 dólar. Agora, então, pense e responda à minha pergunta. Diga se é ou não um operário classificado.

– Bem, vou ganhar \$ 1,85 dólar para pôr todas estas barras de ferro no vagão, amanhã?

– Sim; naturalmente, você receberá \$ 1,85 dólar para carregar uma pilha, como esta, todos os dias, durante o ano todo. Isto é que é um operário classificado e você o sabe tão bem como eu.

– Bem, tudo entendido. Devo carregar as barras para o vagão, amanhã, por \$ 1,85 dólar e nos dias seguintes, não é assim?

– Isso mesmo.

– Assim, então, sou um operário classificado.

– Devagar. Você sabe, tão bem quanto eu, que um operário classificado deve fazer exatamente o que se lhe disser desde manhã à noite. Conhece você aquele homem ali?

– Não, nunca o vi.

– Bem, se você é um operário classificado deve fazer exatamente o que este homem lhe mandar, de manhã à noite. Quando ele disser para levantar a barra e andar, você se levanta e anda, e quando ele mandar sentar, você senta e descansa. Você procederá assim durante o dia todo. E, mais ainda, sem reclamações. Um operário classificado faz justamente o que se lhe manda e não reclama. Entendeu? Quando este homem mandar você andar, você anda; quando disser que se sente, você deverá sentar-se e não fazer qualquer observação. Finalmente, você vem trabalhar aqui amanhã e saberá, antes do anoitecer, se é verdadeiramente um operário classificado ou não.

TAYLOR, Frederick Winslow. *Princípios de administração científica*.  
8. ed. São Paulo: Atlas, 1990. p. 45-6.

## 2. Agora, responda às questões a seguir.

- a) Qual é sua opinião sobre a entrevista feita por Taylor? O que lhe pareceu conveniente? E o que lhe pareceu inconveniente?

Conveniente	_____
	_____
	_____
	_____
	_____
Inconveniente	_____
	_____
	_____
	_____
	_____

- b) Como são as entrevistas de emprego na atualidade? São diferentes da feita por Taylor no momento da “promoção” de Schmidt? Por quê?

---

---

---

---

---

- c) O que achou das características valorizadas por Taylor (que constam do texto *Como era essa organização?*) para encontrar o operário para a tarefa a ser executada?

---

---

---

---

---

Foi dessa forma que Taylor conseguiu praticamente quadruplicar a produtividade no trabalho. Leia a seguir a opinião de Taylor sobre Schmidt, mesmo sendo ele o operário ideal para o aumento da produção:

Ora, o único homem, entre oito, capaz de fazer o trabalho, não tinha em nenhum sentido característica de superioridade sobre os outros. Apenas era um homem tipo bovino – espécime difícil de encontrar e, assim, muito valorizado. Era tão estúpido quanto incapaz de realizar a maior parte dos trabalhos pesados. A seleção, então, não consistiu em achar homens extraordinários, mas simplesmente em escolher entre homens comuns os poucos especialmente apropriados para o tipo de trabalho em vista.

TAYLOR, Frederick Winslow. *Princípios de administração científica*.  
8. ed. São Paulo: Atlas, 1990. p. 54-5.

### Operário “tipo bovino”?

Para Taylor, portanto, era natural que alguns mandassem e outros obedecessem, e os mandados deveriam ser do “tipo bovino”, o que, em outras palavras, significava que o operário não deveria refletir sobre a organização do trabalho.

Tendo em vista que o objetivo de Taylor era aumentar a produtividade e os lucros das empresas, faltava para ele, ainda, aperfeiçoar seu método. Era necessário reduzir a quantidade de trabalhadores.

Em outra experiência que realizou, ele conseguiu reduzir o número de trabalhadores e o custo do carregamento diário, conforme você pode observar na tabela a seguir.

Dados	Antigo sistema	Com o taylorismo
Trabalhadores	400 a 600	140
Média de toneladas por dia/homem	16	59
Remuneração	\$ 1,15	\$ 1,88
Custo do carregamento/tonelada	\$ 0,072	\$ 0,033

Fonte: TAYLOR, Frederick Winslow. *Princípios de administração científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

## Atividade 2 TAYLORISMO HOJE?



Como você pôde observar, o fenômeno da redução de pessoal não é novo, pois esse é um dos motores que sustentam o capitalismo. Em outras palavras, diminuir custos é um dos pilares para a acumulação de capital.

1. Em grupo, discutam:

- a) Quais são, na opinião do grupo, os aspectos mais importantes na lógica de trabalho elaborada por Taylor?

---

---

---

---

---

- b) Discutam: Existe taylorismo hoje? Em quais situações o grupo observa a existência do taylorismo na atualidade? Em quais ocupações vocês identificam esse modo de organização do trabalho?

---

---

---

---

---

2. Escolham uma ocupação com a qual tenham contato ou em que tenham experiência. Reflitam: O taylorismo do início do século XX (20) está presente na organização desse trabalho? Por quê?

---

---

---

---

---

3. Com auxílio do monitor, você e sua turma poderão montar um painel das ocupações que cada grupo elegeu e analisar como o taylorismo está, ou não, presente no mundo do trabalho hoje.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 7º ano/2º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sect, 2012.

## O fordismo na esteira do taylorismo

Fordismo talvez seja uma palavra mais familiar a você do que taylorismo. O termo é derivado do nome de seu idealizador, Henry Ford (1863-1947), empresário estadunidense da indústria automotiva.

Ford procurou aperfeiçoar o pensamento de Taylor. Ele concluiu que se ganharia ainda mais tempo se as peças fossem até os operários, e não o inverso, como acontecia até então. Com isso, ele criou a linha de produção em série.

Além de arquitetar a esteira mecânica, Henry Ford teve outro papel que trouxe consequências para todo o mundo: ele construiu o primeiro carro popular da história, o Ford T. Sua produção em série deveria vir associada ao consumo em série, pois Ford tinha a convicção de que a produção em massa reduziria os custos do automóvel e, com isso, o preço final do produto seria menor.



Ford T, modelo mais conhecido no Brasil como Ford Bigode.



Esteiras e trilhos aéreos com peças que abasteciam as linhas de montagem nas indústrias cujo modelo adotado era o fordista.

Essas foram inovações importantes na organização do trabalho, do ponto de vista da produção. No entanto, o trabalho ficou mais intenso e sem pausas.

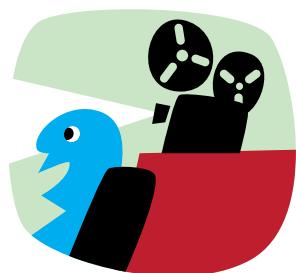
Veja a seguir como se deu a redução do tempo na montagem do automóvel no fordismo.

Etapas	Tempo de montagem de um veículo
Antes do taylorismo	12 horas e 30 minutos
Com o taylorismo	5 horas e 50 minutos
Com treinamento dos operários	2 horas e 38 minutos
Com a linha de montagem automatizada (em 1914)	1 hora e 30 minutos

Fonte: GOUNET, Thomas. *Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel*. São Paulo: Boitempo, 1999.

O filme ***Tempos modernos***, de Charlie Chaplin (1889-1977), ilustra como era o trabalho nas fábricas: repetitivo, sem tempo para um descanso mínimo entre uma tarefa e a próxima. É possível resumir o filme em três etapas principais:

- A fábrica em que o personagem Carlitos trabalha conta com uma esteira mecânica, na qual as peças se movem passando pelo trabalhador a certa velocidade, de modo que a máquina determina o tempo em que ele deve apertar o parafuso.
- O trabalho repetitivo, com o tempo para a realização da tarefa manual sendo controlado e determinado pelo tempo da máquina, a pressão da chefia e o barulho na fábrica comprometem a saúde mental do personagem.



***Tempos modernos*** (*Modern times*, direção de Charlie Chaplin, 1936). O longa-metragem retrata as duras condições de trabalho no avanço da industrialização.



*Modern Times* © Roy Export S.A.S. Scan Courtesy Cineteca di Bologna

- O personagem rebela-se contra o maquinário e é internado por causa de acessos de loucura.



**Insalubre:** I. Que não é bom para a saúde (diz-se esp. de lugar); malsão, deletério; 2. Que causa doença; insalutífero; 3. Capaz de prejudicar de alguma forma a saúde do trabalhador (diz-se de condição de trabalho).

*Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.*

A despeito do tom bem-humorado do filme, não se pode negar que as condições de trabalho eram tais como as apresentadas. O trabalhador perdia mais uma vez o controle sobre a tarefa que executava: a esteira rolante determinava o tempo em que cada uma delas deveria ser realizada. Os locais eram inseguros e **insalubres**, ou seja, o ruído e a poeira faziam mal à saúde dos operários.

Um século depois e mesmo com o avanço da tecnologia, o ritmo, a intensificação do trabalho e a pressão por produtividade ainda são aspectos nocivos à saúde do trabalhador. Portanto, é preciso ficar atento aos abusos que acontecem em nome do aumento da produtividade.

Além disso, as condições insalubres de trabalho permanecem em muitos locais.

### Atividade 3

#### RETRATOS DO TRABALHO FABRIL

1. Observe o mural pintado pelo artista mexicano Diego Rivera.

Foto: © Bridgeman Images/Keystone © Banco de Mexico Diego Rivera & Frida Kahlo Museums Trust, Mexico, D.F./AUTVIS, Brasil, 2015.



Diego Rivera. *Indústria de Detroit* (ou Homem e Máquina), parede norte, 1932-1933. Afresco. Instituto de Artes de Detroit, EUA.

Nesse mural, **Rivera** retrata as condições de trabalho na indústria automobilística. O artista observou o dia a dia dos operários e buscou mostrar alguns deles em certas etapas da produção.



Diego **Rivera** (1886-1957) foi um pintor mexicano cuja especialidade era a pintura de grandes murais. Contava, por exemplo, a história de um povo, pois acreditava que esse tipo de pintura permitia gravar na memória aspectos que são ocultados ou esquecidos ao longo do tempo. É reconhecido como artista comprometido com a luta por uma sociedade mais justa. Você poderá fazer uma visita virtual ao Museu Diego Rivera pelo site disponível em: <<http://www.diegorivera.com>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

2. Em grupo, analisem os detalhes da obra e discutam:

a) Quais foram os detalhes que mais chamaram a atenção do grupo? Por quê?

---

---

---

b) Como eram as condições de trabalho na fábrica retratada por Rivera?

---

---

---

c) Com base no mural, como vocês imaginam que deveria ser o ambiente de trabalho?

---

---

---

## O sentido do trabalho

Como foi estudado, o fordismo nasceu nos Estados Unidos da América (EUA), motivado pelos mesmos princípios de Taylor.

Os operários, no entanto, percebiam que cada vez mais executavam um trabalho mecanizado e sem qualificação. Com isso, eles passaram a optar por outras atividades que ainda garantissem maior envolvimento com o trabalho.

Ford, percebendo a dificuldade em contratar funcionários, lançou o seguinte plano:

- ofereceu salário de 5 dólares por dia (antes o pagamento era de 2,5 dólares);
- estabeleceu jornada diária de oito horas de trabalho.

### A jornada de trabalho sempre foi de 8 horas diárias?

Nem sempre foi assim. Durante a 1ª Revolução Industrial, não havia limite para a jornada diária de trabalho. Mesmo as crianças trabalhavam 14, 16 horas por dia.

Foi em 1919 que a Organização Internacional do Trabalho (OIT) estabeleceu uma convenção que limitava a jornada de trabalho em 8 horas diárias e a semanal em 48 horas.

No Brasil, foram necessárias diversas lutas sindicais, iniciadas no século XIX (19), para a conquista das 8 horas diárias. No entanto, foi apenas em 1934 que a Constituição determinou a jornada de trabalho de 8 horas diárias ou 48 semanais.

Atualmente, a jornada semanal de trabalho definida pela Constituição Federal de 1988 é de 44 horas. Esse tema está sendo agora debatido, pois há forte pressão para que a jornada legal seja limitada a 40 horas.

Na França, por exemplo, no auge da crise do emprego na década de 1980, o governo determinou a redução da jornada de trabalho semanal para 35 horas, com o intuito de criar mais empregos.

Fonte: DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). Redução da jornada de trabalho no Brasil. *Nota Técnica*, n. 16, mar. 2006. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/notatecnica/2006/notatec16ReducaoDaJornada.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

No entanto, esse plano não era para todos. Assim como Taylor aplicou uma “seleção científica do trabalhador”, as novas condições de Ford eram apenas para os homens que tivessem certos hábitos esperados pela empresa:

- não consumissem bebidas alcoólicas;
- provassem que tinham boa conduta;
- destinassem o salário totalmente à família.

Henry Ford “inovou” mais uma vez e criou um departamento de serviço social para acompanhar a vida dos trabalhadores que desfrutavam desse tipo de contrato de trabalho.

As visitas às casas dos operários fizeram com que praticamente  $\frac{1}{3}$  deles (28%) perdesse essa condição.

É bom lembrar que, mesmo dobrando o salário e reduzindo a jornada de trabalho, Ford ainda conseguiu baratear o preço do carro.

Para se ter ideia: o capital da empresa em 12 anos (1907-1919) passou de 2 milhões de dólares para 250 milhões de dólares.

Outras indústrias se expandiram e passaram a utilizar os mesmos princípios de Taylor e Ford: esteiras, controle de tempo e movimentos, e trabalhos repetitivos sob o olhar de um contramestre, atualmente denominado nas empresas como supervisor, líder de equipe etc.



Trabalhadora em fábrica de relógios na Inglaterra sendo observada por um contramestre. Foto de 1946.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 7º ano/2º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2012.

## Toyotismo: a nova organização do trabalho

Você percebeu que as alterações na organização do trabalho têm sempre o mesmo objetivo: aumentar a produtividade reduzindo custos. A lógica é: fazer mais em menos tempo e, se possível, com menos trabalhadores.

No toyotismo não foi diferente. Essa nova forma de organização do trabalho surgiu no Japão após a 2ª Guerra Mundial (1939-1945), principalmente para fazer frente à

indústria automobilística estadunidense. Os japoneses inovaram e alteraram completamente o modo de pensar que vigorava com o fordismo.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 9º ano/4º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2013.

Veja a seguir os pilares do toyotismo:

- *Just-in-time (JIT)* – significa, literalmente, “no momento exato”. Trata-se de uma técnica de organização do espaço-tempo nas empresas. Seu objetivo é tornar a produção e a distribuição de mercadorias mais dinâmicas. Nesse processo, a produção ocorre de acordo com a demanda e as empresas não acumulam estoque.
- Autonomização – mais conhecida como Controle de Qualidade Total, é assim chamada porque exige um controle de qualidade autônomo na produção, isto é, essa estratégia elimina a supervisão do trabalho e das peças produzidas. Nela, cada um é responsável pelo que deve ser feito e pressupõe-se que haja um trabalho em equipe: se alguém está com dificuldades, o colega o ajuda. Uma fábrica de automóveis no Brasil, por exemplo, chegou a gravar um código na peça fabricada que indicava quem era o operário que a havia feito. Se a peça apresentasse problema, o funcionário seria diretamente responsabilizado.
- *Kanban* – é o sistema de informações que alimenta a produção e a entrega. Com o uso de cartões coloridos, cada cor indica uma situação – processo que você conhecerá melhor a seguir.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sdect). *Geografia*: caderno do estudante. Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect/SEE, 2014. v. 3.

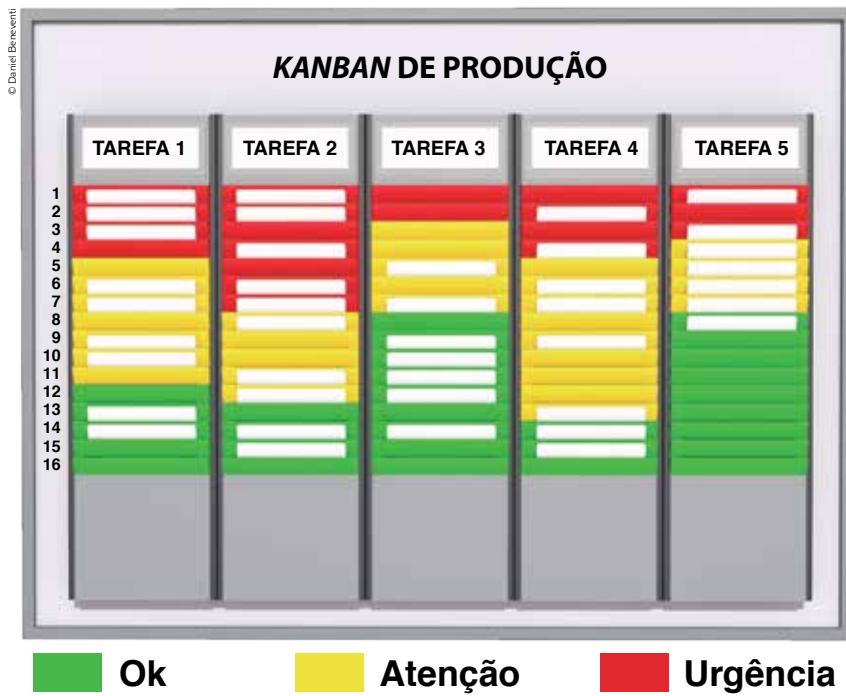
### *Kanban... do que se trata?*

*Kanban* é uma palavra de origem japonesa que significa “cartão”. A introdução do sistema de cartões coloridos é um dos pilares do toyotismo, e eles cumprem o papel de indicar: o que e quanto produzir, em que momento produzir e para onde será levada a produção.

O *kanban* é fundamental nesse processo, pois indica exatamente a quantidade da produção e o material necessário para cada etapa, com vistas sempre ao estoque zero. Ele é indicado em situações de produção com características mais padronizadas: montagem de carros, fabricação de peças etc.

Por serem dispostos em um quadro, o sistema *kanban* também é conhecido como “gestão visual”, pois visualmente o trabalhador consegue perceber o que está em atraso ou a etapa que requer mais atenção. Além disso, a equipe responsável pela

produção insere no quadro o material de que necessita, por exemplo, para o dia seguinte. Dessa forma, os formulários de solicitação são suprimidos e a integração entre as equipes fica estabelecida no quadro. Observe o exemplo a seguir.



Note a indicação das situações de produção, segundo as cores:

- a cor verde significa que a produção está fluindo bem;
- a cor amarela significa que é preciso ficar atento à cadênciā da produção;
- a cor vermelha alerta que a situação está crítica.

As cores são utilizadas quando:

- a produção precisa de um componente;
- o abastecedor do setor dirige-se com uma caixa vazia do componente e cartão *kanban* para o setor que produz o componente;
- o cartão é colocado no quadro de cartões do setor de produção;
- o serviço no setor finaliza, e o cartão de requisição é retirado e enviado com o componente para o setor requisitante.

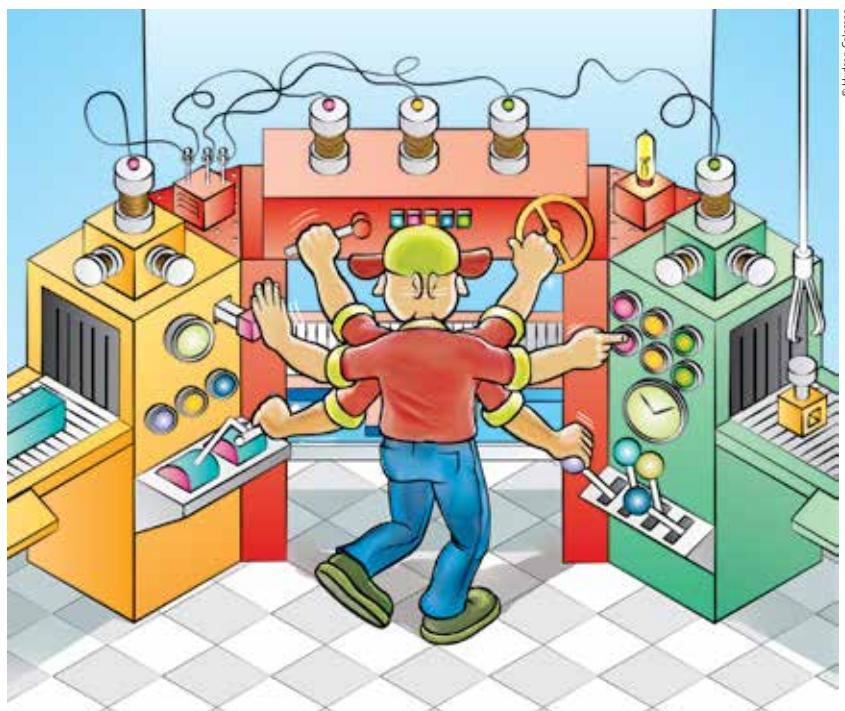
O produto, ou a caixa do produto, e o *kanban* devem movimentar-se pela fábrica como um par, isto é, não podem circular caixas sem *kanban* nem *kanban* sem caixas.

Veja as principais diferenças entre toyotismo e fordismo no quadro a seguir.

Fordismo	Toyotismo
Produção em série de um mesmo produto	Produção de muitos modelos em pequena quantidade
Grandes estoques de produtos	Estoque mínimo; só se produz o que é vendido
Especialização: um homem opera uma máquina	Polivalência: um homem opera várias máquinas

Essa nova organização do trabalho resultou na diminuição do tempo de fabricação de, por exemplo, um automóvel: eram necessárias 19 horas para a produção de um veículo no Japão, enquanto, na Europa, a produção ainda demorava 36 horas. Por volta de 2012, em determinada fábrica no Brasil, eram produzidos 34 carros por hora.

A lógica do toyotismo logo se expandiu para outros tipos de indústria e serviço. Se a palavra de ordem no fordismo era rigidez (em todos os sentidos: fixação do homem ao posto de trabalho, controle dos tempos e movimentos, estabilidade no emprego), no toyotismo a palavra-chave é flexibilidade.

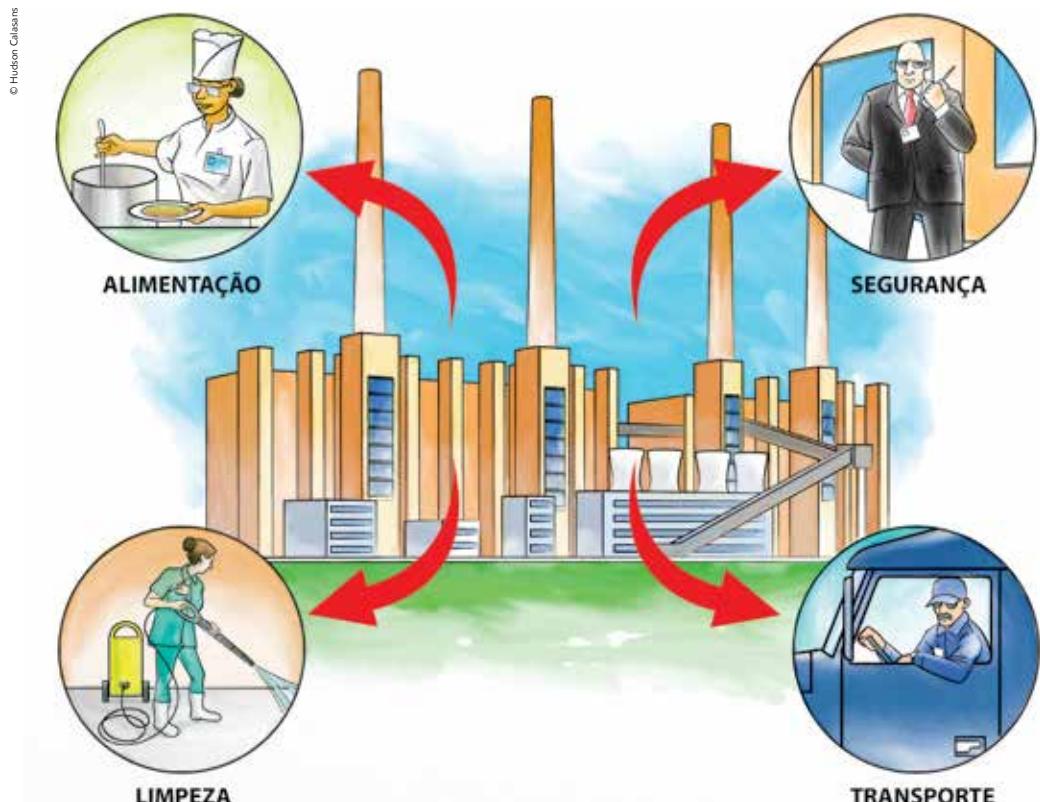


Na organização toyotista do trabalho, um operário fica responsável por várias funções ao operar máquinas mais complexas. Com isso, as empresas podem dispensar mais operários, diminuir o custo com mão de obra e aumentar a margem de lucro, já que um homem exerce a função de vários. Esse modelo contribuiu para o aumento do desemprego no País.

Esse conjunto de mudanças, que em países como Estados Unidos, França, Alemanha e Japão aconteceu nos anos 1980, chegou com força ao Brasil na década de 1990. Pelas características históricas do País, que concede amplos benefícios ao capital privado, as mudanças ocorreram de forma mais objetiva para as empresas movidas pela busca da redução de custo e do aumento da competitividade. A corda rompeu-se do lado dos trabalhadores, que foram demitidos em massa, em consequência de muitas mudanças e da inovação tecnológica.

Se a ordem era a redução de custos, as empresas adotaram também a terceirização de várias etapas da produção.

Veja no esquema que segue como as empresas passaram a terceirizar certos serviços antes sob sua responsabilidade.



Com o modelo toyotista, as empresas passaram a se concentrar apenas em sua atividade principal, terceirizando todas as outras seções e serviços.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sectec). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho. Geografia, História e Trabalho: 9º ano/4º termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Sectec, 2013.

## Atividade 4

### ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

1. O sistema organizacional do trabalho denominado de toyotismo é uma resposta à crise do fordismo dos anos 70. É correto afirmar que o toyotismo se caracteriza:
  - a) pela rigidez na produção, principalmente pela eliminação do desperdício de tempo e movimentos, por meio do trabalho parcelar, padronizado e descontínuo.
  - b) por ter um trabalhador qualificado e polivalente e pela produção atender às particularidades das demandas.
  - c) por ter sua origem no modo de organização do trabalho de uma indústria automobilística da China, cujo presidente era Kiichiro Toyoda, daí a derivação da sua denominação.
  - d) pela produção em massa, pois o consumo condiciona toda a organização da produção.
  - e) pela adoção de uma organização produtiva verticalizada, voltada para produzir somente os itens necessários na quantidade necessária, sem gerar estoque, por meio da técnica denominada de *kanban*, em que o trabalhador desempenha uma única tarefa.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL). Concurso para assistente social, 2011.  
Disponível em: <<http://www copeve. ufal. br/index. php? opcao=concurso& idConcurso=62>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

2. O círculo de controle da qualidade tem como característica:
  - a) ser obrigatória a participação dos colaboradores da linha de produção do principal produto da organização.
  - b) evitar ações de enaltecimento e motivação para a gestão da qualidade de modo a não ser caracterizado como invasivo no processo produtivo.
  - c) evitar a participação de detentores de cargos de chefia.
  - d) limitar o número de seus participantes.
  - e) não remunerar seus membros.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR. Concurso Público Inmetro. Cespe – UnB, 2010. Disponível em: <[http://www cespe. unb. br/concursos/inmetro2010/arquivos/INMETRO10\\_010\\_14.pdf](http://www cespe. unb. br/concursos/inmetro2010/arquivos/INMETRO10_010_14.pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

3. Para otimizar a produção fabril no século XIX, duas teorias se destacaram: o taylorismo (Winslow Taylor – 1856-1915) e o fordismo (Henry Ford – 1863-1947). Leia e analise as afirmativas sobre os desdobramentos concretos dessas teorias.

- I – O taylorismo propunha uma série de normas para elevar a produtividade, por meio da maximização da eficiência da mão de obra, aprimorando a racionalização do trabalho e pagando prêmios pela produtividade.
- II – O fordismo impunha uma série de normas para aumentar a eficiência econômica de uma empresa. Entre elas, exigia que a produção fosse especializada e verticalizada.
- III – Produção especializada significa produzir um só produto em massa, ou em série, apoiando-se no trabalho especializado e em uma tecnologia que aumente a produtividade por operário.
- IV – O taylorismo foi muito benéfico à organização dos trabalhadores europeus que, por isso, criaram vários sindicatos e várias leis de proteção ao trabalhador.
- V – Tanto o taylorismo como o fordismo só chegaram ao Brasil em 1980.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I, II e III são verdadeiras;
- b) Somente as afirmativas I e V são verdadeiras;
- c) Somente as afirmativas II e IV são verdadeiras;
- d) Somente as afirmativas III, IV e V são verdadeiras;
- e) Todas as afirmativas são verdadeiras.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA (UDESC), 2008. Disponível em: <[http://antigo.vestibular.udesc.br/main.php?sl=vestibular\\_2008\\_1](http://antigo.vestibular.udesc.br/main.php?sl=vestibular_2008_1)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

4. As expressões Fordismo e Taylorismo foram empregadas para explicar uma nova forma de organização do trabalho no século XX. Essas expressões têm como significado

- a) valorização do trabalho humano em relação às máquinas, o aumento dos salários e a participação dos operários nos lucros obtidos pelas empresas.
- b) a produção seria realizada em pequenos números, o que beneficiaria o consumo das massas de determinados produtos.

- c) diminuição da jornada de trabalho e o pagamento de salários compatíveis às horas trabalhadas que suprissem todas as necessidades básicas do operariado, como: lazer, vestimentas, alimentação, saúde, moradia e educação.
- d) aumento de produtividade em série, a mecanização de parte das atividades, o controle das atividades dos trabalhadores, a introdução da linha de montagem e de um sistema de recompensas e punições dos operários no interior das fábricas.
- e) substituição das máquinas pelo trabalho maciço dos operários, sem divisões e parcelamentos das tarefas, a produção e o consumo em baixa escala e o suprimento de todas as necessidades básicas dos operários.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE (UNICENTRO), 2012. Disponível em: <[http://www2.unicentro.br/vestibular/files/2012/10/provas\\_20102.pdf](http://www2.unicentro.br/vestibular/files/2012/10/provas_20102.pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## Atividade 5

### O TRABALHO NAS EMPRESAS



1. Leia a reportagem a seguir.

#### **Executivos deixam trabalho em grandes empresas para atuar em outras menores**

*Pequenas corporações também podem oferecer remunerações melhores*

Conseguir um cargo numa multinacional ou empresa de grande porte nem sempre é o sonho de todos os executivos e profissionais brasileiros. Muitos deles estão dizendo “adeus” às grandes corporações e migrando para as menores. A troca acontece pela busca de melhor qualidade de vida, chance de enfrentar desafios maiores e de ser mais escutado – e aproveitado – no ambiente de trabalho.

As pequenas corporações também podem oferecer remunerações melhores. Pesquisa realizada pela consultoria em recursos humanos Hay Group aponta que os salários, os bônus e os incentivos de longo prazo pagos pelas empresas nacionais a seus diretores e presidentes já são 22% maiores do que os oferecidos pelas multinacionais. Foram analisadas 312 companhias que atuam no Brasil. Mas, quando analisados só os salários, os das múltis ainda são 7% maiores. Já os incentivos de longo prazo são 14% maiores nas empresas nacionais. “Essa diferença pode ocorrer porque as empresas nacionais têm e podem montar os incentivos de acordo com as regras do Brasil, que tem carência de executivos”, diz Rodrigo Redorat, gerente do Hay Group.

O consultor organizacional e diretor da Rhumo Consultoria, Sérgio Campos, afirma que nunca houve tanto êxodo de executivos para empresas menores como agora. “Quando o executivo está em uma organização, ele não é o único. Há outros pares na mesma linha hierárquica. É como se houvesse várias estrelas no mesmo palco”, avalia.

Nas empresas menores, a logomarca famosa é tirada das costas, mas outros benefícios são conquistados, na opinião de Campos. “Normalmente a pessoa passa a ser ligada ao dono da empresa e a ter atuação mais forte, em nível hierárquico maior e com mais qualidade de vida. Muitas vezes passa a perder menos tempo no trânsito e ganha tempo com a família. Em alguns casos até melhora a remuneração, em função dos bônus”, diz Campos. Do lado da empresa menor, ela ganha com a experiência. “O profissional de grandes corporações já passou por diversas situações que a empresa menor ainda vai viver. Ele consegue driblar mais os fatos adversos que ainda venham a ocorrer”, observa Campos.

**Reconhecimento.** A volta às pequenas empresas também tem sido observada pela psicóloga Antonieta Rossi, sócia do Instituto de Desenvolvimento e Gestão Empresarial (Idege). “As empresas de grande porte muitas vezes são vistas como robozinhos. O processo não é tão humanizado. As pessoas não se sentem como parte dela e não sabem muito como contribuir. Nas menores eles se sentem como parte do

resultado”, observa Antonieta. O grande desafio das corporações atuais, diz, é fazer com que os profissionais contribuam mais. “As pesquisas mostram que os funcionários estão cumprindo menos do que deveriam”, afirma. [...]

CHOUCAIR, Geórgia. Executivos deixam trabalho em grandes empresas para atuar em outras menores. *Estado de Minas*, 25 ago. 2013. Disponível em: <[http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2013/08/25/internas\\_economia,439550/executivos-deixam-trabalho-em-grandes-empresas-para-atuar-em-outras-menores.shtml](http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2013/08/25/internas_economia,439550/executivos-deixam-trabalho-em-grandes-empresas-para-atuar-em-outras-menores.shtml)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

2. Agora, refletindo sobre o que estudou nesta Unidade e sobre a reportagem lida, organize um pequeno texto que fale a respeito do tipo de empresa na qual você gostaria de trabalhar. Justifique suas escolhas.



## UNIDADE 4

# FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO SETOR ADMINISTRATIVO

Agora que você já conhece um pouco mais sobre o trabalho do assistente administrativo, vamos aprofundar seus conhecimentos sobre as atividades envolvidas nessa ocupação e abordar outras questões relacionadas às funções realizadas por esse trabalhador.

Para tanto, propomos inicialmente uma atividade que pode ser muito interessante: uma pesquisa com seus futuros colegas de trabalho.

### Atividade 1 CONHECENDO O COTIDIANO DA OCUPAÇÃO



Considerando o conhecimento e as facilidades individuais, cada **grupo** deve conversar com pessoas que trabalhem em lugares diferentes, realizando tarefas distintas.

Por exemplo: um grupo pode entrevistar alguém que atua em um escritório ou estabelecimento comercial, de bairro; outro, um profissional de uma empresa maior; um terceiro, um assistente administrativo que trabalhe em uma empresa multinacional, e assim por diante.

O importante é tentar coletar diferentes olhares e experiências sobre essa ocupação, pois isso poderá ajudá-los a saber se vão mesmo seguir esse caminho e de que maneira vão trabalhar no futuro.



Em **grupo** de quatro colegas, entrevistem profissionais da área.

Antes de saírem para a entrevista, você e seus colegas de grupo devem preparar um roteiro com as perguntas. O que vocês gostariam de saber sobre a ocupação de assistente administrativo? Não se esqueçam de levar papel e caneta para anotar as respostas.

Vocês podem começar coletando dados gerais sobre o entrevistado:

- nome e idade;
- tempo na ocupação e como a escolheu;
- lugar onde trabalha;
- quais são os tipos de atividade que desenvolve na empresa onde trabalha;
- dificuldades no cotidiano do trabalho;
- aspectos positivos a serem destacados na realização do trabalho.

Saber os principais pontos positivos e quais as dificuldades da ocupação pode ser útil para se decidir ou não por essa carreira.

Realizada a entrevista, é hora de compartilhar o que vocês aprenderam. Com esse objetivo, façam um resumo com as informações mais importantes coletadas para apresentar à turma.

Em seguida, produzam um cartaz (que, se possível, deve ficar afixado na sala de aula) com os principais achados desse trabalho, indicando:

- o que é mais prazeroso na realização das atividades dessa ocupação;
- o que é mais difícil;
- o que vocês não podem esquecer para serem bons profissionais, ou seja, os pontos que merecem atenção o tempo todo.

## Falando sobre rotina

O trabalho do assistente administrativo é permeado de rotinas, como você estudará em detalhes no Caderno 2: do setor administrativo, do setor comercial, do setor de recursos humanos etc. Antes de compreender as especificidades técnicas de cada um desses setores, vamos conversar um pouco sobre “rotina”?

É muito comum ouvirmos pessoas reclamarem ou falarem que sua vida é uma rotina; que todo dia fazem tudo sempre igual...



Para começarmos a falar sobre o assunto, precisamos fazer uma rápida viagem no tempo. Leia o texto a seguir, que fala sobre a rotina de um camponês na Idade Média.

#### Como era a vida na Idade Média

[...]

Sábado de um típico camponês na França do século 10 começa às 5 da manhã. Ele, a esposa e os quatro filhos acordam em sua casa de um único cômodo, comem mingau de pão e dão início à labuta. O pai e os mais velhos, de 12 e 14 anos, vão para o campo – a colheita de trigo e cevada está atrasada. A família passou os dois dias anteriores cumprindo o trabalho obrigatório nas terras do senhor feudal. Há muito o que fazer. A mãe e os mais novos, de 6 e 8 anos, vão lidar com a horta e as galinhas. Todos fazem uma rápida pausa para comer (sempre que possível, peixe). O batente só termina quando já está escuro. Eles dormem juntos, sobre um amontoado de palha, iluminados por velas de sebo e aquecidos por uma pequena fogueira no centro do cômodo. Descansam felizes. O dia seguinte é o único da semana em que a rotina árdua muda um pouco: seguem o comando dos sinos e vão à missa. Rezam por suas almas e são orientados mais a temer o diabo que a adorar a Deus.

Assim viveram, durante dez séculos, 90% dos habitantes do Velho Continente. [...]

CORDEIRO, Tiago. *Como era a vida na Idade Média*. *Aventuras na História*, 1º abr. 2010.  
Disponível em: <<http://guiadoestudante.abril.com.br/aventuras-historia/como-era-vida-idade-media-677615.shtml>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

Veja bem: durante mil anos, no período conhecido como Idade Média (entre os séculos V [5] e XV [15]), 90% da população da Europa viveu dessa forma. Homens e mulheres tinham uma vida com características muito parecidas em razão das relações estabelecidas entre as pessoas em determinado contexto social, político e econômico.



*As ricas horas do duque de Berry* é considerado um dos mais finos e luxuosos manuscritos medievais. Seus autores, os irmãos Limbourg, Paul, Hermann e Jean, foram artistas flamengos contratados pelo duque de Berry por volta de 1405. Essa iluminura (tipo de ilustração comum na Idade Média) mostra o mês de setembro, período da colheita das uvas ao redor do castelo de Saumur, na França.

## Atividade 2

### A ROTINA EM MINHA VIDA

1. Voltando ao presente, pense em como é o seu dia. Escreva nas linhas a seguir, de forma objetiva, como é um dia “normal” em sua vida, desde o momento em que acorda até a hora em que vai dormir.

---

---

---

---

---

---

---



2. Poetas, músicos e artistas expressaram de variadas formas os seus sentimentos acerca daquilo que se torna repetitivo, rotineiro. Leia duas letras de música sobre o tema:

#### **Rotina**

Clemente/Marcelino

Acorda cedo para ir trabalhar  
E o relógio de ponto a lhe observar  
No lar esposa e filhos a lhe esperar  
Sua cabeça dói, um dia vai estourar  
Com essa rotina, rotina  
Rotina, rotina

Sua cabeça dói, não consegue pensar  
E as quatro paredes a lhe massacrar  
Daria tudo pra ver o que acontece lá fora  
Mesmo sabendo que não iria suportar  
Essa **rotina**, rotina

Até quando ele vai aguentar?  
Até quando ele vai aguentar?  
No lar a sua esposa lhe serve o jantar  
E os filhos brincam na sala de estar  
Levanta da poltrona e liga a TV  
Chegou a hora do programa começar  
Rotina, rotina

O homem da TV lhe diz o que fazer  
Lhe diz do que gostar, lhe diz como viver  
Está chegando a hora de se desligar  
A sua esposa lhe convida para o prazer  
Rotina, rotina

© Warner Chappell Edições Musicais Ltda.  
Todos os direitos reservados.



**Rotina:** I. Caminho utilizado normalmente; itinerário habitual; DERROTINA; 2. Sequência mais ou menos maquinal de atos e procedimentos habituais: *Seguia sempre a mesma rotina*; 3. Fig. Apego a hábitos tradicionais, aversão ao progresso: “E diante da novidade, do intruso que vinha forçar as portas trancadas da rotina, os rurais conspiravam, reagiam.” (Souza Costa, *Ressurreição dos mortos*.)

© Dicionário Aulete.  
<[www.aulete.com.br](http://www.aulete.com.br)>

## Cotidiano

Chico Buarque

Todo dia ela faz tudo sempre igual  
Me sacode às seis horas da manhã  
Me sorri um sorriso pontual  
E me beija com a boca de hortelã

Todo dia ela diz que é pra eu me cuidar  
E essas coisas que diz toda mulher  
Diz que está me esperando pro jantar  
E me beija com a boca de café

Todo dia eu só penso em poder parar  
Meio-dia eu só penso em dizer não  
Depois penso na vida pra levar  
E me calo com a boca de feijão

Seis da tarde como era de se esperar  
Ela pega e me espera no portão

Diz que está muito louca pra beijar  
E me beija com a boca de paixão

Toda noite ela diz pra eu não me afastar  
Meia-noite ela jura eterno amor  
E me aperta pra eu quase sufocar  
E me morde com a boca de pavor

Todo dia ela faz tudo sempre igual  
Me sacode às seis horas da manhã  
Me sorri um sorriso pontual  
E me beija com a boca de hortelã

1971 © Marola Edições Musicais Ltda.

Agora, responda às questões a seguir.

- a) Você conhece essas músicas? Há elementos comuns nas duas? Em caso afirmativo, quais são esses elementos?

---

---

---

---

- b) Que sentimento essas músicas lhe transmitem?

---

---

---

---

---

- c) O que você entende por rotina?

---

---

---

---

---

## Falando da rotina no trabalho

Tendo em vista a explicação do termo “rotina”, expressa no Glossário, você acha que há um “caminho utilizado normalmente; itinerário habitual”, ou seja, tarefas habituais que devem ser realizadas pelo assistente administrativo? Será que é importante existir uma rotina básica nesse tipo de ocupação?

Se considerarmos que é importante, sim, a existência de rotinas básicas nessa ocupação, é correto dizer, então, que é preciso criar uma “sequência mais ou menos maquinial de atos e procedimentos habituais” em relação às tarefas do assistente administrativo?

Veja o que diz a educadora Madalena Freire sobre rotina:



[...] rotina aqui não é expressão do rotineiro que se arrasta tediosamente. [...] A rotina estrutura o tempo (história), o espaço (geografia) e as atividades [...] rotina é alicerce básico para que o grupo construa seus vínculos, estruture seus compromissos, cumpra suas tarefas, assuma suas responsabilidades [...].

FREIRE, Madalena. *Educador: educa a dor*. São Paulo: Paz e Terra, 2008. p. 118.

Pois bem, é pensando no que essa autora falou que queremos conversar com você sobre rotinas básicas no setor de administração.

Ainda que as tarefas exercidas pelo assistente administrativo sejam habituais e exercidas com regularidade, não precisam ser repetitivas e mecânicas, não acha?

A qualidade e o cuidado na realização das tarefas têm estreita ligação com a maior ou menor consciência da importância e do sentido dessas tarefas durante sua realização. Com isso, queremos dizer que, se o trabalhador sabe o que tem de fazer, sabe por que e para que tem de fazer, e ainda quais são os riscos da sua atividade, provavelmente terá maiores oportunidades de planejar suas tarefas, organizar seu tempo e seus compromissos, e cumprir suas tarefas de maneira mais estruturada e responsável.

Lembre-se desse aprendizado quando for estudar as rotinas e atividades específicas realizadas pelo assistente administrativo no Caderno 2.

## Organização do setor administrativo

O profissional que atua como assistente administrativo poderá trabalhar em diferentes áreas ou setores de uma empresa, e não apenas em um local predeterminado.

Assim, é possível, para o assistente administrativo, realizar atividades de apoio para os diversos setores de uma empresa (comercial, recursos humanos etc.), além de poder trabalhar também em diversos tipos de estabelecimento, como lojas, farmácias, supermercados, hotéis etc.



Para indicar quem está trabalhando ou se encontra em situação de desemprego, foi criada uma classificação: a População Economicamente Ativa (PEA), que

corresponde às pessoas que estão ou não ocupadas, mas que possuem idade para o trabalho. Se existe uma forma de medir a população ativa, há também a chamada População Economicamente Inativa (PEI). São as pessoas maiores de dez anos que não estão ocupadas, nem procuraram emprego no último ano. Trata-se, em suma, de pessoas incapacitadas para o trabalho, que desistiram de buscar trabalho (chamado desemprego oculto pelo desalento) e que não querem ou não precisam trabalhar (alguns estudantes, pessoas que ficam em casa etc.).

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Secte). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho. Geografia, História e Trabalho: 6º ano/iº termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Secte, 2011.

Portanto, vamos conhecer agora a estrutura organizacional das empresas e os diversos setores que a compõem, pois eles são as possíveis áreas de atuação da ocupação para a qual você está se qualificando.

Pode-se dizer que as atividades da administração têm por objetivo o exercício de quatro funções básicas:

- planejar;
- organizar;
- controlar;
- dirigir.

Como já vimos nas unidades anteriores, essas atividades, que existem desde a Antiguidade, foram organizadas em fábricas e indústrias a partir da Revolução Industrial.

Desde esse momento, diversas teorias administrativas surgiram, de acordo com as necessidades das empresas, para dar suporte e orientar essas funções básicas. Veja a seguir um quadro-resumo dessas principais teorias.

Nome	Principais representantes
Administração científica	Frederick Winslow Taylor (1856-1915)
Teoria clássica da administração	Jules Henri Fayol (1841-1925)
Escola das relações humanas	Elton Mayo (1880-1949)
Teoria dos sistemas	Ludwig von Bertalanffy (1901-1972)
Administração por objetivos (APO)	Peter Drucker (1909-2005)

Outra questão importante é entender como as empresas estão organizadas do ponto de vista da economia da qual fazem parte.

A economia está dividida em três setores de atividade: primário, secundário e terciário.

O setor primário compreende as atividades diretamente relacionadas à terra: o extrativismo, a pecuária e a agricultura.

O setor secundário reúne as atividades industriais de transformação de matérias-primas em produtos industrializados (máquinas, equipamentos, veículos, roupas, alimentos, bebidas, cosméticos, produtos de higiene e de limpeza, entre outros).

O setor terciário representa as atividades ligadas ao comércio e à prestação de serviços, como educação, saúde, telecomunicações, transporte, limpeza, serviços de alimentação, turismo, serviços bancários, entre outros.

Existem dois órgãos governamentais que fazem pesquisa sobre desemprego.

São eles:

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, vinculado ao Governo Federal.

Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – Seade (Governo do Estado de São Paulo), que, junto com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), realiza mensalmente no Estado uma pesquisa chamada Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED).

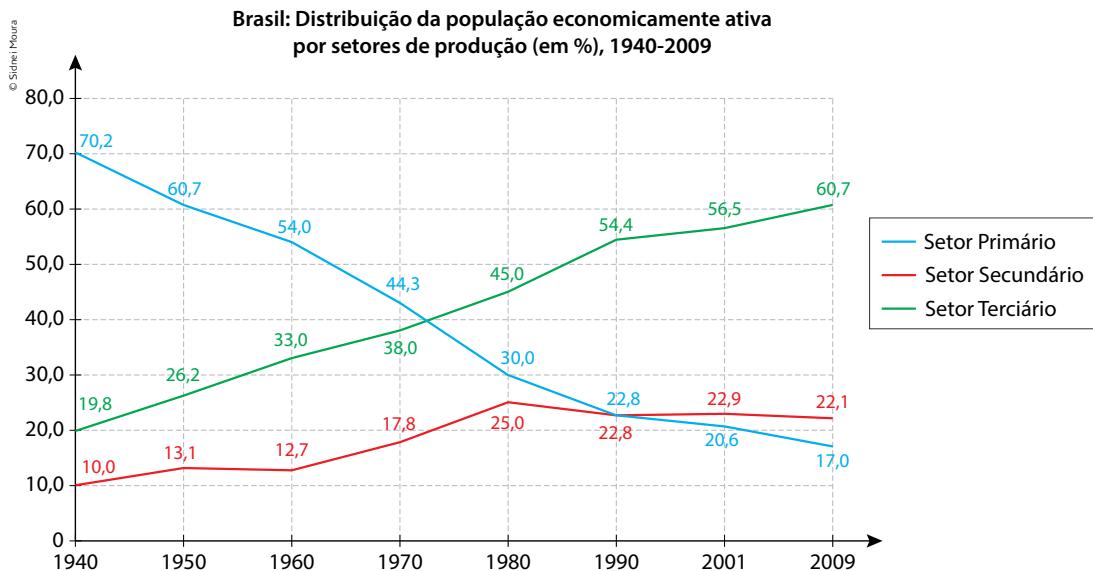
Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho. Geografia, História e Trabalho: 6º ano/Iº termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Sect, 2011.

## Atividade 3

### DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES POR SETOR DA ECONOMIA

1. Os gráficos favorecem a visualização de dados e informações, que estão organizados em números, datas, barras, colunas, setores etc. As linhas do gráfico apresentado a seguir indicam três variáveis – setores primário, secundário e terciário – e como a participação dos trabalhadores se modificou durante os anos compreendidos entre 1940 e 2009. Os valores apresentados no gráfico estão em porcentagem, de 0% a 80%.

Com base nessas informações e com a ajuda do monitor, leia o gráfico a seguir.



Fonte: IBGE. *Anuário Estatístico do Brasil*, 1978, 1982, 1994, 1995, 2001, 2009.

2. Agora, responda as questões propostas.

a) Qual é o título do gráfico?

---

---

---

---

b) Qual é o assunto tratado no gráfico?

---

---

---

---

c) Qual é a fonte das informações expressas no gráfico?

---

---

---

---

d) Em que década o setor terciário superou o setor primário em participação na população economicamente ativa (PEA)?

---

---

e) Em que década o setor secundário superou o setor primário em participação na população economicamente ativa (PEA)?

---

---



## UNIDADE 5

# O FENÔMENO DA GLOBALIZAÇÃO

Você estudou até aqui as formas de organização do trabalho, que se alteraram no decorrer da história, mas que guardam entre si algumas semelhanças.

Se o toyotismo se impôs como uma nova ordem para o trabalho, é importante destacar, entretanto, que essa forma de organização não se instalou em toda a produção, embora sua “filosofia” tenha sido rapidamente incorporada pelas empresas. Isso aconteceu, em parte, em razão da globalização.

O que se entende por globalização?

Empregue a chamada “técnica do cochicho”: converse com o colega ao seu lado e troquem ideias sobre o que compreendem por globalização.

Em seguida, apresentem suas considerações à turma. Para isso, organize-as nas linhas a seguir, pois assim você também terá anotado suas conclusões.

---

---

---

---

---

---

---

---

É importante compreender que a globalização não é um fenômeno apenas econômico. Ela abrange questões políticas, sociais e, principalmente, a produção.

Vamos ver agora o que é globalização e de que maneira ela afeta as empresas e, portanto, também o trabalho do assistente administrativo.

## As crises dos anos 1970

A partir dos anos 1970, o mundo passou por muitas mudanças, reforçadas pela rápida industrialização em parte dos países então chamados *subdesenvolvidos*, aqueles poucos que, à época, passaram a ser denominados de países *em desenvolvimento*, como o Brasil. Além disso, houve a concentração de capitais e o aumento da capacidade tecnológica nos países desenvolvidos, que abrigavam as matrizes das principais indústrias, as quais instalaram suas filiais por todo o planeta, e dessa forma as economias se internacionalizaram cada vez mais.

Apesar desse crescimento econômico e industrial, ainda no fim dos anos 1960 surgiram as primeiras evidências de crise nos EUA, país com maior concentração de investimentos, capacidade de inovação, expansão e consumo. Para garantir sua superioridade no cenário internacional, esse país despendeu muitos recursos.

Na década seguinte, de 1970, os EUA enfrentaram a inflação e o desemprego, o que ocorreu particularmente a partir da crise do petróleo em 1973. Isso porque o petróleo era a principal matéria-prima da indústria capitalista desde a 2<sup>a</sup> Revolução Industrial, fosse como fonte de energia do mundo moderno, fosse como base para a fabricação de plástico, gasolina e outros produtos químicos, além de farmacêuticos. Gerou-se, no período, uma das primeiras instabilidades financeiras do dólar, que, no final da 2<sup>a</sup> Guerra Mundial, tornara-se a moeda-padrão nas relações comerciais internacionais.



Em virtude do apoio dos Estados Unidos a Israel na guerra árabe-israelense em 1973, os árabes, que controlavam a Organização dos Países Exportadores de Petróleo (Opep), impuseram um forte aumento no preço do petróleo como forma de retaliação. O preço do barril, que oscilava entre 1 e 3 dólares entre 1900 e 1973, passou para 15 dólares em dois anos, abalando a estrutura de custos das indústrias por todo o mundo. Em uma crise posterior, em 1979, o preço do barril de petróleo chegou a atingir a marca dos 40 dólares.

Essas crises em relação ao preço do petróleo estiveram associadas ao fato de que o controle de produção e distribuição era monopolizado por empresas estadunidenses e europeias que atuavam no Oriente Médio, as quais sempre contaram com grande poder na Opep. Parte das empresas que exploravam petróleo em muitos países dessa região não era nacional. Assim, o aumento do preço do barril foi bom, por exemplo, para empresas petroleiras internacionais que lá atuavam. Mesmo na atualidade, com a atuação da Opep, empresas internacionais mantêm relações estreitas com governos de países da região, influenciando a definição do preço do barril.

## A globalização

A partir dos anos 1970, a economia e a política passaram por rápidas e profundas mudanças que contribuíram para o processo de globalização. Esse termo indica uma integração planetária dos mercados, dos meios de comunicação e dos transportes, principalmente em razão dos avanços tecnológicos da segunda metade do século XX (20) em diante.

A globalização pode ser compreendida por vários ângulos, entre eles o econômico. Esse fenômeno tem como características fundamentais as mudanças tecnológicas e a sua distribuição desigual por todo o mundo, os novos processos de produção nas indústrias e um forte aumento na exportação e importação de mercadorias, bem como um intenso fluxo de produtos e de capitais pelo planeta.

Seguindo essa tendência, as grandes corporações multinacionais passaram a procurar países ou regiões onde os custos de produção (total, de determinado produto; ou parcial, de partes ou componentes) fossem inferiores aos dos locais onde estavam até então instaladas, de modo a obter custos finais inferiores e, consequentemente, maior competitividade, ou apenas para conseguir maiores lucros.

Essa prática, denominada *offshoring*, permite, assim, que determinado produto seja composto por componentes produzidos em países diferentes, que apresentem o menor custo de produção para certa peça ou componente específico, e que

sejam reunidos e montados em outro país, onde a montagem seja mais barata. Todo esse processo depende, naturalmente, do fato de que os custos logísticos na movimentação desses componentes – por exemplo, de transporte, de armazenamento etc. – sejam inferiores à diferença de custos de produção entre um país e outro.

## As tecnologias em tempos de globalização

A globalização é marcada pela aliança entre ciência e técnica a serviço das grandes empresas. Como consequência, assistimos à produção de importantes inovações, como a energia nuclear, a engenharia genética, os avanços na química e na engenharia de materiais, as telecomunicações (satélites, fibra óptica) e a informática. Os avanços tecnológicos da segunda metade do século XX (20) invadiram todos os setores da economia, com maior ou menor intensidade e impacto crescente no cotidiano das pessoas. Com a microeletrônica, não apenas muitas fábricas foram robotizadas, mas cada vez mais os objetos tecnológicos começaram a fazer parte do dia a dia das pessoas: dos relógios digitais da década de 1970 aos *tablets* do século XXI (21).



A internet, por exemplo, revolucionou a maneira de trocar informações, facilitando o trabalho nas esferas pública e privada. De maneira geral, as pessoas têm cada vez mais acesso à internet, mesmo sem ter conexão em casa; podem utilizá-la nos centros instalados por prefeituras ou governos estaduais, em *lan houses* e outros estabelecimentos.

## Atividade 1

### ASPECTOS TECNOLÓGICOS DA GLOBALIZAÇÃO

No mundo atual, a rápida difusão da informação proporcionada pelo avanço tecnológico permite que acontecimentos ocorridos em diferentes partes do planeta sejam transmitidos em tempo real, como o ataque às torres gêmeas nos Estados Unidos (2001), o *tsunami* na Tailândia (2004) e o terremoto no Haiti (2010).

Com base no texto apresentado anteriormente e no que você já estudou, responda às questões a seguir.

1. Você acha que os avanços tecnológicos encurtaram distâncias e tempo? Por quê?

---

---

---

---

---

---

2. Que repercussões você acredita que esses avanços trouxeram para as relações mundiais?

---

---

---

---

---

---

3. Você considera que a globalização e o maior acesso à informática permitiram às pessoas, atualmente, serem mais bem informadas? Por quê?

---

---

---

---

4. Será que todas as pessoas do mundo realmente têm acesso a todas as informações que circulam nos meios de comunicação? Justifique.

---

---

---

---

5. Você já escutou a expressão “sociedade da informação”? Em sua opinião, como ela pode ser entendida no contexto da globalização e das mudanças tecnológicas que marcaram o mundo nas últimas décadas?

---

---

---

---

---

---

## As empresas na globalização

A crescente concorrência e a consequente necessidade de reduzir custos levaram as empresas a ampliar seu leque de atuação em diferentes continentes, partindo, sobretudo, para os países subdesenvolvidos. Estes comumente oferecem mais facilidades tanto para a instalação, como a concessão de incentivos fiscais e o favorecimento para obtenção de terrenos para implantação de fábricas, quanto para a contratação de trabalhadores com baixo custo de mão de obra, geralmente decorrente de altos índices de desemprego e baixa qualificação profissional dos trabalhadores.

Além disso, essas empresas investem em inovação e tecnologia financiando centros de pesquisa, localizados nos países desenvolvidos, com laboratórios e universidades envolvidos nessas atividades. Esses países, além disso, são os que mais investem em educação. Ao mesmo tempo que esse avanço tecnológico possibilita às empresas maior concentração de riquezas, também provoca a redução do número de empregados que nelas trabalham.

As grandes corporações, além de controlar a produção de bens de alta tecnologia (como computadores, equipamentos de telecomunicação, aviões, remédios, vacinas etc.), dominam os mercados, os fornecedores para suas indústrias, as patentes e a inovação.

Assim, os países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento ficam dependentes dessas grandes corporações no que diz respeito aos investimentos e à importação de produtos e serviços. Além disso, os importados – os de maior valor agregado – são mais caros do que os exportados e, quando produzidos localmente, implicam remessas de lucros e pagamentos de licenças de produção às matrizes no exterior, em ambas as situações desfavorecendo a economia dos países subdesenvolvidos ante os países ricos.

## A globalização financeira na América Latina

Mas a globalização não se limita à indústria e ao comércio. A globalização financeira vem ocorrendo com maior intensidade desde as últimas décadas do século XX (20) e se caracteriza pela circulação de capital entre os países, ou seja, pelos fluxos internacionais de capital. De início concentrados especialmente nos países desenvolvidos, esses fluxos se intensificaram e expandiram-se para todo o planeta, tornando-se o principal motor da economia mundial.

Por um lado, isso aconteceu graças aos avanços tecnológicos na área de telecomunicações, que permitiram aos investidores aplicar recursos em empresas do mundo todo sem sair de seus países de origem.

Além disso, transformações no sistema financeiro mundial promoveram alterações nas regras que permitiram que valores circulassem em meio digital, pois, antes disso, a transferência de dinheiro de um país para outro só era possível em espécie. Ainda assim, a maior parte dos investimentos continuou partindo de grandes companhias e instituições financeiras sediadas nos países desenvolvidos.

Por outro lado, a expansão dos fluxos de capital se deu em virtude dos investimentos estrangeiros em determinados países de economia periférica – que passaram a

ser definidos no âmbito mundial como países emergentes, em função dos interesses desses investidores internacionais. Na América Latina da década de 1990, por exemplo, o Fundo Monetário Internacional (FMI) firmou acordos econômicos com os governos do Brasil, da Argentina e do México, nações então com altas dívidas, simpáticas ao **neoliberalismo** e com políticas econômicas que previam a abertura de suas economias ao capital estrangeiro.

Em um primeiro momento, no entanto, os investimentos diretos nesses países restringiram-se majoritariamente a aplicações em bolsas de valores (investimentos especulativos), que ofereciam oportunidades de lucro a curto prazo. Os benefícios desse tipo de negociação ficavam, sobretudo, para os países desenvolvidos, que, além de lucrar, vendiam suas ações ao menor sinal de instabilidade econômica, causando danos financeiros importantes às nações emergentes.

Do ponto de vista dos países emergentes, esse quadro se alterou quando foram criadas condições para atrair investimentos produtivos dos países desenvolvidos, como a implantação de filiais de empresas multinacionais, a compra de empresas nacionais e a privatização de setores estratégicos. No final do século XX (20), por exemplo, o Brasil optou por privatizar empresas dos setores de mineração, e, principalmente, toda a infraestrutura de geração e distribuição de energia elétrica, bem como a das telecomunicações, além das áreas de transportes e outras infraestruturais; o setor financeiro também se abriu ao mercado internacional, inclusive com a privatização de bancos.

Para isso, o País flexibilizou as regras para receber em seu território companhias estrangeiras, delas cobrando menos impostos e oferecendo-lhes ainda outras vantagens financeiras, a exemplo da possibilidade de pagar salários menores que aqueles vigentes em seus países de origem.

No entanto, para garantir sua competitividade em escala mundial, parte dessas empresas multinacionais instituiu políticas que levaram ao crescimento da flexibilização das relações de trabalho, seja pelo aumento do trabalho informal, seja pela expansão da terceirização, soluções que oferecem menores custos às empresas e menos benefícios aos trabalhadores.

Para as populações dos países que fizeram a opção, então, pela política conhecida como neoliberal, sobrevieram ampliação da precariedade dos vínculos trabalhistas, maior instabilidade nos empregos e, como decorrência, crescente vulnerabilidade social diante das mudanças econômicas e políticas internacionais. Paralelamente, verificou-se, também, aumento da pobreza, em razão da redução de investimentos

sociais e do fechamento de fábricas nacionais incapazes de concorrer com os produtos importados.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho*. Geografia, História e Trabalho: 8º ano/3º termo do Ensino Fundamental. São Paulo: Sdect, 2013.

**Neoliberalismo:** Em 1989, os EUA e instituições financeiras, como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial, reunidos em Washington, formularam uma série de medidas econômicas que norteariam os rumos estratégicos de reformas sociais e econômicas que deveriam ser adotadas na América Latina. Essas reformas impunham uma adesão à política econômica liberal, em curso na Inglaterra desde o final da década de 1970 e nos EUA desde o início dos anos 1980.

Essa política, chamada de neoliberalismo, tem como ideia central que os Estados adotem a menor intervenção possível na economia, com base no conceito de livre mercado – isto é, um mercado que regula a si mesmo, sem intervenções.

Para ampliar sua compreensão sobre o tema, você pode assistir ao vídeo *O Brasil e a nova ordem econômica* – do Programa EJA Mundo do Trabalho – CEEJA, História - Volume 3. Disponível em: <<http://www.ejamundodotrabalho.sp.gov.br>>. Acesso em: 4 fev. 2015.

O vídeo explica o contexto histórico do final da década de 1980, marcado pelo processo de abertura política no Brasil. Especialistas também discutem os avanços da legislação trabalhista a partir da aprovação da Constituição de 1988. Em seguida, abordam-se a década de 1990 e a entrada do Brasil na ordem econômica do neoliberalismo. A análise de especialistas e o depoimento de dois trabalhadores explicam como as políticas econômicas e os efeitos da reestruturação produtiva transformaram o mundo do trabalho.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sdecti). *História: caderno do estudante*. Ensino Médio. São Paulo: Sdecti/SEE, 2015. v. I.

## Atividade 2

### GLOBALIZAÇÃO E (DES)IGUALDADE SOCIAL



#### 1. Leia a frase a seguir.

[...] as pessoas e os grupos sociais têm o direito a ser iguais quando a diferença os inferioriza, e o direito a ser diferentes quando a igualdade os descaracteriza.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Por uma concepção multicultural de direitos humanos. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n. 48, jun. 1997. p. 30.

2. Agora, observe a charge a seguir, do ilustrador Angeli.



3. Em grupo, discutam, seguindo o roteiro:

- O que é globalização?
- A frase lida e a charge observada estabelecem relação com o fenômeno da globalização? Por quê?
- A globalização alterou o modo de vida das pessoas? Por quê?
- E no trabalho: Quais foram, na opinião do grupo, os efeitos causados pela globalização?

## UNIDADE 6

# COMUNICAÇÃO VERBAL E ESCRITA E A LINGUAGEM NÃO VERBAL

Nesta última Unidade do Caderno 1, vamos tratar de um tema que diz respeito a diversas ocupações, mas que é especialmente importante para o assistente administrativo, que lida com as diversas áreas de uma empresa: a comunicação.

### Comunicação no trabalho

Você já parou para pensar sobre a importância da comunicação em sua vida? A capacidade de raciocinar e de nos comunicar foi o que nos diferenciou dos outros animais, o que nos tornou “seres racionais”.

Por conta da capacidade de pensar e de expressar por meio da linguagem pensamentos, planos, ideias, dúvidas, emoções, saberes, impressões etc., conseguimos produzir e compartilhar os conhecimentos que a humanidade construiu ao longo de sua história.

Neste curso de assistente administrativo, você já aprendeu muitas coisas, por exemplo: sobre Revolução Industrial; quais são as principais atividades que o assistente administrativo deve realizar e os diferentes setores onde poderá trabalhar; estudou um pouco mais sobre a história do trabalho, entre muitos outros conhecimentos.

Mas será que somente esses conhecimentos técnicos são suficientes para se realizar bem uma atividade? E as relações entre as pessoas no ambiente de trabalho, será que dependem apenas desses saberes? E quanto às nossas atitudes? Elas também não contam?

## Atividade 1

### DISCUTINDO AS RELAÇÕES

Responda às questões a seguir e depois compartilhe-as com a turma.

1. Para você, qual é a importância da comunicação no ambiente de trabalho?

---

---

---

---

2. Na sua opinião, quais são as atitudes que favorecem uma boa comunicação no ambiente de trabalho?

---

---

---

---

3. Que tipo de atitude você acredita que dificulta as relações no trabalho?

---

---

---

---

### Jeitos de falar

Precisamos constantemente refletir sobre nossas atitudes, formas de agir e de nos relacionar no trabalho, pois elas podem fazer muita diferença nesse ambiente.

Uma boa comunicação pode ajudá-lo a ser mais autoconfiante, a estabelecer uma boa relação com colegas, empregadores e clientes, se for o caso. Assim, da mesma forma como você está sempre atento à realização das suas atividades, precisa também tomar alguns cuidados em relação ao modo como se comunica. A cordialidade, ou seja, a gentileza e o respeito no trato com todos, torna o ambiente de trabalho mais agradável e amistoso, além de ser um fator fundamental para realizar com clareza e objetividade suas atividades.

## Atividade 2

### “TEM PALAVRA”



1. Leia o poema a seguir, de **Alice Ruiz**.

#### Tem palavra

Tem palavra  
Que não é de dizer  
Nem por bem  
Nem por mal  
Tem palavra  
Que não se conta  
Nem prum animal  
Tem palavra  
Louca pra ser dita  
Feia bonita  
E não se fala  
Tem palavra  
Pra quem não diz  
Pra quem não cala  
Pra quem tem palavra  
Tem palavra  
Que a gente tem  
E na hora H  
Falta



**Alice Ruiz** nasceu em Curitiba (PR) em 1946. Começou a escrever contos desde menina, aos nove anos. Publicou seus poemas aos 26 anos e, aos 34, lançou seu primeiro livro. Alguns de seus poemas foram musicados. Talvez você conheça a música gravada por Arnaldo Antunes chamada *Socorro*, que foi escrita por Alice Ruiz.

Para apreciar a canção *Socorro*, veja o *link* disponível em: <<http://letras.mus.br/arnaldo-antunes/44207>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

RUIZ, Alice. *Tem palavra*. Disponível em: <[http://www.aliceruiz.mpbnet.com.br/discografia/paralelas/tem\\_palavra.htm](http://www.aliceruiz.mpbnet.com.br/discografia/paralelas/tem_palavra.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

2. Do que trata o poema?

---

---

3. No poema, a autora diz que “Tem palavra/Que não se conta/Nem prum animal”. Como você entendeu esses versos?

---

---

---

---

4. Como você interpreta o seguinte trecho: “Tem palavra/Que a gente tem/E na hora H/Falta”? Você já se sentiu assim, sem palavra? Em que situação?

---

---

---

---

5. Você já se arrependeu por ter dito algo sem pensar? Na sua opinião, o que lhe faltou nessa situação?

---

---

---

---

Existem inúmeras formas de dizer a mesma coisa. Quando temos algo a ser dito para alguém, precisamos escolher bem as palavras a fim de sermos compreendidos. Numa conversa, é importante termos claro o que desejamos comunicar e também mantermos uma atitude respeitosa com nosso interlocutor, ou seja, com quem estamos conversando.

Tão importante quanto a clareza no que se pretende dizer é escolher bem as palavras e o jeito de falar, evitando assim levantar a voz desnecessariamente ou utilizar um tom agressivo ou irônico, por exemplo.

Outro aspecto fundamental é respeitar todas as pessoas com as quais convivemos. No ambiente de trabalho, o respeito mútuo é essencial.

## Atividade 3

### REFINANDO O OLHAR



1. Leia a crônica a seguir e depois responda às questões propostas.

#### **Vista cansada**

Otto Lara Resende

Acho que foi o Hemingway quem disse que olhava cada coisa à sua volta como se a visse pela última vez. Pela última ou pela primeira vez? Pela primeira vez foi outro escritor quem disse. Essa ideia de olhar pela última vez tem algo de deprimente. Olhar de despedida, de quem não crê que a vida continua, não admira que o Hemingway tenha acabado como acabou. Fugiu enquanto pôde do desespero que o roía – e daquele tiro brutal.

Se eu morrer, morre comigo um certo modo de ver, disse o poeta. Um poeta é só isto: um certo modo de ver. O diabo é que, de tanto ver, a gente banaliza o olhar. Vê não vendo. Experimente ver pela primeira vez o que você vê todo dia, sem ver. Parece fácil, mas não é. O que nos cerca, o que nos é familiar, já não desperta curiosidade. O campo visual da nossa rotina é como um vazio.

Você sai todo dia, por exemplo, pela mesma porta. Se alguém lhe perguntar o que é que você vê no seu caminho, você não sabe. De tanto ver, você não vê. Sei de um profissional que passou 32 anos a fio pelo mesmo *hall* do prédio do seu escritório. Lá estava sempre, pontualíssimo, o mesmo porteiro. Dava-lhe bom-dia e às vezes lhe passava um recado ou uma correspondência. Um dia o porteiro cometeu a descortesia de falecer.

Como era ele? Sua cara? Sua voz? Como se vestia? Não fazia a mínima ideia. Em 32 anos, nunca o viu. Para ser notado, o porteiro teve que

morrer. Se um dia no seu lugar estivesse uma girafa, cumprindo o rito, pode ser também que ninguém desse por sua ausência. O hábito suja os olhos e lhes baixa a voltagem. Mas há sempre o que ver. Gente, coisas, bichos. E vemos? Não, não vemos.

Uma criança vê o que o adulto não vê. Tem olhos atentos e limpos para o espetáculo do mundo. O poeta é capaz de ver pela primeira vez o que, de fato, ninguém vê. Há pai que nunca viu o próprio filho. Marido que nunca viu a própria mulher, isso existe às pampas. Nossos olhos se gastam no dia a dia, opacos. É por aí que se instala no coração o monstro da indiferença.

RESENDE, Otto Lara. Vista cansada.  
*Folha de S.Paulo*, 23 fev. 1992. Opinião, p. I-2.  
© by herdeiros de Otto Lara Resende.

a) Do que trata o texto?

---

---

---

b) Por que você acha que o título do texto é “Vista cansada”?

---

---

---

2. O que acontece entre pessoas que trabalham juntas há tempos?

---

---

---

3. Você acha que é comum ocorrer, no ambiente de trabalho, algo como o que ocorreu no texto com o porteiro, que não era notado?

---

---

---

4. Reflita sobre como você tem agido ao conversar com sua família, amigos e colegas de trabalho. Você costuma olhar as pessoas nos olhos? Fica atento à conversa? Costuma ser gentil e solícito? Ou em geral age com indiferença?

---

---

---

5. Como você interpreta o trecho final do texto: “É por aí que se instala no coração o monstro da indiferença”?

---

---

---



6. Agora em grupo, discutam quais atitudes as pessoas devem ter no cotidiano (não apenas no ambiente de trabalho).

Nessa discussão, vocês devem ter percebido como a cooperação é fundamental. Principalmente onde várias pessoas trabalham juntas, o trabalho de uma depende e interfere na atividade da outra.

Referir-se a colegas, empregadores e clientes de forma respeitosa ajuda a preservar o clima de cooperação, além de tornar o ambiente de trabalho mais prazeroso para todos.

Quantas vezes você ouviu falar ou teve de conviver com pessoas grosseiras que se sentem superiores às demais? Qual é a sensação que teve nessas situações?

Pois é. Assim como não gostamos de conviver com alguém que não nos reconhece nem nos respeita, também não devemos agir desse modo com os colegas.

Pessoas são diferentes umas das outras: há diferenças físicas, no modo de pensar, no modo de agir, de idade, de gênero, de orientação sexual, entre tantas outras. Pos-suímos valores e crenças que muitas vezes divergem.

Além de as pequenas regras de civilidade ajudarem a manter o ambiente de trabalho equilibrado, respeitar as diferenças e reconhecer todos como iguais é uma questão de cidadania.

## Gestos e expressões também comunicam

Nossa maneira de agir e de comunicar diz muito sobre nós. É importante reconhecer que, em diferentes contextos, nos comunicamos de diferentes formas, ou seja, quando estamos em casa ou entre amigos, podemos ficar mais à vontade no modo de nos vestir, e a conversa também pode ser informal. Podemos utilizar gírias, se for o caso, fazer certas brincadeiras, tudo por conta da intimidade, não é mesmo? Bem diferente de quando estamos no trabalho ou em outra situação formal, como em uma comemoração, um casamento, uma entrevista de emprego etc.



**Verbal:** Palavra oriunda do latim *verbalis* cuja origem vem do vocábulo *verbum*, que significa “palavra”. Sendo assim, o termo “verbal” é aquele que se constitui de palavras, já a linguagem não verbal é aquela que não utiliza palavras, mas símbolos, sons, imagens, gestos etc.

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sect). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho, Arte, Inglês e Língua Portuguesa: 6º ano/iº termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Sect, 2011.

Vale a pena notar que não nos comunicamos apenas com palavras ditas ou escritas; nossas expressões e gestos também comunicam. Por isso, é fundamental prestarmos atenção a esses aspectos. Isso não quer dizer que não podemos ficar à vontade ou ser espontâneos; apenas temos de ter cuidado para não constranger ou desrespeitar as pessoas à nossa volta.

## A linguagem não verbal

Quando falamos em linguagem, é comum pensarmos logo no uso das palavras ditas ou escritas. Chamamos esse tipo de linguagem de **verbal**, tal como já discutimos nesta Unidade. Mas a comunicação humana não se resume

apenas à linguagem verbal, que utiliza palavras. Para nos comunicarmos, utilizamos também as linguagens não verbais, ou seja, baseadas em sinais, símbolos, sons, gestos e imagens diversas (como a fotografia, pintura, escultura) e que são encontradas em toda parte.

Você já reparou que vivemos cercados de símbolos e sinais e que muitos deles estão relacionados à nossa saúde, segurança e também às normas de convivência fundamentadas nas leis que vigoram em nosso País? Portanto, vamos agora refletir um pouco mais sobre essas questões tão importantes e que devem ser de conhecimento do assistente administrativo.

Nas ruas, nos deparamos a todo momento com placas e sinais orientando o trânsito, avisando o que é permitido e o que é proibido, alertando para locais prioritários a idosos, gestantes, deficientes etc. Nas escolas, hospitais, lojas, farmácias e prédios públicos, encontramos, igualmente, sinais ou avisos como: proibido fumar; piso molhado; em caso de incêndio, não use o elevador; cuidado; escada; silêncio; não buzine; respeite a fila; respeite a faixa de segurança etc. Veja alguns exemplos nas imagens a seguir.

Histórias: Daniel Beneventi



## Atividade 4

### SINAIS E SÍMBOLOS



1. Reúna-se com três colegas e elaborem uma lista de dez sinais ou avisos dos quais vocês se lembram, relacionados a saúde, segurança e prevenção de acidentes, de acordo com os locais que constam no quadro a seguir.

Sinais ou avisos	Para que servem	Locais onde podem ser encontrados		
		Empresas	Ruas	Hospitais

2. Agora, socializem com a turma a lista de sinais e avisos dos quais vocês se lembraram.

A classe comporá uma lista muito maior, que evidenciará o quanto a questão da prevenção de acidentes e respeito à saúde está presente em nossa vida e conta com legislação e fiscalização próprias.

## Atividade 5

### REVELANDO O TRABALHO I

1. Observe esta primeira fotografia e responda:



a) Você já havia visto essa fotografia?

---

b) Em sua opinião, que tipo de trabalho esses homens que aparecem na fotografia realizam?

---

---

c) O que eles estão fazendo no momento da foto?

---

---

d) Onde esses homens estão? Onde estão sentados? Quais elementos podem “comprovar” suas hipóteses?

---

---

---

e) Que título você daria a essa fotografia?

---

2. Agora, observe esta outra fotografia e responda:



a) Que idade você imagina ter a menina da foto?

---

b) Essa é uma fotografia atual? Quais evidências podem “confirmar” sua hipótese?

---

---

---

3. Se ambas as fotografias fossem atuais, e açãoando os conhecimentos que você já tem, que aspectos da legislação trabalhista brasileira as situações apresentadas estariam desrespeitando?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4. Agora, discuta com o colega ao lado as suas respostas e as dele.

- Suas ideias são iguais ou parecidas com as dele?
- Seu colega apresentou algum aspecto diferente do seu?
- Você concorda com ele? Por quê?
- Registre aqui suas impressões.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Vejamos agora a história dessas fotografias.

A primeira é uma foto clássica e conhecida mundialmente. Trata-se de *Lunch atop a skyscraper* (Almoço no topo de um arranha-céu), fotografia de Charles C. Ebbets (1905-1978) feita em 1932, a qual retrata um grupo de operários da construção civil almoçando em condições de segurança muito precárias, atualmente inadmissíveis. A composição com o belo cenário de Nova Iorque ao fundo e as condições curiosas capturadas tornaram essa fotografia uma obra de arte.

Trata-se de uma foto polêmica, pois houve quem dissesse que era uma montagem para uma jogada de *marketing* a fim de divulgar a construção do Rockefeller Center, um conjunto de edifícios comerciais, tirada no 69º andar de um dos prédios, tendo sido publicada juntamente com outras em um suplemento dominical em um jornal de grande circulação.

Observe que os operários não usam cinto de segurança nem capacete e que qualquer passo em falso seria fatal.

Já a segunda fotografia retrata uma garota em linha de produção da indústria têxtil Cheney Silk Mills, em Manchester do Sul, Connecticut, Estados Unidos, em 1924. O retrato foi tirado pelo sociólogo Lewis Hine (1874-1940) e encontra-se em exposição na Biblioteca do Congresso, em Washington, D.C. (EUA).

No começo do século XX (20), as crianças compunham uma boa parcela da força de trabalho industrial nos Estados Unidos. Esse profissional encontrou na fotografia uma forma de denunciar a exploração do trabalho infantil e, entre 1908 e 1924, produziu um vasto material sobre a vida das crianças naquele país.

Atualmente, o trabalho do menor de 18 anos, em condições perigosas ou **insalubres**, é proibido pela legislação trabalhista brasileira. Fora das áreas de risco à saúde e segurança são permitidos apenas os trabalhos técnicos ou administrativos. Qualquer trabalho é vedado ao menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.



**Você sabia?**

**A Norma Regulamentadora nº 15 (NR 15) define quais são as atividades ou operações **insalubres**. Se quiser saber mais a respeito, visite o site disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A47594D-040147D14EA840951/NR-15%20\(atualizada%202014\).pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A47594D-040147D14EA840951/NR-15%20(atualizada%202014).pdf)>.** Acesso em: 25 mar. 2015.

## Atividade 6

# REVELANDO O TRABALHO II

Para finalizar a atividade anterior, reflita sobre o seguinte tema e o transforme em uma redação: “Acidentes de trabalho e proteção do trabalhador pelas leis: Quais desafios devem ser enfrentados?”.

## A ocorrência de acidentes

É fato que em todos os lugares estamos sujeitos a sofrer acidentes. Você deve conhecer pessoas que já se acidentaram em casa, nas ruas, no local de trabalho, nas estradas, não é mesmo?

Nesta seção, vamos tratar mais especificamente da prevenção dos acidentes de trabalho. Queremos utilizar as ideias de Leonardo Boff (1938-) para darmos sequência a nossa conversa. Leia as frases a seguir.



O grande desafio para o ser humano é combinar trabalho com cuidado. Eles não se opõem, mas se compõem. (p. III)

O que se opõe ao descuido e ao descaso é o cuidado. Cuidar é mais que um *ato*; é uma *atitude*. Portanto, abrange mais que um *memento* de atenção [...]. Representa uma *atitude* de ocupação, preocupação, de responsabilização e de envolvimento afetivo com o outro. (p. 37)

BOFF, Leonardo. *Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela terra*. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

Quando um acidente acontece, é muito comum que as pessoas atribuam a causa dele a uma pessoa que foi descuidada. Mas o importante é considerar a organização do trabalho, as formas de prevenção do acidente fornecidas pela empresa e, em particular, o fornecimento pelo empregador de equipamentos de proteção individual (EPI).

## Atividade 7

### PREVENÇÃO DE ACIDENTES

1. Leia a seguir a notícia sobre um acidente de trabalho fatal.

#### **Acidente com bobina esmaga trabalhador**

O auxiliar de almoxarifado A.I.A.H., 22 anos, morreu depois de ser atingido por uma bobina de lona de freio, anteontem à tarde, na empresa F., no Distrito Industrial de Votuporanga. Ele sofreu o acidente de trabalho enquanto carregava um caminhão com as bobinas. O trabalhador chegou a ser socorrido pelo Samu (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), mas não resistiu aos ferimentos e morreu.

De acordo com informações da Polícia Civil, H. havia acabado de carregar o caminhão com as peças, que pesam aproximadamente 800 quilos cada uma, no galpão da fábrica, quando uma delas rolou e

atingiu o funcionário. Ele sofreu traumatismo no tórax e hemorragia interna. A vítima chegou a ser socorrida pelo Samu, mas morreu a caminho do pronto-socorro.

## Perícia

A Polícia Científica realizou perícia para tentar apontar as reais causas do acidente. O laudo deve sair em 30 dias. A polícia aguarda o resultado pericial para abrir inquérito. O corpo foi encaminhado para o Instituto Médico Legal, passou por necropsia e foi enterrado ontem no cemitério de Tanabi. A diretoria da empresa afirmou ontem que “lamenta” o ocorrido e aguarda o resultado da perícia para se pronunciar sobre o assunto.

ACIDENTE com bobina esmaga trabalhador.  
*Diário da Região, 25 abr. 2012.*

2. Agora, converse com o colega ao lado sobre as possíveis causas desse acidente e como ele poderia ter sido evitado. Escreva suas ideias nas linhas a seguir.

---

---

---

---

---

---

---

---



A questão da segurança nas empresas é responsabilidade da própria empresa, do empregador. As Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (**Cipa**) têm o papel de fiscalizar o cumprimento de leis e normas que garantam a saúde e a integridade física e mental dos trabalhadores.

Toda empresa com mais de 20 empregados deve ter uma **Cipa**, formada por trabalhadores eleitos pelos colegas. Você pode se aprofundar no assunto consultando o Caderno do Trabalhador 6 – Conteúdos Gerais – “Saúde e segurança no trabalho”. Disponível em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br>>. Acesso em: 25 mar. 2015

Podemos, portanto, afirmar que pelo menos três aspectos precisam ser observados:

- o local de trabalho;
- os equipamentos;
- os trabalhadores.

## Quanto ao local de trabalho

Quando o trabalhador não utiliza os equipamentos de segurança necessários para o exercício da sua atividade profissional, pode-se dizer que está em um ambiente de risco e em uma condição insegura de trabalho. As empresas precisam adotar medidas que tornem esse ambiente mais seguro. Veja algumas normas a serem seguidas.

### Sinalização de segurança



A Norma Regulamentadora nº 26 (NR 26) determina:

26.1 Cor na Segurança do trabalho.

26.1.1 Devem ser adotadas cores para segurança em estabelecimentos ou locais de trabalho, a fim de indicar e advertir acerca dos riscos existentes. [...]

26.1.4 O uso de cores deve ser o mais reduzido possível, a fim de não ocasionar distração, confusão e fadiga ao trabalhador. [...]

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora nº 26. Sinalização de segurança*. Disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A31190C1601312A0E15B61810/nr\\_26.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A31190C1601312A0E15B61810/nr_26.pdf)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## Prevenção e combate a incêndios

Os trabalhadores devem receber treinamento específico para combater qualquer foco ou princípio de incêndio no escritório, no galpão, no estoque etc. É preciso saber evitar que o fogo se inicie e, caso isso não seja possível, é necessário combatê-lo com rapidez e eficiência. Geralmente, os incêndios têm seu princípio em pequenos focos, que, se controlados, podem evitar acidentes maiores, pois até a chegada dos bombeiros o fogo pode se alastrar rapidamente. Para controlá-los, é preciso ter conhecimento sobre a melhor forma de fazê-lo.

No seu ambiente de trabalho, você poderá encontrar alguns símbolos com informações quanto ao risco de incêndio. Geralmente, essa sinalização é composta por informações de proibição, de alerta, de orientação e salvamento e de equipamentos. Veja a seguir alguns desses símbolos.

I. Sinalização de proibição	
	Código 1 Proibido fumar
	Código 2 Proibido produzir chama
	Código 3 Proibido utilizar água para apagar o fogo
	Código 4 Proibido utilizar elevador em caso de incêndio

Ilustrações: Daniel Berentei

2. Sinalização de alerta	
Ilustrações: Daniel Beneventi	 <p>Código 5 Alerta geral</p>
	 <p>Código 6 Cuidado, risco de incêndio</p>
	 <p>Código 7 Cuidado, risco de explosão</p>
	 <p>Código 8 Cuidado, risco de corrosão</p>
	 <p>Código 9 Cuidado, risco de choque elétrico</p>

### 3. Sinalização de orientação e salvamento

Ilustrações: Daniel Beneventi

	Código 12 Saída de emergência
	Código 13 Saída de emergência
	Código 14 Saída de emergência
   	Código 15 Saída de emergência
   	Código 16 Escada de emergência

#### 4. Sinalização de equipamentos

	Código 22 Telefone ou interfone de emergência
	Código 23 Extintor de incêndio
	Código 24 Mangotinho
	Código 25 Abrigo de mangueira e hidrante
	Código 26 Hidrante de incêndio

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). *NBR 13434-2. Sinalização de segurança contra incêndio e pânico*. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

Classes de incêndio, métodos de extinção e extintores				
Classe e símbolo	Tipo de material	Exemplos	Método de extinção	Extintores
<b>A</b> 	Sólidos que queimam e deixam resíduos	Madeira, papel, tecidos, borracha, carvão	Resfriamento	Água, espuma química e espuma mecânica
<b>B</b> 	Líquidos que queimam e não deixam resíduos	Gasolina, álcool, diesel, tiner, tinta, graxa, acetona	Abafamento	Gás carbônico, pó químico seco, espuma mecânica
<b>C</b> 	Elétricos que estão ligados a uma rede elétrica	Quadros de distribuição, equipamentos elétricos, fios sob tensão	Abafamento	Gás carbônico, pó químico seco
<b>D</b> 	Metais pirofóricos	Magnésio, zircônio, titânio, alumínio em pó, antimônio	Abafamento	Pó químico seco especial
<b>E</b> 	Materiais radioativos	Césio, urânio, cobalto, tório, rádio	Accionar Corpo de Bombeiros 193	
<b>K</b> 	Gordura animal e óleo vegetal em estado líquido ou sólido	Óleo de cozinha comercial e industrial	Abafamento	Base alcalina

Fonte: SERVIÇO SOCIAL DO TRANSPORTE (SEST); SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO TRANSPORTE (SENAT). *Curso para operador de transporte de cargas*. Brasília: Sest/Senat, 2011.

## Quanto aos equipamentos

Os equipamentos de proteção podem ser de uso coletivo ou individual.

**Equipamentos de proteção coletiva (EPC):** destinados à proteção dos trabalhadores nos locais de trabalho. Esses equipamentos são de uso coletivo, como: circuladores de ar, hidrantes, mangueiras, detectores de fumaça, entre muitos outros.

**Equipamentos de proteção individual (EPI):** o item 6.1 da NR 6 considera que EPI é todo dispositivo ou produto, de uso individual, utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho.

Daniel Borelli



**Capacete:** equipamento de proteção de trabalhadores que deve ser sempre utilizado onde houver risco de queda de materiais ou produtos, como na construção civil ou em armazéns.

© Sergey Skleznev/25RF



**Óculos de segurança:** utilizados para proteger os olhos contra a luz (radiação luminosa) ou estilhaços, em locais onde existam tais riscos.

© homestudio/123RF



**Protetores auriculares:** equipamentos colocados nos ouvidos em locais de trabalho com ruídos que estejam acima de 85 decibéis, evitando assim colocar em risco a audição dos trabalhadores.

© Hege Alamy/Glow Images



**Máscara respiradora:** utilizada em locais onde existam concentrações perigosas de poeiras, gases e trabalhos com tintas, principalmente micropulverizadas.



© Paulo Savala

**Botinas ou sapatos:** o uso desses equipamentos visa proteger os pés do trabalhador. Existem vários modelos, dependendo do tipo de piso onde se exerce a atividade profissional.



© Paulo Savala

**Luvas de segurança:** na realização de trabalhos de transferência de paletes, arrumação ou manuseio de cargas.



© Victor Koev/iStockRF

A Norma Regulamentadora nº 11 (NR 11) determina os requisitos de segurança que devem ser observados nos locais de trabalho, em relação ao transporte, à movimentação, à armazenagem e ao manuseio de materiais, tanto de forma mecânica quanto manual, com o fim de prevenir acidentes.

## Quanto às pessoas

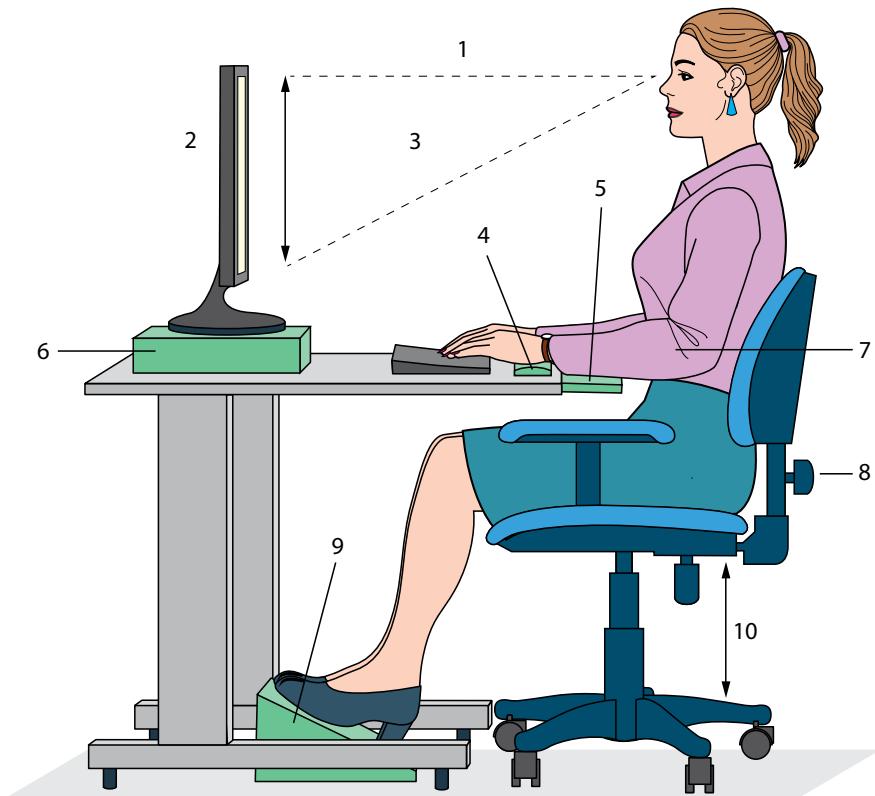
Não bastam locais seguros e equipamentos adequados para que os acidentes não ocorram. É fundamental que as pessoas que trabalham nesses locais estejam capacitadas, orientadas e aptas para garantir a segurança individual e coletiva.

No caso dos assistentes administrativos, que trabalham muito tempo sentados e em frente ao computador, é importante atentar para a correta postura ergonômica.

- O topo da tela do computador deve ficar ao nível dos olhos e sua distância deles deve ser por volta de 45 cm a 70 cm, ou seja, a distância de um braço.
- Os ombros e braços devem ficar de forma relaxada, enquanto a cabeça e o pescoço devem ficar retos em relação à tela e ao corpo.

- As costas precisam estar apoiadas no encosto da cadeira; se for o caso, colocar um suporte para que isso aconteça.

© Hudson Caldas



- 1 – Linha de visão horizontal na postura ereta
- 2 – Regulagem do ângulo vertical do monitor (antirreflexo)
- 3 – Campo de visão para leitura do vídeo
- 4 – Apoio dos punhos
- 5 – Apoio dos braços
- 6 – Regulagem da altura do monitor
- 7 – Ângulo formado entre o braço e o antebraço próximo a 90°
- 8 – Ajuste do encosto
- 9 – Apoio para os pés
- 10 – Regulagem da altura do assento

- Os punhos devem estar em posição neutra com relação ao teclado, ou seja, a altura da cadeira ou do apoio do teclado precisa estar de forma a garantir que os antebraços, os punhos e as mãos fiquem retos.
- O *mouse* deve ficar na mesma altura do teclado.
- Ao mesmo tempo, os cotovelos devem ficar junto ao corpo e não esticados para a frente ou para trás. De preferência, a cadeira deve ter apoios para os braços, na altura dos cotovelos.

- As pernas precisam ficar retas, fazendo um ângulo um pouco maior que 90 graus com o quadril, isto é, um pouco inclinadas em relação a ele.
- A dobra dos joelhos não deve ficar rente ao assento, e sim manter um pequeno espaço da cadeira.
- Por fim, os pés devem ficar apoiados no chão ou em um descanso para os pés.

Outra coisa muito importante é fazer intervalos e, se possível, em alguns momentos, realizar exercícios de relaxamento ou alongamento dos músculos, como apresentando a seguir.

- Incline a cabeça para um lado e para o outro, puxando-a com uma das mãos enquanto mantém o outro braço estendido para baixo.



Fotos: © Maíta Henrique/Latitock

- Junte as mãos abertas, dedo com dedo, e as movimente para baixo.



- Em pé, realize movimentos giratórios com os ombros, para a frente e para trás.

Fotos: © Mário Henrique/Lantstock



- Com uma das mãos, puxe o cotovelo para trás até sentir que a musculatura do braço se alongou. Repita o movimento com o outro braço.



- Gire as mãos em círculos, primeiro para um lado e depois para o outro.



- Com a palma de uma das mãos, estique os dedos da outra mão para trás e os mantenha assim por alguns segundos. Repita o movimento com a outra mão.

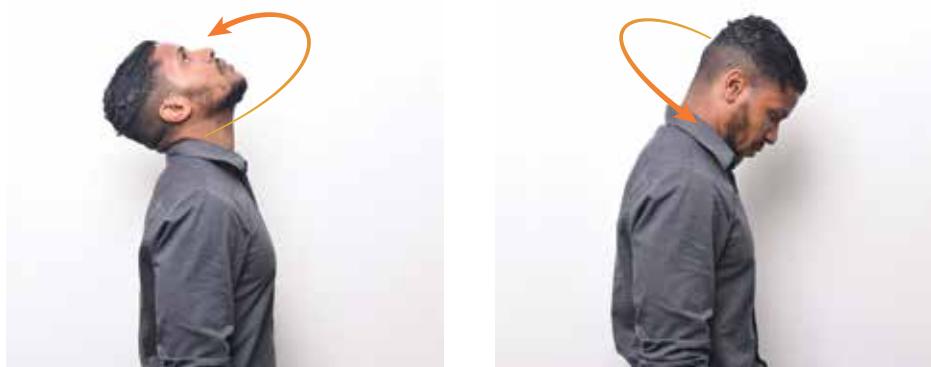


Fotos: © Mário Henrique/Latinstock

- Com o auxílio da outra mão e os braços esticados, dobre o punho para baixo. Repita o movimento com o outro braço.



- Incline a cabeça para a frente, para um lado, para trás e finalmente para o outro lado, como se a estivesse rodando.



Em relação à aquisição, utilização e manutenção dos EPI, a NR 6 estabelece as responsabilidades do empregado e empregador:



6.6.i. Cabe ao empregador quanto ao EPI:

- a) adquirir o adequado ao risco de cada atividade;
- b) exigir seu uso;
- c) fornecer ao trabalhador somente o aprovado pelo órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho;
- d) orientar e treinar o trabalhador sobre o uso adequado, guarda e conservação;
- e) substituir imediatamente, quando danificado ou extraviado;
- f) responsabilizar-se pela higienização e manutenção periódica; e,
- g) comunicar ao MTE qualquer irregularidade observada.
- h) registrar o seu fornecimento ao trabalhador, podendo ser adotados livros, fichas ou sistema eletrônico. [...]

6.7 Responsabilidades do trabalhador. [...]

6.7.i Cabe ao empregado quanto ao EPI:

- a) usar, utilizando-o apenas para a finalidade a que se destina;

- b) responsabilizar-se pela guarda e conservação;
- c) comunicar ao empregador qualquer alteração que o torne impróprio para uso; e,
- d) cumprir as determinações do empregador sobre o uso adequado.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Norma Regulamentadora nº 6. Equipamento de proteção individual – EPI*. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812DC56F8F012DCDAD35721F50/NR-06%20%28atualizada%29%202010.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## A importância do conhecimento legal

Todo trabalho implica responsabilidades, inclusive legais, podendo até mesmo resultar em punições rigorosas previstas por lei, caso não sejam observadas. Veja o exemplo da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro.

Art. 3º Ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece.

BRASIL. *Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2015.

## Penalidades trabalhistas

**Para o empregador:** caso a empresa deixe de fornecer os equipamentos de segurança necessários, pode ser punida com multa e até mesmo interdição da empresa.

**Para o empregado:** a não utilização dos EPI pelo empregado pode levar ao recebimento de advertências (verbais e por escrito), chegando até a causar sua demissão, no caso de repetição de tal comportamento. Nesse caso, a demissão acontece por justa causa, visto que a não utilização do EPI é considerada falta grave, conforme previsto no artigo 482 das Consolidações das Leis do Trabalho (CLT).

## Atividade 8 SEGURANÇA NO TRABALHO

1. Observe a charge a seguir.



Tradução: Eloisa Tavares

## 2. Agora, leia o que aponta o educador Paulo Freire:

As qualidades ou virtudes são construídas por nós no esforço que nos impomos para diminuir a distância entre o que dizemos e o que fazemos. Este esforço, o de diminuir a distância entre o discurso e a prática, é já uma dessas virtudes indispensáveis – a da coerência.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996. p 65.

## 3. Responda:

- a) Qual é a relação que se pode estabelecer entre a frase de Paulo Freire e a charge?

---

---

---

---

---

---

---

- b) Qual é, em sua opinião, a importância da coerência, do cuidado e do exemplo nas atitudes e ações das pessoas em relação à segurança e prevenção de acidentes no trabalho?

---

---

---

---

---

---



4. Reúna-se com três colegas e compare suas respostas com as deles. Registre as conclusões do grupo nas linhas a seguir.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Integração entre linguagem verbal e não verbal

Para integrar tudo o que você viu nesta Unidade, pense em um capítulo de novela que você viu. Nas cenas, quem está assistindo (o espectador) ouve a fala das personagens (e, em alguns momentos, a música de fundo), vê o cenário, a iluminação do ambiente, as vestimentas, a movimentação dos atores, seus gestos e suas expressões.

Todo esse conjunto contribui para que o espectador atribua um significado à história e consiga dar sentido à cena que vê. Estamos lidando, nesse caso, com linguagem verbal e linguagem não verbal. Entre a linguagem verbal e a linguagem não verbal é possível afirmar que há integração, uma influenciando a outra.

### Atividade 9

#### UMA IMAGEM VALE MAIS DO QUE MIL PALAVRAS?

1. Observe com atenção a obra *As respigadeiras*, de Jean-François Millet:



Jean-François Millet. *As respigadeiras*, 1857. Óleo sobre tela, 83,5 cm x 110 cm. Museu d'Orsay, Paris, França.

a) Qual sua impressão sobre a obra?

---

---

---

---

b) Quais são as cores que predominam na obra?

---

---

---

c) O que se destaca na cena?

---

---

---

---

d) Agora, note bem as vestimentas das mulheres. O que essas roupas podem nos indicar?

---

---

---

---

e) Por que as mulheres que aparecem na obra estão curvadas?

---

---

---

---



Se ainda tiver dúvidas sobre questões relacionadas à escrita e à Língua Portuguesa, retome o Caderno do Trabalhador 7 – Conteúdos Gerais – “Ler e conhecer” e o Caderno do Trabalhador 3 – Conteúdos Gerais – “Comunicar é preciso” (disponíveis em: <<http://www.viarapida.sp.gov.br>>; acesso em: 25 mar. 2015). Esse material traz informações que o auxiliarão a ampliar seus conhecimentos sobre comunicação, orientando essa importante atividade do assistente administrativo: se comunicar, por meio da linguagem verbal e da linguagem escrita, dentro da empresa.

- f) “Respiar” quer dizer catar os restos do que sobrou da colheita. Essa era uma atividade das camponesas, na França, no século XIX (19), que dependiam da respiga para sobreviver. Essas mulheres recebiam autorização para passar rapidamente antes do pôr do sol pelos campos ceifados para recolher algumas espigas que sobravam, depois da ceifa. Essas informações mudam sua primeira interpretação da obra? Em que sentido?
- 
- 
- 
- 
- 

- g) Existe um dito popular que afirma que uma imagem vale mais que mil palavras. O que você acha? A análise da obra de Millet ajuda a responder a essa questão?
- 
- 
- 
- 
- 

Fonte: SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia (Sdec). *Educação de Jovens e Adultos (EJA) – Mundo do Trabalho. Arte, Inglês e Língua Portuguesa: 6º ano/iº termo do Ensino Fundamental*. São Paulo: Sdec, 2011.

Uma boa dica para aprimorarmos a nossa comunicação está na leitura. Por meio da leitura, podemos experimentar sentimentos, sensações e situações que jamais viveríamos na realidade, e esse conhecimento nos torna melhores, nos humaniza e amplia nosso repertório cultural.

- ***A história da ocupação***
- ***Quem é o assistente administrativo hoje?***
- ***Assistente administrativo e mercado de trabalho atual***
- ***Funcionamento e organização do setor administrativo***
- ***O fenômeno da globalização***
- ***Comunicação verbal e escrita e a linguagem não verbal***



Secretaria de Desenvolvimento  
Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação