

# PROJETO DE TCC 2021



Valinhos – SP

2021

**ETEC BENEDITO STORANI – EXTENSÃO EE FLÁVIO DE  
CARVALHO**

**HABILITAÇÃO: TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS**

Fernanda Pereira Mota

Maria Carolina Bueno de Oliveira

Viviane Aparecida Baio

**Desenvolvimento comportamental no ambiente  
corporativo com foco no interpessoal (DCAC)**

Valinhos – SP

2021

**ETEC BENEDITO STORANI – EXTENSÃO EE FLÁVIO DE  
CARVALHO  
HABILITAÇÃO: TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS**

Fernanda Pereira Mota

Maria Carolina Bueno de Oliveira

Viviane Aparecida Baio

**Desenvolvimento comportamental no ambiente  
corporativo com foco no interpessoal (DCAC)**

Trabalho apresentado na disciplina de Planejamento de Trabalho de Conclusão de Curso como requisito básico para a apresentação do Trabalho de Conclusão de Curso do Técnico em Recursos Humanos. Sob orientação do Professor Roney Batista Trovato.

**Valinhos – SP**

**2021**

## DEDICATÓRIA

*Dedicamos este trabalho a Deus sem ele nada seria possível.*

*Queremos dedicar este trabalho à nosso orientador  
Professor Roney Batista Trovato, cuja dedicação  
e paciência serviram como pilares de sustentação  
para conclusão desse trabalho.*

*A “Etec Benedito Storani”, e a nossa  
família pela paciência e incentivo.*

*Muito obrigada a todos*

*“A persistência é o caminho do êxito.” Charles Chaplin*

## AGRADECIMENTOS

*Agradecemos ao Senhor Deus, pois sem a Sua presença e intervenção, tudo o que planejamos se tornaria mais difícil, ou até impossível de se realizar.*

*A todos os nossos familiares, pais, filhos e companheiros pelo apoio, carinho, paciência e compreensão.*

*Ao orientador e Professor Roney Batista Trovato, que se fez presente a todo o momento, nos auxiliando em todas as etapas para conclusão do trabalho, sempre nos inspirando a fazer melhor todos os dias.*

*E aos colegas de curso em, especial a Patrícia Aparecida Cherem da Rosa que nos deu todo apoio e força nas horas difíceis nos incentivando a continuar.*

*Por todos os professores presentes de suma importância para o desenvolvimento do nosso trabalho.*

*“Unir-se é um bom começo, manter a união é um progresso, e trabalhar em conjunto é a vitória.”*

*Henry Ford.*

## RESUMO

Quando decidimos qual era o tema ficamos com dúvidas se seria esse mesmo, mas em meio a tanta dificuldade, mas acreditamos que esse seria um ótimo tema para nos falarmos.

O nosso curso nós criamos com o intuito de ajudar as pessoas dentro de uma empresa para lidar com situações que muito ainda tem dificuldade, como se destacar em uma entrevista, ou como se vestir ou andar, falar e também tentar viver em um ambiente confortável sem gerar brigas, discussões e ou desavenças, sempre nos perguntamos porque não podemos ser felizes trabalhando?...

Então analisamos estratégias e criamos idéias para serem adotadas em uma organização e fazer com os problemas pessoas dentro dela sejam resolvidos o mais rápido possível e que o colaborador cresce junto a empresa, com habilidades que poderá usar não apenas em uma organização e sim em muitas outras.

Outro ponto muito importante que parou o mundo foi a covid-19 que tirou muitas pessoas importantes da gente e também tirou a nossa felicidade, os casos de depressão, ansiedades ou ate mesmo problemas que ficaram em pessoas que pegaram o vírus mudou muito a nossa vida, sem poder sair de casa, ver amigos, estudar, trabalhar, ver família ou passear para distrair a cabeça eram coisas impossíveis e que tivemos de não fazer para a nossa segurança.

E sim muitas empresas adotaram os devidos cuidados para conter esse vírus, mas algumas tiveram dificuldade por conta de seus funcionários que não acreditaram nesse vírus e não tomavam as devidas precauções para não ser infectado, mas algumas vezes a empresa não sabe como agir.

É aí que nós entramos...

Nós não somos somente uma empresa que ensina ao colaborador quais atitudes, roupas ou modos que ele terá que ter, e sim também ensinamos como um colaborador pode agir e se prevenir nessa situação que estamos passando no momento, para se prevenir e não causar problemas ou mortes nem para ele, e nem para nós.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	19
Figura 2.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Figura 3.....	21

# SUMÁRIO

1. Desenvolvimento comportamental no ambiente corporativo com foco no interpessoal (DCAC) 9	
1.1. Como podemos ajudar no desenvolvimento comportamental dentro de uma empresa? .....	11
1.2. Importância do treinamento comportamental.....	11
1.3. Os Benefícios do Treinamento Comportamental.....	11
1.4. “Plano de ataque” como saber o tipo certo de treinamento que devemos aplicar .....	12
2. OS PROBLEMAS DAS RELAÇÕES PESSOAIS DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES, COMPORTAMENTOS QUE COMPROMETEM O CLIMA ORGANIZACIONAL .....	12
2.1. Dificuldades de comunicação .....	13
2.2. Falta de afinidade.....	14
2.3. Dificuldade de aceitação á opiniões divergentes .....	15
2.4. Competição por ambição de promoção e poder.....	16
2.5. Egoísta.....	16
2.6. Manipulador.....	17
3. TREINAMENTO COMPORTAMENTAL.....	17
3.1. O que é comportamento? .....	17
3.2. O que é treinamento? .....	17
3.3. O que é treinamento comportamental? .....	17
3.4. Inteligência emocional.....	19
3.5. Estilos de gestão de crise: .....	21
3.5.1. Colaboração:.....	21
3.5.2. Dicas:.....	21
3.6. A comunicação pode ser:.....	21
3.7. Linguagem Intricada: .....	22
3.8. Sete pecados do mal atendimento: .....	24
4. COMPORTAMENTO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....	25
4.1. Como lidar com conflitos dentro da empresa?.....	25
4.2. Quais são os principais motivos de conflitos dentro da empresa? .....	26
5. MARKETING E VENDAS .....	26
4. EVENTO INAUGURAL .....	32
5. TABELA DE VALORES .....	32
6. MODELO DE CONTRATO .....	36
7. A IMPORTANCIA DAS FRASES MOTIVACIONAIS.....	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40

## 1. Desenvolvimento comportamental no ambiente corporativo com foco no interpessoal (DCAC)

A evolução do ambiente de trabalho tem sido um dos maiores dilemas de muitos líderes dentro das organizações. A cada dia cresce o material relacionado a esse tema. Mas a pergunta é, por que muitas instituições não têm conseguido alcançar um bom desenvolvimento organizacional?

Um dos motivos seria a falta de controle dos gestores em relação aos seus subordinados, não são poucos os casos de desobediência ou insubordinação que tiram o sono de muitos profissionais dessa área.

Ao tentar resolver esse problema muitos profissionais têm recorrido a suplícios públicos dentro de escritórios e corredores, não muito diferente do que foi feito no passado. Mas se esquecem de que assim como no passado, quando o carrasco não conseguia executar sua função e o supliciado resistia, o povo se virava contra o próprio carrasco, como foi o caso de *Robert-François Damiens* (1715-1757) citado pelo filósofo *Michel Foucault* em sua obra *Vigiar e Punir* (1975).

Pesquisas tem mostrado a enorme reincidência do sistema carcerário mundial, a exemplo, o estado do Espírito santo no Brasil que teve um índice de 75% de reincidentes entre 2015 e dezembro de 2019, segundo levantamento feito pelo site *Consultório Jurídico*. O que nos leva a compreender melhor como certas punições e humilhações não trazem um bom resultado sobre o indivíduo.

A grande questão seria então como levar seus colaboradores a se desenvolverem não só como um ser em si, mas também como uma organização ao todo. Devemos buscar as razões do comportamento, não somente em coisas que não podemos ver, como: sentimentos e emoções, mas sim em coisas em que podemos observar, a exemplo de atitudes que reforçam e resultam em situações indesejadas. Hoje devido ao avanço da ciência comportamental sabemos que o comportamento humano é causado por fatores do ambiente, seja ele social ou não social, assim como o psicólogo *B.F. Skinner* em seu livro *O Mito da Liberdade diz*:

*“É verdade que apenas muito lentamente se pode modificar a herança genética do homem, mas as mudanças no ambiente do indivíduo têm efeitos rápidos e dramáticos.”*

Com isso podemos entender que o problema não está no indivíduo, mas no ambiente que a ele proporcionamos, é o ambiente que é “responsável” pelo comportamento censurável, também conseguimos entender a importância de se proporcionar um bom lugar de trabalho aos seus colaboradores, já que ao longo do dia recebemos diversos “estímulos” imperceptíveis que podem ou não ajudar no crescimento da organização.

Temos que entender que não existem “esquemas prontos” para todas as empresas chegarem ao desenvolvimento organizacional, pois estamos falando de diferentes culturas e situações, devemos incentivar a aprendizagem a partir de experiências vivenciadas pelos membros da organização, dessa maneira os “colocaremos no jogo”, assim como diz o autor *Roberto Kanaane* em seu livro *Comportamento Humano nas Organizações*:

*“Quando as organizações se certificarem da importância de valorizar o potencial humano, elas estarão abrindo canais para que os indivíduos possam gradualmente ampliar as ideias acerca de si mesmo, dos outros e da própria organização. Esse novo enfoque certamente levará ao desenvolvimento de um novo homem com perspectivas e visões globalizantes, que tenderá conceber a si mesma, ao outros e a organização de maneira integrada”.* Nesse projeto entraremos mais a fundo nesse assunto, com estímulos, integração, e sobre como a liberdade para adaptação usada de uma maneira inteligente tem a capacidade de mudar histórias e organizações.

A importância do treinamento é a preparação e a capacitação dos colaboradores oferecendo assim um treinamento que ele vai necessitar para exercer a função que foi contratado.

O benefício comportamental se reflete nos resultados da empresa mostrando sua eficiência. Se o colaborador entender o comportamento de quem recebera o treinamento saberá como planejar algo e cativar a atenção do grupo.

Para aplicar um bom treinamento podemos fornecer um curso explicando como lidar com líderes e com eles da equipe e para se adaptar melhor na área que foi contratado.

É preciso identificar o perfil dos colaboradores que podem ser identificados através de questionários e dinâmicas em grupo, claro que alguns treinamentos deverão ser feitos de forma geral, como os valores da empresa, porém pode haver a necessidade de um treinamento específico. Para saber qual, é preciso analisar os pontos a serem melhorados.

Se sua equipe não consegue entregar as tarefas no prazo, pode ser dificuldade em gerenciamento de tempo, aí vale a pena intervir com um treinamento nessa área.

### **1.1. Como podemos ajudar no desenvolvimento comportamental dentro de uma empresa?**

Todo colaborador ao ingressar em uma empresa, traz consigo uma bagagem, cultural, profissional, que o moldaram, o transformando em uma pessoa única.

Porém ao ingressar em uma organização, muitas vezes esse profissional precisa se adequar e se encaixar dentro dos valores dessa organização. E existe um processo que pode auxiliar a adaptação e desenvolvimento desse profissional, o Treinamento comportamental.

### **1.2. Importância do treinamento comportamental**

Apesar de parecer um assunto bastante simples, às vezes essa prática pode ser confundida com uma tentativa da empresa em transformar os colaboradores, ou padronizar comportamentos, porém o motivo é bem mais abrangente.

É bastante interessante para as empresas terem pessoas diferentes, com pensamentos diferentes, pois assim podem trazer ideias inovadoras que podem de alguma maneira ser benéfico para a organização.

Mesmo existindo esse benefício, o treinamento é importante exatamente para alinhar essas diferenças, para que possam trabalhar em harmonia mesmo que as ideias sejam divergentes, para que não haja falta de comunicação e garantir que estejam de acordo com os valores e ideais da empresa.

### **1.3. Os benefícios do Treinamento Comportamental**

Esse Treinamento auxilia para que os colaboradores se ajustem a cultura organizacional da empresa, e desenvolva uma postura adequada com a política dessa organização, a qual ele foi inserido. Deixando os objetivos da empresa mais claros, de modo que o colaborador saiba o que esperar da empresa e o que a empresa espera dele.

O colaborador aprende a se conhecer, e entender seus sentimentos, hábitos, com isso desenvolver uma maior inteligência emocional, e vai conseguir gerir melhor as mais diversas situações que possam surgir.

Se conhecendo melhor, o colaborador passa a ter mais facilidade para resolver os conflitos, consegue receber e dar feedbacks, aprende a respeitar opiniões diferentes das suas, assim diminuindo os conflitos e tornando o ambiente de trabalho mais harmonioso.

Diminuindo os conflitos, teremos a diminuição de rotatividade de colaboradores.

#### **1.4. “Plano de ataque” como saber o tipo certo de treinamento que devemos aplicar**

É muito importante que os gestores prestem atenção a sua equipe, para que ele possa conhecê-los e saber se existe uma área que esteja em déficit.

## **2. OS PROBLEMAS DAS RELAÇÕES PESSOAIS DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES, COMPORTAMENTOS QUE COMPROMETEM O CLIMA ORGANIZACIONAL**

É sabido por todos, um caso muito difícil a ser enfrentado pelas empresas, não importa seu tamanho, privada ou pública, todas sem exceção, passam por esse problema: o comportamento imprudente de um ou mais colaboradores.

Uma empresa é como um organismo vivo, e podemos ver esse tipo de profissional como uma doença, que quando ataca deixa essa empresa debilitada, deixando todos em grande dificuldade, gerando discórdia entre equipes de trabalho, expondo informações que não deveriam, perseguindo colegas e em alguns casos subordinados, gerando um grande incomodo em todos a sua volta inclusive a produtividade. Lidar com esse tipo de comportamento, acaba gerando um esforço extra tanto para os colegas de trabalho como também para a empresa, que além de ter que administrar a concorrência, as instabilidades do mercado, também acaba tendo que gerenciar esses profissionais.

É preciso sempre lembrar que além dos todos os problemas, estamos lidando com pessoas, com indivíduos únicos, que possuem sentimentos e emoções.

*A pessoa é uma unidade de material em bruto com a qual o condutor deve trabalhar, quanto maior o conhecimento do coordenador sobre a conduta humana, em geral, e o do indivíduo*

*afetado, em particular, mais útil e eficaz serão as escolhas feitas. Devem ser consideradas as forças que atuam dentro e fora do grupo, principalmente. Como preliminar de atuação, é necessário conhecer as forças dinâmicas internas e externas do grupo. (Minicucci 1987)*

Nesse capítulo trataremos dos pontos negativos desses conflitos e como eles refletem nas relações, causando problemas e dificuldades nas interações interpessoais dentro das organizações.

Entre muitos dos problemas que podem ser causados, vamos ressaltar apenas 04 deles, e mostrar como eles podem ser tóxicos e prejudiciais dentro de uma organização.

- Dificuldades de comunicação
- Falta de afinidade
- Dificuldade de aceitação á opiniões divergentes
- Competição por ambição de promoção e poder

## **2.1. Dificuldades de comunicação**

Dentro de uma empresa não pode acontecer:

- Falta de comunicação
- Reuniões ineficazes
- Falta de organização
- Fofocas

E é o que mais acontece quando existe a falta de comunicação, um problema que não é novidade no meio corporativo, seja entre os colaboradores, seja entre setores, sempre que existe a falta de comunicação entre as partes, quem sofre é o processo.

Essa falha é um dos maiores causadores de problemas, pois no meio corporativo existe a expressa necessidade de comunicação, para que os processos sejam

realizados dentro dos planos estratégicos, dentro dos prazos estipulados, que muitas vezes não ocorre, por falta de entendimento do colaborador, ou por falta de informação, o colaborador precisa saber exatamente como determinada atividade deve ser executada, e caso essa atividade não esteja correspondente com a necessidade, se for necessário verificar onde está a dificuldade e auxiliá-lo, porém de forma que ele entenda que quem está apontando o erro está para ajudá-lo a resolver, e não aponta-lo como ineficiente. É preciso ter em mente, que quanto mais claras as informações forem transmitidas, menos erros ocorrem menos mal-entendidos são disseminados.

Para se evitar as dificuldades da comunicação temos é preciso ter diálogos entre as equipes, chefes e diretores.

Todos os envolvidos precisam estar conectados ao mesmo assunto, para que não haja mal-entendido entre todos.

Se as equipes estiverem conectadas uns com os outros, isso só trará benefícios, evitando conflitos entre os colaboradores e otimizando os resultados.

Todos os colaboradores têm que estar atentos em todos os afazeres de sua competência, para que não haja nenhum imprevisto entre as equipes.

## 2.2. Falta de afinidade

*Afinidade significa **sintonia, atração, simpatia e semelhança**. É uma relação que desperta a afinação, as igualdades, os sentimentos de afeto, de carinho e amizade entre os indivíduos.*

Os relacionamentos interpessoais dentro das organizações são inevitáveis, e a habilidade de se relacionar é extremamente necessária, pois é daí que sai um clima tranquilo e produtivo, e transforma o convívio mais empático, de colaboração e com os objetivos mais claros.

Apesar de um convívio mais harmonioso ser ótimo, não é o único motivo para buscar afinidade com os companheiros de trabalho, ou pelo menos buscar um autoconhecimento. Essa busca visa reduzir os malefícios causados em longo prazo, tanto para as pessoas quanto para a empresa.

Essa falta de afinidade entre os colaboradores faz com que as pessoas não tenham um bom diálogo entre si, causando desmotivação, estresse, conflitos internos, improdutividade entre outros,

Esses problemas só demonstram o quão importantes são as relações humanas no ambiente corporativo.

O melhor a se fazer são reuniões com toda a equipe, para buscar um consenso, onde cada um possa expor o problema, e o seu ponto de vista, e assim todos possam compartilhar opiniões e chegar no melhor resultado para a empresa e a equipe.

### **2.3. Dificuldade de aceitação á opiniões divergentes**

*“O fato de eu ter uma opinião contrária a sua não me torna melhor ou pior do que você, apenas demonstra que pensamos diferente.”*

*Pedro Magalhães Ganem*

Quando existe um debate sobre determinado assunto, entre várias pessoas, é certo que nem todos vão concordar com a visão de todos, haverá pensamentos e visões diferentes sobre o mesmo tema.

Nesse momento é possível haver crescimento sobre o assunto abordado, pois essa mesma diferença, vai te fazer pensar, refletir sobre o tema, de uma perspectiva diferente da sua, fazendo assim ampliar sua visão não somente sobre o tema abordado, mais sobre outros assuntos que talvez estejam relacionados e é aí que o crescimento acontece, para os envolvidos no debate e para a organização.

Para manter um ambiente tranquilo, é preciso entender que cada ser humano é único, e vê o mundo à sua maneira.

No dia a dia é preciso conviver com pessoas que são totalmente diferentes, e não reagem da mesma maneira algumas situações.

Existem indivíduos que reagem de maneira agressiva e hostil a essa diferença de opinião, são pessoas que tem certa dificuldade em manter uma boa conversa de forma amigável, acreditam que devem ser mais valorizadas que os outros. Esse tipo de comportamento acaba por gerar um ambiente tenso e desarmonioso para todos ao redor.

Às vezes pode ser difícil aceitar que o outro pense de forma diferente, ou lembrar que ele tem o direito de pensar diferente, e nos forçamos a tentar convencer que o ponto de vista certo é o nosso, porém devemos lembrar que o outro tem sim o direito de pensar diferente, e que a opinião dele e a nossa é só mais uma entre tantas, e que os dois podem seguir em frente, sem brigas e com as opiniões diferentes.

## 2.4. Competição por ambição de promoção e poder

A competitividade entre colaboradores é uma tática para aguçar nos colaboradores a busca por bons resultados, melhorar a produtividade.

Como consequência, a empresa acaba lucrando com isso, porém, em alguns casos essa competitividade passa dos limites e começa a fazer mais mal que bem.

Mais até onde essa competição ajuda ou atrapalha o desenvolvimento empresarial?

Vamos analisar algumas das dificuldades que os profissionais enfrentam no dia a dia ao lidar com profissionais supercompetitivos.

Um dos grandes problemas dessa competitividade no trabalho são os assédios morais, as intrigas, fofocas criadas entre membros da mesma equipe, ou entre departamentos, o que acaba criando inimizades em um ambiente onde deveria haver cooperatividade, essas ações tem como resultado, comprometimento da saúde, desmotivação, baixa produtividade e até processos contra a empresa.

Outro problema, é a falta de trabalho em grupo, geralmente colaboradores que estão focados demais nessas competições se esquecem que o trabalho em equipe é muito mais eficaz do que simplesmente trabalhar sozinho.

Esse tipo de comportamento é seguido por características, que todos temos e controlamos, porém, em pessoas mais propensas a serem muito competitivas, algumas dessas características se sobressaem.

## 2.5. Egoísta

*“Egoísmo é o hábito ou a atitude de uma pessoa colocar seus interesses, opiniões, desejos, necessidades em primeiro lugar, em detrimento do ambiente e das demais pessoas com que se relaciona.”*

Pessoas egoístas tendem a colocar os seus objetivos, seus sentimentos, e suas conquistas acima dos outros colaboradores e acima dos objetivos da empresa.

Controlador

Pessoa que precisa saber e colocar a mão em tudo, que não aceita que outra pessoa saiba mais que ela, o que costuma causar grandes atritos, quando colocado junto de uma

outra pessoa que possui o mesmo tipo de pensamento.

## **2.6. Manipulador**

Esse é o tipo mais perigoso para as empresas que esperam um ambiente tranquilo, e com conflitos que acrescentem a empresa.

São pessoas que conseguem chegar a um cargo de chefia muito mais rapidamente que os outros pois são muito bem articulados, carismáticos e passam a ideia de serem muito competentes, e são amados, por todos, porém ele usa do seu poder de persuasão para alcançar os seus objetivos, e não se importam em criar o caos entre os outros, desde que ele alcance o que almeja.

É importante aos gestores serem bastante observadores, para que consigam distinguir esses tipos de colaboradores para que saibam como gerenciar a equipe, de forma a evitar conflitos e humilhações desnecessárias, criando competições saudáveis, e fomentar a igualdade dentro da empresa.

## **3. TREINAMENTO COMPORTAMENTAL**

### **3.1. O que é comportamento?**

*Comportamento* é um termo que caracteriza toda e qualquer reação do indivíduo, animal, órgão ou instituição perante o meio em que está inserido.

### **3.2. O que é treinamento?**

Segundo Cambridge Dictionary : “the process of learning the skills you need to do a particular job or activity.”

Ou seja, “O processo de aprendizagem das habilidades necessárias para realizar um determinado trabalho ou atividade.”

### **3.3. O que é treinamento comportamental?**

É a ação educativa pela qual se ajuda a transformar as reações e posturas dos colaboradores, buscando alinhá-las a identidade e valores da empresa. Além disso, o treinamento comportamental vem auxiliar os profissionais a superar suas limitações pessoais – como medos, inseguranças, bloqueios – para alcançarem o seu potencial e trazerem mais resultados para a organização.

Como veremos há vários tipos de treinamentos comportamentais, e em todos eles para um bom processo de implantação gostaríamos de lembrá-los que há a

necessidade de grande participação ativa da instituição, sem pela qual o desenvolvimento se torna quase impossível.

A séculos os modos do ser humano tem sido base para estudos, os quais inclusive foram possíveis formular esse e outros diversos artigos e livros, sem excluir, contudo, as vivencias pessoais que agregaram e formaram esse treinamento.

Como chamado por *B. F. Skinner* a “Tecnologia do Comportamento” tem evoluído mais lentamente em comparação a outras áreas do conhecimento, a exemplo de um lenhador néscio que deseja pôr fim a uma arvore o foco de muitos administradores tem sido frutos e caules, conhecidos como comportamentos indesejados, mas ignoram o que está embaixo, as raízes do comportamento que estão enraizadas por todo ambiente que os cerca.

Nosso objetivo não será somente o ambiente, mas focaremos principalmente em características individuais de cada colaborador, o que por consequência refletira de volta no ambiente da organização.

Percebe-se hoje que a relação entre homem e trabalho passa pelo crivo das relações que o primeiro teve com o mundo a sua volta desde o seu nascimento até o prezado momento, normas e regras existentes trazem segurança e conforto para os lideres mas podem ser prejudiciais impedindo o processo de criação ou inovação, assim tentando tornar os colaboradores padronizados não no sentido bom da palavra, o que poderá vi a causar retaliações e rebeliões por parte de algumas pessoas, o melhor desenvolvimento é aquele em que se supera a si mesmo, o indivíduo trabalha em si, se observa e se desenvolve.

*“Do exposto, conclui-se que a administração contemporânea terá de abdicar de tradicionais valores, em detrimento da abordagem humanista que traz, entre outros pontos, a valorização da potência humana associado a outros fatores globais do contexto organizacional. Os estilos de liderança e as distintas formas de gerenciamento deverão sofrer mudanças significativas em prol da melhoria continua do contexto social do trabalho.”*

***Kanaane, Roberto (Comportamento Humano nas Organizações) Pág. 39 capt. 2***

“Em última análise, a organização deve liberar, incentivar e promover o pleno exercício dos recursos das pessoas (competência e qualidade), induzindo a expressão ativa,

empreendedora e engajada na realização dos serviços que cumprem a sua missão, com o mínimo de burocracia e com o máximo de eficácia estratégica. ”

**Kanaane, Roberto (Comportamento Humano nas Organizações) Pág. 42**

Figura 1



### 3.4. Inteligência emocional

Podemos e devemos utilizar de recursos da inteligência emocional para desfrutar de uma vida melhor, mas para isso verificaremos e aplicaremos os seguintes passos:

- Durma em média 7 horas ou mais: Um cérebro cansado usa menor sangue no córtex pré-frontal o que torna mais difícil reagir de forma inteligente ao inesperado, e a de manter a calma sobre o estresse.
  - Reserve momentos para você no início do dia: Evite correria, tire alguns minutos para reflexão, meditação, leituras, isso ajudará a manter o controle sobre pensamentos.
1. Pense sobre qual pessoas irei encontrar? Oque posso fazer para que essas relações sejam bem-sucedidas?
  2. Identifique suas preocupações antes de sair para o trabalho
  3. Será que estou exagerando nisso ou posso rever isso agora?

#### 4. Quais serão minhas prioridades hoje?

- Faça exercícios: Eles melhoram o humor e a motivação e até as funções cerebrais
- Meditação: Ajuda o raciocínio, a resiliência e o autocontrole.
- Cuide do seu Humor: Evitando logo pela manhã dar atenção a algo que poderá afetar seu humor no restante do dia.



- Escreva sobre suas emoções: Através de um diário, poemas ou músicas
- Reflexões em grupo: Se possível reúna-se com pessoas do seu meio para expressarem-se e juntos cheguem a um desenvolvimento e a uma maneira diferente e talvez melhor de enxergar aquilo que antes seria classificado como problema.
- Evite o negativismo, mas também o positivismo exagerado e ilusório. Sempre avaliando seus passos e olhando para trás como um aprendizado.

Figura 2



### **3.5. Estilos de gestão de crise:**

#### **3.5.1. Colaboração:**

Objetivo é que todas as partes saiam ganhando, baseada na negociação e no comportamento de todos.

#### **3.5.2. Dicas:**

- Buscar mudar uma condição que predispõe o conflito.
- Mudanças e desafios nas compensações grupais.
- Um depende do outro e alcançar os objetivos.
- Buscar resolver o conflito mudando o processo.
- Pode ser feito pela própria pessoa envolvido no problema ou não.
- Mediador: visa harmonizar e gerenciar os conflitos.
- Procura encontrar soluções compartilhadas.
- Promove a construção de novas possibilidades.
- Precisa ter habilidade de conciliador (interfere diretamente na solução de um conflito) e mediador.

### **3.6. A comunicação pode ser:**

- Intuitiva: quando se consegue compreender/interpretar as ideias transmitidas por sinais, olhares, gestos, e de acordo com o nível de experiência e conhecimento e determinação com determinadas situações
- Auditiva: é a compreensão/ interpretação por meio do som.
- Sensitiva: é ter uma percepção mais aguçada do que ocorre ao redor e no processo de munição.
- Cinestesia: é uma forma de comunicação mais com o tato, de perceber fatos e coisas por meio de sentir, tocar, cheirar e outros.
- Visual: necessidade de imagens, pois guarda informações por memórias fotográficas.

### **1. Barreiras psicológicas:**

- Barreiras pessoais: a própria dificuldade que os agentes criam no processo de comunicação.
- Sobrecarga de informações: Volume informáticos é muito extensivo e o destinaria não consegue processar.

### **2. Percepção seletiva:**

Emissor e receptor a ter escuta seletiva só que está dentro das suas necessidades.

### **3. Filtragem:**

Manipulação de informações pelo emissor.

Não quer a informação seja vista como um problema por parte do receptor.

### **4. Emoções:**

Aspectos emocionais e psicológicos afetam a forma como o emissor e receptor se comunicam.

### **3.7. Linguagem Intrincada:**

Linguagem complicada, difícil entendimento e compreensão. Não há clareza suficiente.

Dicas e posturas:

1. Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender as expectativas.

2. Preste atenção; não apenas ouça as pessoas, mas ofereça-se para entender o real significado do que elas dizem.
3. Seja gentil, atencioso e disposto.
4. Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas a sua volta.
5. “Bom dia” “por favor”, “com licença”, homens devem dizer “obrigado” e mulheres “obrigada”.
6. Tente resolver na hora e não “daqui a pouco” eliminando o hábito da procrastinação (adiantamento ou deixar para depois.)
7. Evite também o jogo de responsabilidade: há quem mande as pessoas de um lugar para outro, sem nunca resolver nada.
8. Evite falar pegando nas pessoas – mantenha uma distância razoável.
9. Não se refira a pessoa como “querida”, “amigo”, e etc.
10. Evite falar alto no seu trabalho.
11. Não reclame do salário, da vida, da família e do mundo, isso não passa uma boa impressão.
12. Não faça intrigas.
13. Procure ter flexibilidade e não aja como um robô, tampouco como um funcionário rígido que diz “sinto muito, mas não podemos fugir das regras”.
14. Não repreenda alguém em público independente de qual cargo esteja. Fale depois a sós.
15. Seja empático e aceite pontos de vistas diferentes do seu.
16. Assuma uma postura firme e assertiva.
17. Adotar uma postura o tipo” isso não diz respeito ao meu trabalho ‘ não ajuda.
18. As vezes as reclamações das pessoas atendida são improcedentes, porque estão em desacordo com os procedimentos da instituição.
19. Se isso ocorrer, explique a situação em termos claros e simples.
20. Trabalhe em equipe.
21. Coopere com os outros colegas e manata a relacionamentos positivos e produtivos com outros funcionários, sejam eles do mesmo grupo ou de diferentes setores da universidade.
22. Ter uma comunicação face a face.
23. Manter informações claras.
24. E habilidades de transmissão.

25. Não falte, sempre explique o que aconteceu e evite fazer de novo, e principalmente não falte em datas importantes como o treinamento que está recebendo quando entra na empresa, uma reunião com os gestores.
26. Mesmo que vá chegar atrasado vá.
27. Isso pode te fazer ficar queimado com a empresa.
28. E não use roupas rasgadas, sujas ou com odor.
29. Se tiver algum problema com transpiração procure um médico ou algum desodorante antitranspirantes que te ajude.
30. Evite e se algo acontecer no expediente sempre tenha uma reserva no armário ou na bolsa caso algum acidente aconteça.

### **3.8. Sete pecados do mal atendimento:**

- Apatia: está atrelada a indiferença de tratamento quando os profissionais não demonstram interesse e nem se importam com o cliente ou funcionários.
- Má vontade: é a falta de atitude, sem nenhuma ação de resolver os problemas do cliente.
- Frieza: um atendimento sem se preocupar com os anseios do cliente.
- Desdém: quando o atendente/ profissão se acha superior ao cliente ou algo outro funcionário.
- robotizamos: atendimento ausente do sentimento engessado e burocrático.
- Apego as normas: é o demasiado atendimento que está apagando as normas sem nenhuma flexibilidade podendo levar a perda do cliente.
- Jogo de responsabilidade: quando o atendente visa não assumir as suas responsabilidades e joga o cliente para outro.
- Cliente seja jogado de departamento para departamento ou para outras pessoas sem resolução do seu problema.
- Trabalhando com a inteligência emocional: de acordo com Goleman.
- Autoconsciência: é a dimensão do 'eu me conheço' que nos faz conscientes dos nossos pontos fortes e limitações.
- Autoconsciência emocional: reconhecer as emoções e seus efeitos.
- Autoavaliação precisa: conhecer suas capacidades e limitações.
- Autoconfiança: ter confiança de si mesmo.
- Autocontrole: É a dimensão do eu me administro.

- Autocontrole: manter sob controle as reações emocionais intensas.
- Confiabilidade: ser merecedor de confiança.
- Conscientização: ter senso de responsabilidade por aquilo que faz.
- Habilidade sociais: são a dimensão do eu gerencio os outros.
- Influência: converse e mobilizar os outros.
- Comunicação: compartilhar informações e ideias.
- Gerenciamento dos conflitos: mediar e solucionar discordâncias.
- Liderança: inspirar e conduzir indivíduos ou grupo.
- Facilidade de mudanças: iniciar ou gerenciar mudanças.
- Criação de vínculos: criar e manter relacionamentos de auxílio mútuo.
- Cooperação: trabalhar com outras pessoas visando atingir objetivos comuns.
- Percepção política: entender o interesse que movem os grupos de pessoas.
- Alavancagem de diversidade: gerar oportunidades de expansão por meio da diversidade humana.

## **4. COMPORTAMENTO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

### **4.1. Como lidar com conflitos dentro da empresa?**

Geralmente quando ocorrem conflitos dentro da empresa, envolve-se duas ou mais pessoas. Com conflitos de ideias e pontos específicos aonde ambos, não chegam a lugar nenhum.

Nesse caso mantenha-se imparcial, observe e ouça afinal ambos querem justificar o porquê de suas diferentes opiniões.

- Defina primeiro que tipo de conflito é aceitável
- Não procure pessoas para culpa e sim a causa que levou o mesmo.
- Veja o conflito como oportunidade de melhoria e aceitação. Afinal sempre surge grandes ideias.
- Crie um espaço para diálogo.
- Saiba ouvir, tenha empatia e imparcial independente da situação.
- Tenha uma postura racional.

#### **4.2. Quais são os principais motivos de conflitos dentro da empresa?**

- Ausência de processos.
- Clima Organizacional ruim.
- Desmotivação por parte dos colaboradores.
- Falta de foco, objetivos e metas.
- Desvalorização dos colaboradores
- Falhas na comunicação interna.
- Liderança ruim.

Em meio ao conflito abrace o mesmo, enfrentando as questões levantadas, mesmo seja ela desconfortáveis, desta forma será resolvido o mais rápido possível. Assim que se percebe ele, incentive-os a encontrar uma maneira de resolver, evitando problemas e sentimentos ruins, prejudicando na relação profissional, na produtividade, entregue e eficácia.

## **5. MARKETING E VENDAS**

O Marketing irá traçar estratégias para divulgação de nossos cursos para que as empresas coloquem em pratica o desenvolvimento comportamental, ajudando os a crescer e mudar os números. Isso é uma grande oportunidade que a empresa dará seus colaboradores,

Marketing e vendas é atrair clientes para ter uma experiencia única e crescer profissionalmente, desenvolvendo sua capacidade de organizacional dentro do ambiente corporativo, e também no âmbito pessoal. O setor de marketing e vendas irá contar com primeiro contato de vendas, com intuito de apresentar os nossos cursos e diagnosticar a necessidade de cada cliente em relação, a sua necessidade dentro da empresa ajudando no melhor desempenho. E em seguida o Gerente de vendas então, irá traçar as melhores estratégias para cada empresa e assim otimizando os processos já em andamento.

# Uniforme Funcionários.

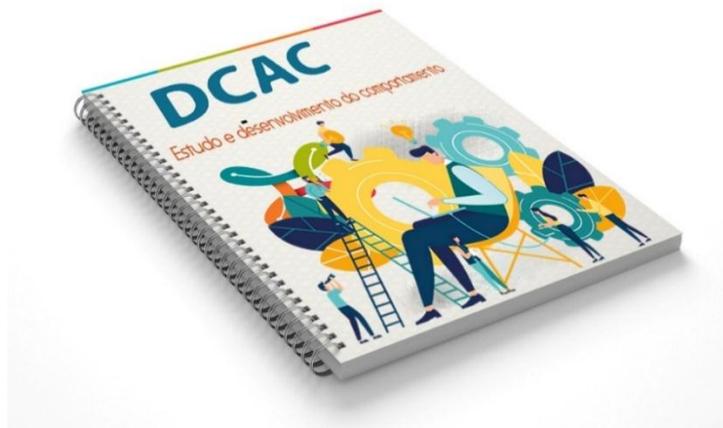


Camiseta de colaborador.

## Brindes



Camiseta Aluno



Apostila Aluno



Garrafa Aluno



Caneta Aluno



Mochila Aluno



Estojo Aluno



Fones de Ouvidos



Caneca Aluno

## E também possuímos uma carta de convite para o Aluno.

**Olá, Arthur, você foi convidado para fazer parte do grupo acadêmicos Aab.**

**Para um curso que ficara gratuito para você nosso convidado. Sobre o comportamento em um ambiente corporativo.**

Nesse curso trago a você dicas e práticas para realizar tarefas em sua empresa para ter um bom crescimento dentro da organização e ser reconhecido não só pelos seus cursos profissionalizantes e sim pelo seu trabalho.

E te ajudar a deixar o ambiente de trabalho agradável para seus colegas e para você.

O curso durara 3 meses, com 2 horas de cursos por dia durante segunda, terça e sexta.

Entrara no horário entre as 19h ou 19h30 até 21h ou 21h30.

Não terá café da noite refeição no local.

E Para fazer a inscrição é fácil só acessar o link que será disponibilizado no seu e-mail e terá uma plataforma que te trará suas notas, e todo o material para o curso.

Espero que aproveite!

Assinatura do Aluno: *Arthur Gonçalves*

E para saber a opinião de fora, procuramos nossos alunos com uma carta de Avaliação:

**DCAC**  
Estudo e desenvolvimento do comportamento

**AVALIAÇÃO**

Aluno(a): \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_  
Título do Seminário: \_\_\_\_\_

	Nota Atribuída
Houve organização e planejamento da apresentação?	
A postura foi adequada?	
Os recursos didáticos (imagens, textos, etc.) foram usados de maneira correta?	
A apresentação foi clara e objetiva?	
O discente demonstrou conhecimento sobre o assunto abordado? E habilidade em responder as perguntas?	

Comentários adicionais e sugestões de melhoria:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

E também sempre procuramos saber a opinião da nossa equipe para assim poder crescer juntos.

SÉTOR RH-ADM      AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO      Data: 006/2021

**RH-ADM**

Como você se sente sobre o Setor de RH-ADM?  
Pinte a rosto.

😊 😄 😞 😐

SÉTOR PRODUÇÃO      AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO      Data: 006/2021

**PRODUÇÃO**

Como você se sente sobre a equipe de Produção?  
Pinte a rosto.

😊 😄 😞 😐

GERÊNCIA E SUPERVISÃO      AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO      Data: 006/2021

**GERENCIA/SUPERVISÃO**

Como você se sente sobre gerência e supervisão?  
Pinte a rosto.

😊 😄 😞 😐

## EVENTO INAUGURAL



O projeto será apresentado em uma feira, será realizado na Extensão Etec Benedito Storani em Valinhos, que terá a participação dos alunos e a ajuda dos professores e diretores.

A feira irá realizar no dia 25/11/2021 das 19:00 as 22:00 horas.

Será apresentado pelos integrantes do grupo DCAC – Desenvolvimento Comportamental no ambiente corporativo.

Cada integrante ficará responsável para explicar todo o processo do nosso trabalho.

- 1º responsável: Irá explicar o que é a nossa empresa, quando foi criado, e o que a nossa empresa trará ao público.

- 2º responsável: Qual o método que vamos utilizar de ensino, qual o foco de criar a empresa.

- 3º responsável: Qual o benefício de fazer o curso e porque é importante fazer o curso.

Se o aluno se inscrever no nosso curso ele irá ganhar os brindes tanto no presencial ou a distância ou até mesmo na organização.

Os brindes que cada aluno irá ganhar será: 1 camiseta, 1 apostila, 1 garrafa, 1 caneta, 1 mochila, 1 estojo, 1 fone e 1 caneca, todos estarão personalizados com o logo da empresa.

Além disso o aluno poderá responder uma avaliação sobre o nosso curso para avaliar qual a dificuldade que o aluno está tendo no curso.

O nosso foco é direcionado ao desenvolvimento do colaborador em uma organização o que hoje em dia é o essencial para crescer nas empresas.

Seja um diferencial dentro da empresa porque você é o espelho de sua organização então tanto dentro da empresa quanto fora precisamos de um bom perfil ou então como lidar com o emocional, que em algumas pessoas acaba gerando problemas sérios.

Ensinamos como trabalhar com qualidade com as missões e valores da empresa e de seus conhecimentos.

## 6. TABELA DE VALORES

Nosso Curso foi desenvolvido com valores acessíveis para que tanto o corporativo e os autônomos pudessem ter a oportunidade de fazer o curso, segue abaixo o valor do curso.

Presencial R\$2.190,00 Com Desconto a vista R\$1.590,00

On line R\$ 590,00

**VEM PRA DCAC**  
Estudo e desenvolvimento do comportamento

**SOMENTE NESTA SEMANA:**

- ✓ MATRÍCULA GRÁTIS
- ✓ 1º PAGAMENTO SÓ PARA 10/09
- ✓ MATERIAL GRÁTIS

**Estudo e Desenvolvimento de Comportamento no Ambiente Corporativo A DISTÂNCIA**

**15x R\$ 597,00**  
VALOR COM DESCONTO DE R\$ 100/MÊS NO 1º ANO

**Presencial:**  
15x 2.190,00

**Com desconto:**  
15x 1.590,00

Também fazemos contrato com empresa que queiram investir em seus futuros gestores.

## Valores gastos pela nossa empresa:

(Esses valores são referentes a gastos presenciais antes da pandemia)

GASTOS PRESENCIAIS					
Energia	R\$	370,95	HORA DE FUNCIONAMENTO:	09:00 às 19:00	
Internet	R\$	280,00	MEGAS	Fibra 200 M	
Água	R\$	300,00	ML	(250ml) por Hora	

OUTROS GASTOS					
Copo descartavel	R\$	150,00	QUANTIDADE:	1000 Copos	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Papel Higiecnco	R\$	50,00	QUANTIDADE:	100 Rolos	FORNECEDOR: Mercado Carrefour
Café	R\$	91,30	QUANTIDADE:	3KG	FORNECEDOR: Mercado Carrefour
Chá	R\$	32,50	QUANTIDADE:	1KG	FORNECEDOR: Mercado Carrefour
Açúcar	R\$	59,90	QUANTIDADE:	10KG	FORNECEDOR: Mercado Carrefour
Sachê Adoçante União	R\$	59,90	QUANTIDADE:	(600mg. C/400)	FORNECEDOR: Mercado Carrefour
Saco P/ Lixo	R\$	130,00	QUANTIDADE:	( 100 Litros C/300)	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)

PRODUTOS DE LIMPEZA E HIGIENE					
Bota de PVC	R\$	51,00	QUANTIDADE:	1 a cada faxineira	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Protetor Facial Incolor	R\$	29,00	QUANTIDADE:	20 Unidades	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Mascara descartavel	R\$	50,00	QUANTIDADE:	100 Peças	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Luva Vinil	R\$	67,90	QUANTIDADE:	Tam P,M e G c/ 100un	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Álcool Gel 70%	R\$	95,90	QUANTIDADE:	Galão 5KG	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Álcool Gel 70% Anti-Séptico para Mãos	R\$	14,10	QUANTIDADE:	10 de 500ml	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Água Sanitaria	R\$	7,40	QUANTIDADE:	1 de 2 litros	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Desinfetante eucalipto	R\$	16,05	QUANTIDADE:	2 de 5 Litros	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Aerosol de Ambiente	R\$	27,40	QUANTIDADE:	2 de 366ml	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Detergente Neutro	R\$	16,30	QUANTIDADE:	1 de 5 Litros	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Refil Inseticida	R\$	20,00	QUANTIDADE:	1 a cada mês	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Inseticida Automatico	R\$	59,50	QUANTIDADE:	1 de 250 ml a cada 1 mês	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Balde Plastico	R\$	9,20	QUANTIDADE:	1 por mês	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Esponja Dupla Face	R\$	12,10	QUANTIDADE:	1 de 10 Unidades	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Pano Multiuso	R\$	290,00	QUANTIDADE:	1 a cada 2 Meses (29cm x 240m)	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Sabonete líquido	R\$	50,60	QUANTIDADE:	1 a cada mês 5 Litros	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)
Repelente	R\$	60,00	QUANTIDADE:	1 a cada mês	FORNECEDOR: CEPEL (Compra online)

MARKETING					
Panfleto Impressão Frente e Verso	R\$	59,90	QUANTIDADE:	14x10cm A6	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Camiseta Personalizada	R\$	10,00	QUANTIDADE:	Cada	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Impressão Apostilas Coloridas	R\$	12,00	QUANTIDADE:	cada	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Certificados	R\$	68,00	QUANTIDADE:	50 certificados a cada 1 mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Divulgação Facebook	R\$	12,60	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR: Internet
Divulgação Instagram	R\$	12,60	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR: Internet
Divulgação LinkedIn	R\$	15,00	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR: Internet
Divulgação Site	R\$	20,00	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR: Internet
Divulgação Google	R\$	9,90	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR: Internet
Adobe Creative Cloud	R\$	389,90	QUANTIDADE:	Por Ano	FORNECEDOR: Internet
Antivirus Norton	R\$	49,00	QUANTIDADE:	por Mês	FORNECEDOR: Internet
Microsoft 360	R\$	80,00	QUANTIDADE:	Por mês	FORNECEDOR: Internet
Mouse	R\$	60,00	QUANTIDADE:	A Cada 3 meses	FORNECEDOR: Tec Informatica
Teclado	R\$	110,00	QUANTIDADE:	A Cada 3 meses	FORNECEDOR: Tec Informatica
Fios e Cabos	R\$	80,00	QUANTIDADE:	A Cada 3 meses	FORNECEDOR: Tec Informatica
Tinta para impressoras	R\$	20,00	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR: Tec Informatica

BRINDES					
Fones de Ouvidos Personalizados	R\$	480,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Canetas Personalizadas	R\$	80,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Cadernos Personalizados	R\$	350,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Estojo Personalizado	R\$	280,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Canecas Personalizadas	R\$	200,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Mochila Personalizado	R\$	680,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Camisetas Personalizadas	R\$	380,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos
Adesivos com o logo da empresa	R\$	179,90	QUANTIDADE:	1000 por mês	FORNECEDOR: Grafica Valinhos

## Valores gastos pela nossa empresa:

(Esses valores são referentes a nossa empresa funcionando a distância)

À DISTANCIA					
Energia por colaborador	R\$ 450,00	HORA DE FUNCIONAMENTO:	09:00 às 19:00 A Distancia	FUNCIONARIOS	11
Internet por colaborador	R\$ 825,00	75%			
PRODUTOS DE LIMPEZA E HIGIENE					
Bota de PVC	R\$ 51,00	QUANTIDADE:	1 a 3 meses	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Luva Vinil	R\$ 67,90	QUANTIDADE:	a cada 3 meses, Tam P,M e G c/ 100u	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Álcool Gel 70% Anti-Séptico para Mãos	R\$ 14,10	QUANTIDADE:	1 a cada 3 meses, 10 de 500ml	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Água Sanitária	R\$ 7,40	QUANTIDADE:	1 a cada 2 meses, 1 de 2 litros	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Desinfetante eucalipto	R\$ 16,05	QUANTIDADE:	1 a cada 3 meses, 1 de 5 Litros	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Detergente Neutro	R\$ 16,30	QUANTIDADE:	1 a cada 4 meses, 1 de 5 Litros	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Inseticida Automatico	R\$ 59,50	QUANTIDADE:	a cada 3 meses, de 250 ml a cada 1 m	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Balde Plastico	R\$ 9,20	QUANTIDADE:	1 a cada 4 meses	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Esponja Dupla Face	R\$ 12,10	QUANTIDADE:	1 a cada 3 meses de 10 Unidades	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Pano Multiuso	R\$ 290,00	QUANTIDADE:	1 a cada 4 Meses (29cm x 240m)	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
MARKETING					
Panfleto Impressão	R\$ 59,90	QUANTIDADE:	14x10cm A6	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Camiseta Personalizada	R\$ 10,00	QUANTIDADE:	Cada	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Certificados	R\$ 68,00	QUANTIDADE:	50 certificados a cada 1 mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Divulgação Facebook	R\$ 12,60	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação Instagram	R\$ 12,60	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação LinkedIn	R\$ 15,00	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação Site	R\$ 20,00	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação Google	R\$ 9,90	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Adobe Creative Cloud	R\$ 389,90	QUANTIDADE:	Por Ano	FORNECEDOR:	Internet
Antivirus Norton	R\$ 49,00	QUANTIDADE:	por Mês	FORNECEDOR:	Internet
Microsoft 360	R\$ 80,00	QUANTIDADE:	Por mês	FORNECEDOR:	Internet
BRINDES					
Fones de Ouvidos Personalizados	R\$ 480,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Canetas Personalizadas	R\$ 80,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Cadernos Personalizados	R\$ 350,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Estojo Personalizado	R\$ 280,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Canecas Personalizadas	R\$ 200,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Mochila Personalizado	R\$ 680,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Camisetas Personalizadas	R\$ 380,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Adesivos com o logo da empresa	R\$ 179,90	QUANTIDADE:	1000 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos

- **Valores gastos pela nossa empresa:**

(Esses valores são referentes a nossa empresa dando aulas em outras organizações)

Gastos Mensais					
Álcool Gel 70% Anti-Séptico para Mãos	R\$ 14,10	QUANTIDADE:	1 a cada mês , 10 de 500ml	FORNECEDOR:	CEPEL (Compra online )
Panfleto Impressão Frente e Verso	R\$ 59,90	QUANTIDADE:	14x10cm A6	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Camiseta Personalizada	R\$ 10,00	QUANTIDADE:	Cada Aluno	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Certificados	R\$ 68,00	QUANTIDADE:	50 certificados a cada 1 mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Divulgação Facebook	R\$ 12,60	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação Instagram	R\$ 12,60	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação LinkedIn	R\$ 15,00	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação Site	R\$ 20,00	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
Divulgação Google	R\$ 9,90	QUANTIDADE:	Todo mês	FORNECEDOR:	Internet
BRINDES					
Fones de Ouvidos Personalizados	R\$ 480,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Canetas Personalizadas	R\$ 80,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Cadernos Personalizados	R\$ 350,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Estojo Personalizado	R\$ 280,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Canecas Personalizadas	R\$ 200,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Mochila Personalizado	R\$ 680,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Camisetas Personalizadas	R\$ 380,00	QUANTIDADE:	500 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos
Adesivos com o logo da empresa	R\$ 179,90	QUANTIDADE:	1000 por mês	FORNECEDOR:	Grafica Valinhos

## 7. MODELO DE CONTRATO

- Modelo de contrato: DCAC Consultoria

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA EMPRESARIAL  
CONTRATANTE: (DCAC), com sede em (Valinhos), na Rua (Irene Speglich Tordin), nº (166), bairro (São Marcos), Cep nº (13272816), no Estado (SP), inscrita no C.N.P.J. sob o nº (52.089.949/0001-03), e no Cadastro Estadual sob o nº (19734486-9), neste ato representada pelo seu (função) (Maria), (Nacionalidade), (Estado Civil), (Profissão), Carteira de Identidade nº (495.313.748-56), e C.P.F. nº (43.978.241-7), residente e domiciliado na Rua (Jose Oscar.), nº (708), bairro (Morada do sol), Cep nº (13277280), Cidade (Valinhos), no Estado (SP);  
CONTRATADA: DCAC Consultoria, com sede em (Valinhos), na Rua (José Carlos ferrari), nº (33), bairro (São Marcos), Cep nº (13272841), no Estado (SP), inscrita no C.N.P.J. sob o nº (34.012.457/0001-02), e no Cadastro Estadual sob o nº (195783697), neste ato representada pelo seu diretor (Fernanda Mota), (Nacionalidade Brasileira), (Estado Civil: Solteira), (Profissão: Tec Rh), Carteira de Identidade nº (19.445.87-X), e C.P.F. nº (481.955.614-04), residente e domiciliado na Rua, Oscar Freire nº (344), bairro ( Joapiranga), Cep nº (13.278-520), Cidade (Valinhos), no Estado (SP); As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços de Consultoria Empresarial, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente. DO OBJETO DO CONTRATO Cláusula 1ª. É objeto do presente contrato, a prestação de consultoria empresarial por parte da CONTRATADA à CONTRATANTE, sobre as seguintes matérias: (Enumerar as matérias sobre as quais se dará a consultoria empresarial). DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA Cláusula 2ª. São deveres da CONTRATADA: a) Utilizar as informações e conhecimentos disponíveis para a realização das atividades aliadas à consultoria, empregando seus melhores esforços na consecução da mesma. b) Administrar o presente contrato. c) Fornecer (produtos acordados entre as partes), representando os resultados da consultoria empresarial, devendo ser entregue (15) para a CONTRATANTE todo dia (5) a começar da data (07). d) Respeitar o cronograma abaixo, salvo quaisquer mudanças feitas em acordo com a CONTRATANTE. (CRONOGRAMA DO SERVIÇO) DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE Cláusula 3ª. São direitos e deveres da CONTRATANTE: a) Realizar o pagamento conforme disposto na cláusula 4ª deste contrato. b) Fornecer acesso às informações necessárias para a execução do serviço de consultoria por parte da CONTRATADA, obtidas das formas consideradas mais adequadas pela CONTRATADA. c) Receber relatórios dos trabalhos, na forma e datas estabelecidas neste contrato.

1.DO CUSTO E DA FORMA DE PAGAMENTO Cláusula 4ª. O desenvolvimento completo do projeto por parte da CONTRATADA possui custo de (...) a ser pago pela CONTRATANTE à CONTRATADA da seguinte forma: (.....) (valor por extenso) em (.....) parcelas, pagas a cada dia (.....) de cada mês, até quitadas todas as parcelas, iniciando a primeira no mês de (.....). DO PRAZO Cláusula 5ª. O prazo do presente contrato será de (.....), podendo ser prorrogado, se for do interesse das partes. Parágrafo único. Caso seja prorrogado o presente contrato, deverá constar no mesmo o termo aditivo com os novos valores de remuneração que vigorará a partir de então. DA RESCISÃO Cláusula 6ª. Caso haja interesse na rescisão do contrato, a parte

interessada notificará a outra, por escrito, com antecedência de trinta dias. Cláusula 7ª. Pagará multa de (.....) do valor deste contrato, corrigido no momento do pagamento, qualquer das partes que der causa à rescisão do presente contrato por não cumprir as obrigações aqui assumidas. DA MULTA Cláusula 9ª. A CONTRATANTE pagará multa de (.....) do valor corrigido de cada parcela referida na cláusula 4ª deste contrato em caso de atraso no pagamento de qualquer parcela sem prejuízo de juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro-rata tempore entre a data do vencimento e a data do efetivo pagamento, além da correção monetária. DA CONFIDENCIALIDADE Cláusula 10ª. A CONTRATADA se compromete a manter sigilo sobre os dados e informações decorrentes da consecução do presente contrato, salvo a CONTRATANTE autorize em contrário. DOS CONTATOS APÓS TÉRMINO DO CONTRATO Cláusula 11ª. A CONTRATANTE se compromete a dar retorno ao CONTRATADO, da forma que preferir, a respeito dos resultados obtidos com a consultoria prestada no prazo de (...) após o término do presente contrato. DAS CONDIÇÕES GERAIS Cláusula 11ª. A CONTRATADA não possuirá horário fixo de entrada e saída na empresa, uma vez que não existirá vínculo empregatício. Cláusula 12ª. É livre à CONTRATADA ter seus próprios clientes, fora do âmbito deste contrato. DO FORO Cláusula 15ª. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do contrato, as partes elegem o foro da comarca de (.....); Por estarem assim justos e contratadas, firmam o presente instrumento, em duas vias de igual teor, juntamente com 2 (duas) testemunhas.

Valinhos, \_\_\_ Novembro de 2021

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Contratante).

\_\_\_\_\_  
(Nome do Contratante e RG)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Contratado).

\_\_\_\_\_  
(Nome do Contratado e RG)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura da Testemunha 1)

\_\_\_\_\_  
(Nome e RG da Testemunha 1)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura da Testemunha 2)

\_\_\_\_\_  
(Nome e RG da Testemunha 2)

## **A importância das Frases motivacionais para motivação organizacional?**

Manter-se estimulado no trabalho nem sempre é uma tarefa fácil! Os desafios diários, problemas pessoais, excesso de tarefas, tudo acaba pesando mais quando faltam equilíbrio e propósito.

Para contornar esse obstáculo, o RH deve adotar diversas estratégias para elevar de forma genuína os ânimos dos colaboradores. Assim, não só a produtividade aumenta como também a qualidade das relações dentro do ambiente de trabalho.

As frases de RH são capazes de comover as pessoas, porque dialogam diretamente com as emoções. E as emoções são poderosas! São capazes de despertar o ânimo necessário para o enfrentamento de dificuldades.

Um estímulo dessa natureza todos os dias pode fazer sim muita diferença na forma com que nossa mente reage às situações. Por isso, o envio diário desse material é uma estratégia interessante.

Nas palestras de nossos cursos sempre incentivamos as empresas adotar quadros diários de mensagens motivacionais ou e-mails com essas mensagens para ajudar no dia a dia, auxiliando na motivação de um dia bom e produtivo.

A gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da Informação.

Idalberto Chiavenato

As pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional: elas passam a ser a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente competitivo.

Idalberto Chiavenato

## **Frases Motivacionais**

*“É necessário criar paixão por resultados” – Roberto Shiniashiki;*

*“A persistência realiza o impossível” – Provérbio chinês;*

*“Limitações são fronteiras criadas pela nossa mente” – Provérbio chinês;*

*“O sucesso é a soma de pequenos esforços, repetidos dia após dia” – Robert Collier;*

*“O grande segredo da vida é descobrir qual o seu destino e realizá-lo” – Henry Ford;*

*“Somos o que repetidamente fazemos. A excelência, portanto, não é um feito, mas um hábito”  
– Aristóteles;*

*“O fracasso é a oportunidade de começar de novo, mas com inteligência” – Henry Ford;*

*“Faço da dificuldade a minha motivação.” Charlie Brown Jr*

*“A dúvida é o princípio da sabedoria” (Aristóteles)*

*“A imaginação é mais importante que o conhecimento” (Albert Einstein)*

*“A verdadeira motivação vem de realização, desenvolvimento pessoal, satisfação no trabalho e reconhecimento” (Frederick Herzberg)*

*“Disciplina é a ponte entre metas e realizações” (Jim Rohn)*

## Considerações Finais

As nossas considerações finais sobre o nosso curso foi algo muito satisfatório, nos conseguimos resolver o problema e ajudar muitas pessoas que já tinham desistido de trabalhar naquela organização, por achar que não poderiam, mas evoluir nem em sua profissão ou ate mesmo com seus colegas de trabalho e isso foi algo muito especial para nós porque vimos que o nosso trabalho ajudou muitas pessoas e se recolocarem no mercado de trabalho ou em suas organizações.

Nós achamos algumas dificuldades sim principalmente referente a problemas psicológicos em alguns colaboradores que passaram por problemas recentemente tanto por perda de familiares pela covid-19 ou também por alguns traumas que ficaram em alguns colaboradores que precisávamos ajuda-los para que tivessem uma vida melhor.

E isso foi uma luta porque tentar entender sobre as pessoas já é difícil imagina o que a dentro delas é algo muito mais complicado.

Então adotamos exercícios, criamos idéias que também algumas não funcionaram e perdemos alguns colaboradores, mas tivemos retorno de muito outros que conseguimos ajuda-los e hoje estão em cargo como lideres, supervisores ou até mesmo conseguiram uma melhor oportunidade em empresas melhores.

Então nossos objetivos foram alcançados e vamos continuar para alcançar muitos outros que poderiam aparecer e ajudar a quem realmente precisa de nossa ajuda.

## BIBLIOGRAFIA

ANGELO, Thiago. Taxa de retorno ao sistema prisional entre adultos é de 42%, aponta pesquisa. Consultório Jurídico. Mar/2020

Disponível em: <[SKINNER, b.f. O Mito Da Liberdade: Uma tecnologia do comportamento. 2º Edição. Rio de Janeiro. Bloch Editores S. A. 1973](https://www.conjur.com.br/2020-mar-03/42-adultos-retornam-sistema-prisional-aponta-pesquisa#:~:text=A%20partir%20dos%20dados%20colhidos,23%2C9%25%20de%20o%20entrada.> Acesso em 20/03/2021</a></p></div><div data-bbox=)

KANAANE, Roberto. Comportamento Humano nas Organizações, o desafio dos líderes no relacionamento intergeracional. 3º Edição. São Paulo. Editora Atlas. 2017

FOUCAULT, Michel. Vigiar e Punir, nascimento da prisão. 20º Edição. Petrópolis. Editora Vozes. 1999

<https://www.significados.com.br/afinidade>

<https://www.significados.com.br/comportamento/>

<https://dictionary.cambridge.org/pt/>

<https://www.ludospro.com.br/blog/treinamento-comportamental-o-que-e-e-porque-aplica-lo>

<https://www.youtube.com/watch?v=mKmFpKSBPhk>

<https://revistagalileu.globo.com/Ciencia/Neurociencia/noticia/2015/06/9-formas-com-que-seu-cerebro-sofre-quando-voce-nao-dorme-direito.html>

<https://xerpay.com.br/blog/frases-de-rh/>

Livro: Comportamento Organizacional (Integrando Conceitos da Administração e da Psicologia). Neusa Vítola Pasetto e Fernando Eduardo Mesadri.



**facebook**