# FACULDADE UNIÃO DAS AMÉRICAS

# CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO TRILINGUE

# ELABORAÇÃO DE MANUAL ORIENTATIVO PARA ENTREVISTAS DE EMPREGO DOS ADOLESCENTES DA INSTITUIÇÃO GUARDA MIRIM DE FOZ DO IGUAÇU

ANDRÉIA SIMONE GONÇALVES

Foz do Iguaçu – PR Novembro, 2010

# ANDRÉIA SIMONE GONÇALVES

# ELABORAÇÃO DE MANUAL ORIENTATIVO PARA ENTREVISTAS DE EMPREGO DOS ADOLESCENTES DA INSTITUIÇÃO GUARDA MIRIM DE FOZ DO IGUAÇU

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Secretariado Executivo Trilíngue, da Faculdade União das Américas, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Secretariado Executivo Trilíngue.

Orientadora:

Profa MSc. Eliane Wojslaw

Foz do Iguaçu – PR Novembro, 2010

Dedico este trabalho à minha querida mãe, que nos momentos que precisei, esteve ao meu lado, me amando incondicionalmente e me colocando sempre em suas orações e também ao meu marido Lucas, que sempre me apoiou e é um grande exemplo de persistência e vitória.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente à Deus, que é a razão de tudo na vida.

Agradeço à minha mãezinha Dilma, que sempre me apoiou e que me ensina algo que não se aprende na faculdade: o verdadeiro sentimento de amor e gratidão.

Agradeço de forma muito especial meu marido Lucas, que no decorrer da minha vida acadêmica, foi amigo, companheiro, inspiração das minhas realizações e um grande exemplo de perseverança.

Um agradecimento afetuoso à minha amiga e companheira Marlene, que é uma pessoa muito especial em minha vida, que me mostrou a verdadeira tradução da palavra amizade.

Agradeço também, aos colaboradores da instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, em especial o presidente, Sr. Hélio, o meu supervisor Derli e a psicóloga Angela que me atenderam prontamente durante a realização do meu estágio.

Agradeço à minha orientadora, Eliane Wojslaw, e ás professoras Christianne Rojas e Letícia Muller, que me auxiliaram e apoiaram para as constantes melhorias deste projeto.

"... Mais é claro que o sol vai voltar amanhã, eu sei... nunca deixe que lhe digam que não vale a pena acreditar no sonho que se tem, ou que seus planos nunca vão dar certo, ou que você nunca vai ser alguém...

... se você quiser alguém em quem confiar, confie em si mesmo!...

Quem acredita sempre alcança, quem acredita sempre alcança..." (Mais uma vez, Renato Russo)

## **RESUMO**

O presente estudo realizou-se no departamento de cursos da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu e pretendeu apresentar uma solução para o despreparo dos jovens da instituição na ocasião de entrevistas de emprego. O principal objetivo da pesquisa foi, portanto, elaborar e propor um manual com instruções e informações de entrevistas de empregos para os adolescentes da instituição, com o intuito de capacitá-los para a inserção destes no mercado de trabalho. Aplicaram-se também treinamentos referentes à elaboração do currículo e simulações de entrevistas de empregos esclarecendo as principais dúvidas. A implantação do material fez-se necessária devido a ausência de uma obra específica de entrevistas de emprego para adolescentes em razão à insegurança dos jovens quanto a este momento crucial de início da vida profissional. Com o manual os jovens obtêm com praticidade algumas informações e conselhos para melhorar seu desempenho em entrevistas de empregos. Este documento também contribuirá para a execução dos treinamentos, nos quais, os instrutores terão uma fonte segura de informações específicas. Durante o trabalho, optou-se pelo método de pesquisa bibliográfica e documental, com observação participante e realização de questionário, no qual a análise foi realizada por meio de pesquisa qualitativa e quantitativa aplicada a oito (8) respondentes que compuseram a amostra de usuários do manual. Para apresentação do manual e realização dos treinamentos foi selecionado uma amostra de 20 jovens, para representar os 900 adolescentes que passam pela instituição anualmente. Observou-se que os jovens que receberam os treinamentos e compreenderam as instruções contidas no manual estavam mais confiantes e preparados para o momento da entrevista de emprego. Além disto, os instrutores também se apresentaram mais seguros ao realizar os treinamentos internos e poderão dar continuidade ao trabalho tendo como fonte de informações o material elaborado.

Palavras-chave: Manualização; Treinamento; Capacitação.

## **ABSTRACT**

This study was performed in the course's department of Guarda Mirim de Foz do Iguaçu and intended to present a solution to the unpreparedness of the young students of this institution at their job interviews. The main purpose of the study was therefore to develop and propose a manual with instructions and information on job interviews for teens in order to train them for their insertion in the labor market. The teens were also instructed for writing their resumes and were trained in simulated job interviews for clarifying their main questions. The development of this material was required due to the absence of a specific bibliographic work on job interviews for teens and due to the lack of self-confidence of young people on this crucial moment of entrying into professional life. This work also contributes to the implementation of training courses in which the instructors will have a trustable source of specific information. For development of this research, it were chosen the quantitative and qualitative methodology, with bibliographic and documentary research, and participant observation. It was also applied a questionnaire to eight (8) respondents who composed the sample of the manual users. For presentation of the manual and completion of the training it was selected a sample of 20 young people, to represent the 900 teens who go through the institution annually. The final objective of this study was dully achieved and it was concluded that the ones who received training and understood the instructions in the manual were more confident and prepared for the final job interview. Moreover, instructors also were more selfconfident when conducting internal training and will continue to work with the material produced as their main source of information.

Key words: Manualização; Training; Training.

#### RESUMEN

Este estudio se realizó en el departamento de cursos de la Guarda Mirim de Foz do Iguaçu y con la intención de presentar una solución a la falta de preparación de la joven institución en el momento de las entrevistas de trabajo. El principal objetivo del estudio fue, por lo tanto, elaborar y proponer un manual con instrucciones e información sobre las entrevistas de trabajo para los adolescentes de la institución, con el fin de capacitarlos para su inserción en el mercado laboral. Fueron realizados también entrenamientos para la preparación de planes de formación, currículos y entrevistas simuladas de trabajo para aclarar las principales cuestiones. El despliegue de material fue necesario debido a la ausencia de material específico a las entrevistas de trabajo para los adolescentes debido a la inseguridad de los jóvenes en este momento crucial de la entrada en la vida profesional. Con el manual los jóvenes acceden a informaciones prácticas y consejos para mejorar su desempeño en las entrevistas de trabajo. Este trabajo también contribuye a la realización de cursos de formación donde los instructores tienen una fuente segura de información específica. Durante la obra, se eligió el método de investigación bibliográfica y documental, con la observación participante y el cuestionario de realización en el que se realizó el análisis con la investigación cuantitativa y cualitativa aplicada a ocho (8) de los encuestados que conformaron la muestra de los usuarios del manual. Para la presentación del manual y la finalización de la capacitación se seleccionó una muestra de 20 jóvenes, para representar a los 900 adolescentes que pasan por la institución anualmente. Se observó que los jóvenes que recibieron capacitación y entendieron las instrucciones en el manual están más seguros y preparados para la entrevista de trabajo final. Por otra parte, los instructores también están más seguros para realizar los entrenamientos internos y podrán continuar el trabajo utilizando como fuente el material informativo producido.

Palabras clave: Manualización, Capacitación, Entrenamiento.

# LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Formatura do curso de rotinas administrativas	20
Figura 2: Colaboradores da Guarda Mirim	21
Figura 3: Força de trabalho da empresa	21
Figura 4: Organograma institucional da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu	24
Figura 5: Processo de emissão e recepção da informação	33
Figura 6: Linguagem corporal	34
Figura 7: Processos de educação profissional	38
Figura 8: Tipos de manuais	41
Figura 9: Manual orientativo	41
Figura 10: Aspectos de pesquisas	43
Figura 11: Fontes bibliográficas	47
Figura 12: Quadro sinóptico da metodologia	50
Figura 13: Perfil dos respondentes	53
Figura 14: Gráfico – Pergunta 1	54
Figura 15: Gráfico – Pergunta 2	55
Figura 16: Gráfico – Pergunta 3	55
Figura 17: Gráfico – Pergunta 4	56
Figura 18: Gráfico – Pergunta 5	57
Figura 19: Gráfico – Pergunta 6	58
Figura 20: Gráfico – Pergunta 7	58
Figura 21: Apresentação do Manual	60

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

A.C. – Antes de Cristo

APMI - Associação de Proteção Maternidade a Infância

ARH – Administração de Recursos Humanos

ART. – Artigo

CEASA – Centro Estadual de Abastecimento

CEP - Código de Endereçamento Postal

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

CMDCA – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente

CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

CTT - Cataratas Techno Training

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

ESFL – Entidade Sem Fins Lucrativos

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

G.M. – Guarda Mirim

JLK – José Laskos e Keiloir

LTDA – Limitada

MSc. - Mestre

Nº - Número

OSM – Organização, Sistemas e Métodos

P. – Página

Profa.- Professora

PUC – Pontificia Universidade Católica

TI – Tecnologia da Informação.

UDC – União Dinâmica das Cataratas

UFPR - Universidade Federal do Paraná

UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná

UNIVALE – Universidade do Vale do Rio Doce

# SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	9
INTRODUÇÃO	13
1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	15
1.1 DA AUTORA	15
1.2 DA ORIENTADORA	16
1.3 DO SUPERVISOR	16
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	18
2.1 DADOS GERAIS	18
2.2 HISTÓRICO	18
2.3 ÁREA DE ATUAÇÃO	19
2.4 PRODUTOS E SERVIÇOS	
2.5 PORTE	20
2.6 FORÇA DE TRABALHO	20
2.7 AMBIENTE TAREFA	22
2.7.1 Clientes	22
2.7.2 Fornecedores	22
2.7.3 Concorrentes	22
2.7.4 Órgãos reguladores	22
2.8 NEGÓCIO	23
2.9 MISSÃO	23
2.10 VISÃO	23
2.11 VALORES	23
2.12 ORGANOGRAMA	23
2.12.1 Descrição das Atividades	24
3 SITUAÇÃO A SER SOLUCIONADA	26
4 JUSTIFICATIVA DO TEMA	28

5 OBJETIVOS	29
5.1 OBJETIVO GERAL	29
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	29
6 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	30
6.1 LEI DE APRENDIZAGEM	30
6.2 SECRETÁRIO EXECUTIVO	31
6.3 COMUNICAÇÃO	32
6.3.1 Formas de Comunicação	33
6.4 ETIQUETA EMPRESARIAL	35
6.5 ENTREVISTA DE EMPREGO	36
6.6 TREINAMENTO	37
6.7 ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS	39
6.7.1 Manualização	39
6.7.2 Tipos de manuais	40
7 METODOLOGIA	43
7.1 MÉTODOS DE PESQUISA	43
7.1.1 Pesquisa Qualitativa	44
7.1.2 Pesquisa Quantitativa	45
7.1.3 Pesquisa Exploratória	45
7.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	46
7.2.1 Observação Participante	47
7.2.2 Pesquisa Bibliográfica	47
7.2.3 Pesquisa Documental	48
7.2.4 Questionário	48
7.3 População e Amostra	49
7.3 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS	50
8 ANÁLISE DE RESULTADOS	51
8.1 PROBLEMÁTICA DETECTADA	51
8.3 PRIMEIRA ETAPA DE APRESENTAÇÃO DO MANUAL	52
8.3.1 Análise do perfil dos respondentes	52
8.3.2 Análise dos resultados do questionário aplicado	54
8.3.2.1 Pontos positivos do manual	54

.3.2.2 A linguagem utilizada no manual é de fácil compreensão do público adolescentes de 14 aos 18 anos)?	
.3.2.3 Os temas expostos no manual contribuirão para a capacitação dos adolescentrol da inserção no mercado de trabalho?	
.3.2.4 Referente à estrutura física do manual, pode observar que é:	56
.3.2.5 Referente à estrutura interna do manual, pode observar que é:	57
.3.2.6 Avaliando toda estrutura do manual (assuntos, forma de abordagem, material exte.), qual a nota você daria?	-
.3.2.7 Durante a leitura do manual, foram encontradas informações equivocadas ou rtográficos?	
.3.2.8 Gostaria de sugerir alguma alteração ou complementação para a melhoria do m Qual?	
.4 SEGUNDA ETAPA DE APRESENTAÇÃO DO MANUAL	60
.5 ORIENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO	61
.5.1 Elaboração de currículo	61
.5.2 Simulação de entrevistas de empregos com os adolescentes	61
RECOMENDAÇÕES	63
0 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
PÊNDICES	68
pêndice I: Convite para Participação de Projeto de Pesquisa	69
pêndice II: Declaração de Uso de Material Coletado	70
pêndice III: Questionário de Avaliação do Manual	71
pêndice IV: Manual Orientativo "Entrevistas de Empregos"	74
pêndice V: Lista Presencial "Dicas e Informações de Como Elaborar um Currícu	lo.101
pêndice VI: Lista Presencial "Dicas e Simulações de Entrevistas de Empregos	104
NEXOS	107
anexo I: Currículos Elaborados pelos adolescentes da G.M. após Treinamento	108

# INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi realizado na empresa Guarda Mirim, localizada na cidade de Foz do Iguaçu e após a observação de diversos departamentos da instituição, verificou-se a necessidade de melhorias e adequações no departamento de cursos.

Cumpre observar que a Guarda Mirim desenvolve um trabalho de capacitação dos adolescentes, oferecendo cursos e treinamentos e, consequentemente, direcionando-os para o mercado de trabalho. No entanto, era visível o despreparo e a falta de conhecimento dos adolescentes no momento das entrevistas de emprego, ocasionando insegurança no entrevistado.

O capítulo um, descreve os dados de identificação pessoal, profissional e de formação acadêmica da autora, da supervisora e do orientador.

No segundo capítulo expõe-se a caracterização da empresa, com informações referentes aos dados gerais, histórico, área de atuação, tipos de produtos e serviços, porte, força de trabalho, ambiente tarefa (clientes, fornecedores, concorrentes e órgãos reguladores), negócio, missão, visão, valores e o organograma institucional.

No capítulo três explora-se a situação a ser solucionada, sendo que, depois de encontrada a problemática na empresa estagiada, narra-se no capítulo quatro a justificativa do tema e benefícios do estudo.

No capítulo cinco apresentam-se os objetivos do projeto, sendo que o objetivo geral é elaborar um manual aos adolescentes da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, com dicas e informações para obterem melhor desempenho nas entrevistas de empregos.

No referencial bibliográfico, exposto no capítulo seis, incluíram-se autores como: Sabino e Rocha; Medeiros e Hernandes; Cury; Chiavenato; Kennedy e Mitchell e Corr, que citam teorias relacionadas à profissão de secretariado, treinamento, entrevistas de empregos, sistema de manualização e normas de etiqueta nas empresas.

Visto o propósito do TCC, no capítulo sete apresenta-se a metodologia científica trabalhada, a qual define os instrumentos de coleta de dados, os métodos de pesquisa e de amostragem.

No capítulo oito encontra-se a análise dos resultados em que foram expostos dados do perfil de cada respondente do questionário e gráficos que permitem a visualização e interpretação dos resultados obtidos na pesquisa.

Logo, no capítulo nove visualizam-se as recomendações, na qual, sugeriu-se algumas atuações para a continuidade no processo de capacitação dos adolescentes, como também a preservação e atualização do manual elaborado.

No último capítulo, dez, encontram-se as considerações finais, onde se infere o importante papel social realizado pela autora e o êxito na elaboração, treinamento e inclusão do manual orientativo nas rotinas da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu.

Finalizando, localizam-se as referências bibliográficas, as quais foram utilizadas na organização e elaboração deste TCC.

Considerando todo o exposto, conclui-se que, o presente projeto aborda um conteúdo elaborado sob as normas estabelecidas e conhecimentos teóricos adquiridos por um profissional da área de secretariado executivo.

# 1 DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Os dados de identificação apresentam informações pessoais, formação acadêmica e profissional, da autora, da orientadora e do supervisor do presente projeto.

## 1.1 DA AUTORA

Andréia Simone Gonçalves nasceu em 20 de abril de 1986 na cidade de Iporã, interior do estado do Paraná, é casada e reside em Foz do Iguaçu há 17 anos.

É filha de Dilma Aparecida Aleixo e Nelson Inácio Gonçalves e tem duas irmãs mais jovens, sendo elas, Quelem Adriana Gonçalves Nogueira e Karina Aparecida Gonçalves.

Em 2003, Andréia iniciou sua carreira profissional na função de auxiliar administrativo no Hospital Ministro Costa Cavalcanti, encaminhada pela Instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, porta de acesso a muitos adolescentes desta cidade ao mercado de trabalho. Andréia atuou por cinco anos nesta empresa.

Posteriormente, em 2009, já cursando Secretariado Executivo Trilíngue, a acadêmica voltou a trabalhar no referido hospital na função de Supervisora na Divisão de Apoio ao Paciente. Permaneceu nesta função por sete meses.

Andréia atua há cinco anos como profissional *free-lancer* nas empresas JLK Decorações e Léia Buffet Ltda., Mil Festas, todas localizadas em Foz do Iguaçu e voltadas para área de eventos. Desde que iniciou atividades profissionais na área de eventos, tem adquirido conhecimentos, através de cursos e treinamentos no campo de assessoria e cerimonial de festas de 15 anos, bodas, formaturas e outros eventos sociais.

A autora realiza desde o mês de março de 2010, estágio na instituição Guarda Mirim, no setor de cursos.

Para informações adicionais, a acadêmica poderá ser contatada pelo email andreiasimone.cerimonial@hotmail.com.

16

1.2 DA ORIENTADORA

Eliane Bianchi Wojslaw é natural de São Paulo, casada, residente em Foz do Iguaçu

desde 2002. É graduada em Língua e Literatura Inglesa com Habilitação em Tradução pela

PUC de São Paulo (1987); pós-graduada em Estudos Avançados em Língua Portuguesa e

Inglesa pela UDC (2008); Metodologia e Didática do Ensino Superior pela - UNIVALE

(2004) e Marketing Empresarial pela UFPR (1999). Conclui mestrado em Letras - área de

concentração em Linguagem e Sociedade pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná -

UNIOESTE (2008).

Atuou por 15 anos como Secretária e Assistente Executiva Bilíngüe em empresas

multinacionais de grande porte em São Paulo (Dow Química, Hércules do Brasil Produtos

Químicos Ltda. e Contibrasil Comércio e Exportação), Curitiba (Arthur Andersen e

Electrolux do Brasil) e no Rio de Janeiro (Usina Termelétrica Norte-Fluminense).

Iniciou a carreira docente em 2003, lecionando para o ensino médio e fundamental e

em 2004 passou a lecionar em cursos superiores. Atualmente é professora de Língua Inglesa,

Inglês Instrumental, Língua Portuguesa, Metodologia Científica e Estágio Supervisionado nos

cursos de Secretariado Executivo Trilíngue, Relações Internacionais e Administração de

Empresas.

Email: elianewojslaw@uol.com.br

1.3 DO SUPERVISOR

Derli dos Santos, nasceu em 28 de julho de 1966, na região de Conciolândia, comarca

de Capanema, no estado do Paraná. É filho de um casal de agricultores, José Pedro dos Santos

e Maria Rodrigues dos Santos, ambos falecidos.

Reside em Foz do Iguaçu desde 1978. Atuou como jornaleiro durante a infância e

parte da adolescência e, dos 16 aos 30 anos, trabalhou na construção civil, tendo que se afastar

por motivo de doença.

Retornou aos estudos, que havia desistido ainda na adolescência, concluiu no ano 2004

o ensino médio, e ingressou na faculdade em 2005.

É formado em Pedagogia com Licenciatura Plena, pela Universidade Estadual do

Oeste do Paraná (UNIOESTE).

Iniciou suas atividades na Guarda Mirim em julho de 2001, no cargo de instrutor, permanecendo até janeiro de 2008, ano em que se graduou e assumiu a função de pedagogo em fevereiro do mesmo ano.

# 2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Seguem informações pertinentes aos dados cadastrais, histórico, área de atuação, força de trabalho e demais esclarecimentos da instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu.

## 2.1 DADOS GERAIS

Fundação	
Razão Social	Guarda Mirim de Foz do Iguaçu
CNPJ	
Inscrição Estadual	Isenta
Atividade	Prestação de Serviço
Email	gm@compubras.com.br
Endereço eletrônico	www.guardamirimfoz.com.br
Local de atuação	Foz do Iguaçu - PR
Endereço	Travessa Tadeu Trompschinski, 56 - Vila Sossego
CEP	85852-350

## 2.2 HISTÓRICO

Conforme, dados extraídos do site da instituição, a Guarda Mirim de Foz do Iguaçu foi fundada pela senhora Léia Leoni Viana em 26 de julho de 1977. Inicialmente funcionou nas dependências da APMI - Associação de Proteção Maternidade a Infância e em seguida adquiriu o seu próprio espaço, permanecendo até a presente data.

Em 1974, o Coronel Clóvis Cunha Viana nomeado pelo Presidente da República, assumiu a Prefeitura de Foz do Iguaçu onde ficou no cargo por dez anos. A esposa do coronel Viana, Dona Léia, exercia trabalhos sociais, sendo uma dessas obras a Guarda Mirim que fundou e dirigiu por onze anos. O maior sonho da fundadora era ajudar crianças e adolescentes menos favorecidas de Foz do Iguaçu.

Na época da sua fundação, a Guarda Mirim baseava-se nos moldes do regime militar, atendendo crianças e adolescentes oriundos de família de baixo poder aquisitivo em situação de vulnerabilidade social, capacitando-os gradativamente para a vida profissional, conscientizando-os dos direitos e obrigações, valores éticos e morais, preparando-os para o ingresso no mercado de trabalho, contribuindo para o processo de inclusão social e o acesso às condições de cidadania.

Em 2001, assinou-se o Termo de Acordo com o Ministério Público do Trabalho e Emprego assumindo o compromisso de encaminhar adolescentes para o mercado de trabalho na condição de aprendiz.

Desde então, a entidade passou a oferecer cursos de aprendizagem e inseriu gradativamente os adolescentes no mercado de trabalho onde é possível vivenciar na prática as atividades teóricas desenvolvidas na instituição.

Desde sua fundação, passaram pela Instituição mais de 24 mil adolescentes, que hoje na sua maioria são grandes profissionais, contribuindo para o progresso do nosso Município.

# 2.3 ÁREA DE ATUAÇÃO

A Guarda Mirim de Foz do Iguaçu iniciou seu trabalho com o objetivo de ajudar e muitas vezes transformar a vida de adolescentes em situação de riscos nas ruas.

E, até hoje seu principal objetivo é atuar na área de prestação de serviços, apoiando e preparando tais adolescentes para o mercado de trabalho do município.

## 2.4 PRODUTOS E SERVIÇOS

De acordo com informações obtidas com o presidente da Guarda Mirim, os principais serviços prestados aos adolescentes de idade entre 14 e 18 anos, que buscam inclusão no mercado de trabalho são de assistência social e psicológica, nas quais, agregam-se os atendimentos e acompanhamentos domiciliares, entrevistas, encaminhamento e orientação a estes menores.

A instituição fornece alimentação com acompanhamento nutricional, área para prática de esportes, treinamentos, palestras e cursos profissionalizantes encaminhando-os consequentemente para o mercado de trabalho.



Figura 1: Formatura do curso de rotinas administrativas

Fonte: Site da Guarda Mirim (2010).

A figura 1 apresenta os formandos do curso de rotinas administrativas, um dos diversos cursos realizados na instituição.

# 2.5 PORTE

De acordo com a presidência, a receita bruta anual da empresa não ultrapassa a 2,4 milhões. Diante das informações contidas no site do BNDS, a instituição classifica-se como microempresa.

# 2.6 FORÇA DE TRABALHO

Na força de trabalho descrevem-se as informações da equipe de colaboradores que trabalham na Guarda Mirim de Foz do Iguaçu.



Figura 2: Colaboradores da Guarda Mirim

Fonte: Site da Guarda Mirim (2010).

A figura 2 exibe o corpo funcional da instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, composto por 31 colaboradores, sendo que na figura a seguir demonstra-se funções e número de funcionários.

Figura 3: Força de trabalho da empresa

Força de trabalho		
FUNÇÃO	NUMERO DE FUNCIONÁRIOS	
Diretoria Administrativa	04	
Administrativos	10	
Serviços de acompanhamento	05	
Professores	04	
Serviços gerais	04	
Manutenção	04	
Total	31	

Fonte: Elaborado pela autora (2010).

Na figura 3, apresenta-se a força de trabalho da instituição Guarda Mirim, totalizando 31 funcionários, sendo quatro pessoas da diretoria administrativa, dez administrativos e o restante subdividido em serviços de acompanhamento, manutenção e serviços gerais.

## 2.7 AMBIENTE TAREFA

No ambiente tarefa, apontam-se informações como: os nomes das empresas que solicitam mão de obra aprendiz, fornecedores, concorrentes e os órgãos que regulamentam a Guarda Mirim

#### 2.7.1 Clientes

A instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, conta com aproximadamente 120 clientes ativos, oriundos de empresas locais que necessitam de mão de obra aprendiz dos adolescentes.

As principais empresas contratantes de adolescentes na condição de aprendiz tratam-se da Hidrelétrica Itaipu Binacional, Prefeitura Municipal, Fórum, Receita Federal, Rad Imagem, clínica Santa Luiza, Auto Foz Veículos, Auto Oeste, supermercados Muffato e Bonanza, restaurante Dom Cabral, Hospital Ministro Costa Cavalcanti, clínica e maternidade Cataratas e também as redes hoteleiras como: Hotel Carimã, Panorama, Bourbon e Mabu.

## 2.7.2 Fornecedores

As principais empresas que fornecem matérias e/ou serviços para a Guarda Mirim são: os Supermercados Muffato e Bonanza, Gráfica Jolli, Papelaria Encopel, Clínica Cataratas e Santa Luzia, Faculdade UDC, Centro de Distribuição CEASA e Itaipu Binacional.

## 2.7.3 Concorrentes

Por tratar-se de uma instituição com objetivos sociais, e sem fins lucrativos, não caracteriza concorrência.

# 2.7.4 Órgãos reguladores

Os órgãos reguladores são compostos pelo Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, Conselho Municipal de Assistência Social e o Ministério do Trabalho e Emprego.

# 2.8 NEGÓCIO

Preparação e inserção do adolescente no mercado de trabalho na condição de adolescente aprendiz, conforme a Lei nº 10.097/2000.

# 2.9 MISSÃO

Segundo o Estatuto Social da Guarda Mirim (2008), ela tem como missão, promover a formação técnico-profissional de adolescente, de diferentes classes sociais, para que este possa desenvolver atividades profissionais de aprendizagem de forma a lidar com diferentes situações do mundo do trabalho, conforme leis que regem estes preceitos.

## 2.10 VISÃO

Com base em informações fornecidas pelo presidente da instituição, pode-se redigir a seguinte visão da empresa: proporcionar atividades sociais e de inserção no mercado de trabalho, ao redor de uma visão comum, em um mundo no qual cada pessoa tenha senso de valor, agregando os direitos e deveres aos adolescentes beneficiados pela instituição.

#### 2.11 VALORES

De acordo com dados subtraídos no Estatuto Social, a empresa presa pelos seguintes valores: conscientizar os adolescentes, a respeito do exercício da cidadania, seus direitos e obrigações, valores éticos e morais, preparando-os para ingresso no mercado de trabalho, na condição de aprendiz, conforme legislação vigente, bem como a valorização da família.

## 2.12 ORGANOGRAMA

O organograma é a ilustração da estrutura organização da empresa, conforme apresenta a seguir.

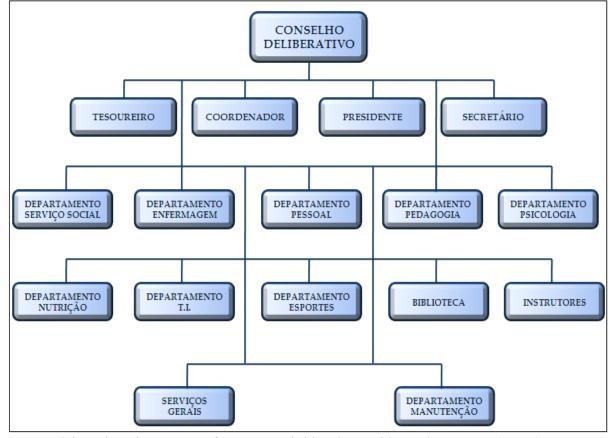


Figura 4: Organograma institucional da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu

Fonte: Elaborado pela autora. Informações obtidas do presidente da empresa (2010).

Apresenta-se na figura 4, o organograma da instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, no qual, expõe-se a estrutura organizacional da empresa.

## 2.12.1 Descrição das Atividades

A Guarda Mirim é composta por 14 departamentos subordinados a um presidente e a uma coordenadora, que por sua vez são fiscalizados pelo conselho deliberativo.

O Conselho Deliberativo é composto de uma assembléia contendo dezoito instituições ou órgãos. Estes são responsáveis por eleger o presidente, secretário e o tesoureiro para compor a diretoria administrativa da Guarda Mirim.

O presidente é responsável por administrar e coordenar a instituição, responder judicialmente, assinar documentos oficiais, promover convênios e ações positivas e zelar pelo cumprimento do Estatuto da Criança e Adolescente e Legislação Trabalhista.

Vale destacar que na ausência do presidente, o secretario assume as responsabilidades descritas anteriormente, além de, secretariar e acompanhar as reuniões da diretoria.

Dentro das funções do tesoureiro cabe, a apresentação de relatórios e balanços mensais da situação financeira da instituição, manter em ordem a documentação necessária para o funcionamento e cumprimento das leis trabalhista, assinar documentos oficiais, assinar e emitir cheques e manter sob sua responsabilidade os valores da empresa.

A instituição também é composta pelos departamentos de psicologia e serviço social, que são responsáveis por realizar entrevistas e acompanhamentos sócio-educativa com os adolescentes, realizam observação e análise do comportamento interpessoal e das relações interpessoais, possibilitando, assim, uma melhor atuação na socialização dos adolescentes. A psicóloga efetua acompanhamento individual e de grupo, orientação para entrevistas de emprego, amparo e orientação familiar.

Por seu turno, a assistente social executa visitas domiciliares, parecer social, elabora projetos para melhoria da qualidade na prestação de serviços da instituição e a entrevista para ingresso dos adolescentes na mesma.

Devido à permanência dos adolescentes nas dependências da instituição, existem alguns departamentos que são de suma importância, a saber: o departamento de nutrição, de enfermagem, esportivo e pedagógico.

Ressalta-se que o departamento de nutrição é responsável pela elaboração do cardápio das refeições diárias. Já a equipe de enfermagem, monitora a saúde dos adolescentes e dos colaboradores na empresa.

Durante o tempo vivenciado na instituição, os adolescentes podem participar de atividades esportivas, com o suporte do educador físico do setor de esportes.

No entanto, para que o principal objetivo da instituição seja desenvolvido, surge à importância do departamento pedagógico. Que oferece suporte profissional e acompanha os adolescentes durante os cursos e treinamentos.

Para uma constante manutenção dos equipamentos eletrônicos, a empresa conta com o departamento de TI.

Os adolescentes da instituição podem realizar consultas e estudos nos livros e demais materiais de pesquisas são arquivados na biblioteca.

A ordem e conduta dos adolescentes nas dependências da instituição são responsabilidades dos instrutores de pátio, que acompanham toda a rotina dos adolescentes durante o tempo livre, entre o horário dos cursos.

Todavia, os departamentos de manutenção e serviços gerais são encarregados do transporte, limpeza, conservação e manutenção da estrutura do local.

# 3 SITUAÇÃO A SER SOLUCIONADA

O presente estudo foi realizado no departamento de cursos da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu.

Anualmente são integrados à Guarda Mirim aproximadamente 900 adolescentes com idades entre 14 e 18 anos, em duas seleções durante o ano. Estes realizam os cursos ofertados pela instituição, com duração média de 45 dias e posteriormente são encaminhados ao mercado de trabalho na condição de aprendiz.

O adolescente, ao ingressar na Guarda Mirim, automaticamente é matriculado nos cursos e treinamentos, recebendo capacitação profissional nos cursos de rotinas administrativas, informática, espanhol, mensageiro hoteleiro, mecânica automotiva e industrial.

O departamento de cursos é composto por profissionais que ministram cursos internos aos adolescentes. Existem ainda profissionais da empresa CTT (Cataratas *Techno Training*), que oferecem cursos na própria instituição. Todos estes profissionais atendem os adolescentes de segunda a sábado, alternando os dias e horários para cada grupo de 40 adolescentes, formado por meninos e meninas.

Desde o ano de 2008, a instituição apresentou um aumento de 40% em seu cadastro de clientes, ou seja, ampliou o número de empresas solicitando mão de obra aprendiz, e devido a esta grande procura, muitos dos adolescentes beneficiados pela instituição, são encaminhados ao mercado de trabalho sem receber todos os treinamentos e cursos iniciais necessários e encontram-se despreparados para uma entrevista de emprego.

Durante o estágio observou-se que os cursos e treinamentos realizados, abordam questões desde a integração de grupo até questões teóricas pertinentes à formação profissional, contudo, os instrutores não possuíam um material de apoio ou uma fonte segura das informações repassadas aos jovens.

Devido a instituição atender principalmente adolescentes de classes socioeconômicas menos favorecidas, a maioria não possui conhecimentos suficientes no que se refere as formas de comunicação verbal e visual, vestimentas adequadas e comportamentos necessários para o ambiente de trabalho.

Esta falta conhecimento afeta principalmente os adolescentes, os quais ao apresentarem-se para uma entrevista podem demonstrar despreparo gerando insegurança e proporcionando maiores dificuldades para iniciar sua vida profissional.

Os adolescentes da instituição, que são encaminhados para um emprego, cumprem um contrato previamente estabelecido de dois anos. No entanto, ao encerrar este contrato, estes jovens retornam a disputar espaço no mercado de trabalho, tornando visível a necessidade de obterem conhecimento, visando o êxito nas futuras entrevistas de empregos.

Analisando as várias dificuldades encontradas pelos adolescentes da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, surge o seguinte questionamento: Como um profissional de Secretariado Executivo pode contribuir para a elaboração de um manual com dicas e informações aos adolescentes capacitando-os para uma entrevista de emprego?

## **4 JUSTIFICATIVA DO TEMA**

Após análise no departamento de cursos da Guarda Mirim, em relação aos temas abordados e informações repassadas aos adolescentes durante os cursos e treinamentos constatou-se a necessidade de implantar um manual de capacitação para entrevistas de emprego, com a visão e conhecimento de um profissional de secretariado executivo.

O referido manual tem como principais beneficiados os adolescentes da instituição, os quais ao realizar a leitura, obterão com praticidade algumas informações específicas e dicas para melhorar seu desempenho em entrevistas de empregos. Portanto, a elaboração deste manual também contribuirá para a execução dos treinamentos, no qual, os instrutores terão uma fonte segura de informações quanto ao tema.

Por tratar-se de um manual, o aprendizado pode ser realizado nos momentos livres dos adolescentes ou no momento que antecede uma entrevista, tirando possíveis dúvidas e oferecendo dicas que darão maior segurança quanto à preparação para aquele momento.

Para a elaboração deste manual a autora buscou informações referentes ao conteúdo e ampliou seus conhecimentos, com isso, agregou experiência à sua vida profissional, associada com a necessidade que existia na empresa em obter um manual de capacitação aos adolescentes para entrevistas de emprego.

Vale lembrar que o estudante de secretariado durante sua vida acadêmica adquirie muitos conhecimentos teóricos, que o capacita para desempenhar inúmeras funções, porém para um profissional, a melhor experiência é unir a teoria com a prática e mostrar seu potencial.

A elaboração deste manual colocou em prática todo aprendizado adquirido em sala de aula pelo acadêmico de secretariado, nas disciplinas de Gestão de Pessoas, Técnicas de Secretariado Executivo e Português, sendo de grande valia curricular.

Para a Guarda Mirim, a elaboração deste manual gerou custos para a impressão de 200 vias do material, entretanto, é um custo baixo tornando-o viável. O referido manual tem informações que podem auxiliar não apenas esta instituição, mas também todos os candidatos a uma vaga de emprego no momento da entrevista.

## **5 OBJETIVOS**

A seguir apresentam-se os objetivos da presente pesquisa.

# 5.1 OBJETIVO GERAL

Elaborar um manual para os adolescentes da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, contendo informações e dicas para melhorar o desempenho dos mesmos nas entrevistas de emprego, visando à inserção destes no mercado de trabalho.

# 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Apresentar o manual aos colaboradores e adolescentes da instituição.
- b) Orientar e auxiliar os adolescentes na elaboração do currículo.
- c) Realizar com os adolescentes simulações de entrevistas de empregos.

# 6 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresentam-se informações advindas de diversas bases teóricas, em textos dos autores como: Sabino e Rocha e Medeiros e Hernandes, para a área de Secretariado Executivo; Bulgacov, Mitchell e Corr para o tema Etiqueta Empresarial; Araujo e Chiavenato, expondo sobre Treinamento e Cury expondo sobre Sistemas, Organização e Métodos, entre outros.

#### 6.1 LEI DE APRENDIZAGEM

A Guarda Mirim de Foz do Iguaçu é uma entidade sem fins lucrativos (ESFL), registrada no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), que tem como objetivo atender adolescentes na faixa etária de 14 aos 18 anos, prestando assistência e educação profissional.

Visando oferecer condições adequadas de trabalho, a Guarda Mirim exerce suas atividades em conformidade com a Lei nº 11.180 de 2005 - Lei de Aprendizagem, que é um contrato especial, com prazo determinado, que estabelece que o empregador assegure aos adolescentes (dos 14 aos 18 anos), uma formação técnico profissional compatível com cada aprendiz.

As empresas de qualquer natureza que possuem em seu quadro funcional mais de sete colaboradores são obrigadas a contratar aprendizes, conforme a Lei nº 10.097 de 2005, art. 429 da CLT. O percentual de contratações de aprendizes pode variar de 5% a 15%.

Para que haja maior contratação de aprendizes por parte das empresas, o governo reduziu de 8% para 2% a alíquota de contribuição do FGTS. Este incentivo faz com que aumente a cada dia o número de adolescentes em condição de aprendiz no mercado de trabalho.

Desta forma, todos se beneficiam. Os adolescentes podem ingressar no mercado de trabalho e adquirir conhecimentos profissionais e evidentemente os empresários, que obtêm mão de obra mais barata e com vantagens financeiras, com abatimentos de seus impostos.

Ademais, conclui-se que a instituição Guarda Mirim é fundamental para a formação de cidadãos e a preparação de mão de obra adolescente para o mercado de trabalho iguaçuense, isto, em conformidade das leis que regem e protegem os direitos das crianças e adolescentes.

# 6.2 SECRETÁRIO EXECUTIVO

A profissão de secretário apresenta-se como uma das profissões mais antigas do mundo. Segundo Sabino e Rocha (2004, p.3) "a origem do secretariado remota à Dinastia Macedônica, na época em que Alexandre Magno (356 a.C. – 323 a.C), aluno de Aristóteles e Imperados, da Macedônia, passou a reinar".

O secretário originou-se dos escribas, com atributos que o tornavam um profissional especializado. De acordo com Sabino e Rocha (2004) o secretário possui um amplo conhecimento, podendo desta forma, influenciar a origem de muitas outras profissões da atualidade.

A prática exercida pelos escribas define-se especificamente vinculada ao secretariado: o ato de assessorar diretamente ao seu superior, sobretudo na escrita. O referido autor relata ainda que a profissão de secretário foi obtendo lugar nas organizações sociais, comerciais e políticas, contemplando diversas habilidades, entretanto, mantendo suas características principais: o ato de administrar e escrever.

Desde sua origem, o profissional de secretariado já era considerado um grande aliado dos seus superiores, com prática em importantes atribuições. Segundo Sabino e Rocha (2004, p.3) "nas batalhas para suas conquistas territoriais, Alexandre Magno cercava-se de seus exércitos, defendendo os interesses de seu Imperador, quanto nos registros escritos dos grandes feitos do conquistador Macedônia", os quais eram realizados pelos seus secretários.

Muito além do que o secretário exercia no inicio de sua origem, atualmente ele se mostra um profissional que assessora diretamente o executivo e exerce tarefas que muitas vezes são consideradas administrativas ou executivas.

Assim, citam Medeiros e Hernandes (1999, p. 17).

Ela transformou-se, no mundo moderno dos negócios e nessa era de globalização da economia, em assistente administrativa que domina as habilidades requeridas num escritório, demonstra capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta e tem iniciativa para tomar decisões segundo os objetivos assinalados pela autoridade.

Tenha-se presente, que o secretário executivo é considerado um profissional que tem como uma de suas atribuições o domínio da comunicação e a pose de informações de suma importância. A ele, é confiado informações de caráter confidencial, mostrando-se proximidade dos grandes líderes, sendo fiel e ético nas informações obtidas (SABINO E ROCHA, 2004).

Convém ressaltar que dentre suas atribuições, o profissional de secretariado mantém o conceito de que seu trabalho deve ser realizado com discrição, ética e o aprimoramento contínuo das formas de comunicação.

# 6.3 COMUNICAÇÃO

A comunicação pode ser considerada uma forma de socialização. De acordo com Medeiros e Hernandes (1999, p. 209) "Etimologicamente, *comunicação* significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber; implica participação, interação, troca de mensagens..."

O ato de comunicar-se envolve pelo menos dois indivíduos, o emissor e o receptor.

Na comunicação existem outros elementos básicos que segundo Medeiros e Hernandes (1999), dão consistência a este processo: fonte, emissor, codificador, código, canal, mensagem, receptor, ruído, contexto, *feedback*<sup>1</sup>, repertório e redundância.

O ciclo da comunicação inicia-se com a fonte, que é considerada o elemento que dá origem à mensagem, sendo que o emissor é quem a emite e codificador o ingrediente que dá forma.

A mensagem é o resultado do processo de codificação, é o que se espera informar ao receptor. É transmitida em forma de códigos, e atinge o receptor por meio de um canal.

O Receptor tem um papel muito importante no processo de comunicação, é aquele que recebe a informação e a decodifica. Para que a mensagem seja eficaz, observa-se sua credibilidade, a coerência através do seu contexto e a ocorrência de qualquer tipo de ruído que interfira no êxito de transmissão da mensagem.

Há também dois outros elementos, o repertório, que é a transmissão através de signos, conhecidos ou assimilados por um indivíduo, e a redundância, considerada algo muito

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Feedback significa a informação que o emissor obtém da reação de receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão (HOUAISS)

comum, que ao tentar uma comunicação acaba-se transmitindo algumas informações adicionalmente e proporcionar melhor compreensão.

O resultado do desempenho de uma mensagem sobre o receptor pode ser controlado através do *feedback*.

Todos esses elementos são importantes para uma comunicação com qualidade. Segundo Bulgacov o processo de comunicação pode ser ilustrado da seguinte forma:

Emissão e recepção de informações

EMISSOR

INTERMEDIÁRIO

RECEPTOR

RUÍDO

Figura 5: Processo de emissão e recepção da informação

Fonte: Bulgacov (1999, p.43)

Quando se refere de comunicação, logo, imaginam-se duas pessoas falando entre si. Porém, a comunicação pode ser estabelecida de diversas formas, não apenas no ato de falar.

Medeiros e Hernandes, 1999, p. 17, citam:

Comunicar é tornar conhecido, é participar, é transmitir algo a alguém. Comunicação é o ato de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de processos previamente estabelecidos ou convencionados quer por meio da linguagem falada ou escrita, quer mediante outros sinais, signos ou símbolos.

Muitas vezes o processo de transmitir uma informação é tão instantâneo que não é imperceptível para o emissor. Ou seja, os gestos, as expressões faciais e corporais, são interpretados, transmitindo significância para cada ação do corpo.

## 6.3.1 Formas de Comunicação

Existem diversas formas de estabelecer e manter uma comunicação, a principal dela é a fala. No entanto, linguagens como, expressões faciais, tom de voz, reações do corpo e gestos, também estabelecem uma comunicação.

É necessária a consciência de que, ao estabelecer uma comunicação existem três aspectos que são observados e interpretados: o que dizemos; como dizemos e o que as pessoas veem.

Segundo Mitchell e Corr (2001) estudos apontam que 55% das pessoas analisam o que elas veem, 7% baseiam-se no que é dito e 38% no modo como em que é expresso. Ou seja, o ser humano é considerado um ser visual.

Todavia, cada ser humano assimila uma informação de forma diferente, por isso é crucial compreender os diversos estilos de comunicação.

De acordo com Mitchell e Corr (2001, p. 112) "... a comunicação hábil e efetiva depende não somente daquilo que dizemos, mas também da forma como transmitimos o que queremos dizer, da nossa aparência e de como as outras pessoas recebem as informações".

Observam-se durante a comunicação alguns sinais gestuais, que segundo Mitchell e Corr (2001, p. 112) possuem a seguinte significância:

Linguagem corporal Ações do Corpo Significância "Fecha" o corpo e cria uma barreira entre você e a Braços cruzados pessoa que está tentando atingir Senta ou andar rigidamente Transmite uma mensagem negativa do individuo Ficar olhando para os pés Considera uma atitude negativa Distância muito longa ou muito próxima entre Nível de desconforto durante a comunicação os indivíduos Cerrar os punhos, torcer ou enrolar os cabelos Interfere na comunicação com as pontas dos dedos

Figura 6: Linguagem corporal

Fonte: Mitchell e Corr (2001, p. 112 - 113)

Na linguagem corporal o indivíduo receptor pode obscurecer ou realçar a mensagem contida nas palavras do transmissor.

Considera-se que a comunicação seja integral, que envolve o ato de falar, escrever, a postura e até mesmo as atitudes, valores e crenças de cada individuo.

#### 6.4 ETIQUETA EMPRESARIAL

A comunicação está interligada aos padrões de etiqueta. O que cada indivíduo transmite pode ser levado em conta em relação a sua postura e conduta.

A palavra etiqueta possui o seguinte significado: cerimonial da corte; conjunto de formas ou praxes cerimoniosas em uso na sociedade; cerimônia; regra, estilo, praxe; impresso que identifica o conteúdo, as características ou a composição (em frasco, garrafas, etc.) (PRIBERAM, 2010).

As normas de etiqueta surgiram na França, como forma de padronizar o comportamento de um grupo social.

Na idade média as regras de comportamento tinham gestos em busca pela paz, motivadas por militares. De acordo com Mitchell e Corr (2001, p. 03) "A etiqueta era, na época (e ainda é hoje), fundamentada na gentileza e na idéia de que devemos seguir regras de comportamento para reduzir os incidentes muito violentos e as tensões sociais que os acompanham".

A etiqueta pode ser considerada um conjunto composto de boas maneiras, linguagens, apresentação pessoal, ética e moral, que tem por objetivo estabelecer um bom relacionamento entre as pessoas.

Vale mencionar que, existem várias formas quanto à classificação da etiqueta, entre elas as mais conhecidas estão: doméstica, social, profissional e etiqueta pessoal ou marketing pessoal.

Quanto ao sistema de mercado, as expectativas estão voltadas para um profissional com qualidades múltiplas, entre elas, as habilidades técnicas e a postura profissional. Para atender a demanda dos serviços com excelência, necessitam-se a aplicação de dois métodos essenciais, treinamentos específicos, que favoreçam o desenvolvimento das habilidades técnicas e o conhecimento de etiqueta, que ajuste o indivíduo no requisito postura profissional.

O mercado de trabalho apresenta-se muito competitivo, no entanto, cabe a cada indivíduo buscar qualificações que o coloque na frente dos outros concorrentes.

Nesta esteira, para o ingresso no mercado, a pessoa será inicialmente avaliada na entrevista de seleção da empresa, na qual o principal requisito de avaliação naquele momento é a etiqueta pessoal, social e profissional.

#### 6.5 ENTREVISTA DE EMPREGO

Requisitos como, conhecimentos de normas de etiqueta e boa comunicação é primordial para qualquer profissional. No entanto, para o profissional, o papel da comunicação antecede a sua atuação numa determinada função, inicia no momento da busca por um emprego. Na ausência desta habilidade o candidato já sai em desvantagem em relação aos demais candidatos da vaga de emprego (PERSONA, 2010).

As empresas utilizam diversas formas de seleção de pessoas, contudo, a entrevista de emprego é indispensável para uma possível avaliação da capacidade do profissional entrevistado para a vaga disponível.

Em uma entrevista o candidato é avaliado desde sua chegada, apresentando-se até o momento em que se retirar do local da seleção.

... na avaliação da entrevistada, se levam em conta: objetividade das respostas às perguntas feitas pelo entrevistador, organização do pensamento e argumentação; honestidade e influência sobre o entrevistador. A maneira de vestir-se também exerce influência sobre o entrevistador. (MEDEIROS; HERNANDES, 1999, p. 30).

Numa entrevista, a comunicação deve ser estabelecida com linguagem formal, com informações coerentes e acima de tudo objetivas.

A entrevista é o momento mais instável em um processo de seleção, pois não depende somente do candidato, mas também, do entrevistador e dos métodos de avaliação que serão aplicados.

Habitualmente, o entrevistador tende a realizar perguntas para avaliar aspectos pessoais do candidato, com intenção de analisar suas habilidades e tudo que possa acrescer para a empresa.

Contudo, há diferentes formas de entrevistas. Existem entrevistas em que o candidato é sujeito a perguntas com variadas situações e respostas.

De acordo com Medeiros e Hernandes (1999) a entrevista por competência é a forma de avaliação em o selecionador já tem definidas as competências desejadas e avalia os candidatos com esse foco, visando às habilidades requeridas da empresa, com as do candidato.

A entrevista mais comum é a aberta e dirigida, na qual, o entrevistador e o entrevistado ficam frente a frente, é a avaliação em que se analisa a real necessidade da empresa com as habilidades apresentadas pelo candidato.

Convém ponderar que ficar frente a frente com um entrevistador, pode ser vista pelos candidatos, como aterrorizante, no entanto existe ainda o método de entrevista com mais de um entrevistador, todavia, é uma maneira ágil e prática para a empresa, pois é possível que pessoas de outras áreas possam avaliar ao mesmo tempo o candidato.

Outra forma prática de avaliar um candidato é a entrevista por telefone, na qual, algumas empresas realizam para checagem de informações curriculares, em que o principal objetivo é eliminar os candidatos menos qualificados.

Algumas empresas de recursos humanos e seleção estão realizando uma forma de entrevista mais prática, ou seja, via internet, deste modo, os candidatos podem sentir-se mais confiantes e seguros, porém, a veracidade das informações continua essencial.

A mais das vezes, convém assinalar que conforme o site SECTH (2010), outro ponto a ser avaliado no processo de entrevista é a capacidade de comunicação do candidato, seja ela, com resposta curtas ou mais explicativas, porém, devem ser coesas, coerentes e com o máximo de veracidade possível, sempre mantendo a calma para transmitir autoconfiança.

Com base nestas informações, acredita-se na importância de um treinamento específico para o individuo que busca obter êxito na sua entrevista de emprego.

#### 6.6 TREINAMENTO

Em busca de melhores qualificações e aquisição de conhecimentos, as pessoas recorrem cada vez mais aos treinamentos específicos.

O constante aprimoramento é necessário, tanto para quem almeja garantir o seu lugar no mercado de trabalho, quanto para crescimento intelectual de cada indivíduo.

O treinamento busca a adaptação de uma pessoa para uma determinada função. Chiavenato (2003, p. 28), expõe claramente este conceito:

... alguns especialistas em ARH consideram o *treinamento* como um meio para desenvolver a força de trabalho dentro dos cargos particulares. Outros interpretam mais amplamente, considerando o treinamento como um meio para um adequado desempenho no cargo e estendendo o conceito para uma nivelação intelectual por meio da educação geral. Outros autores referem-se a uma área genérica chamada *desenvolvimento*, que dividem em *educação* e *treinamento*...

Dentro da abordagem de educação profissional o indivíduo depara-se com três etapas do processo: a formação profissional, aperfeiçoamento ou desenvolvimento profissional e treinamento, com características e objetivos distintos.

De acordo com Chiavenato, este processo pode ser ilustrado em três tipos de educação profissional.

Figura 7: Processos de educação profissional

Educação profissional				
Tipo de Educação Profissional	Escopo	Objetivos	Extensão de Tempo	Características
Formação	Prepara e forma a pessoa para exercício de profissão no mercado de trabalho	Amplo e mediatos	Longo prazo	Qualifica para futura profissão. Dada nas escolas e mesmo dentro das organizações.
Desenvolvimento	Amplia e aperfeiçoa a pessoa para crescimento profissional na carreira na organização.	Menos amplos	Médio prazo	Proporciona conhecimentos e prepara para funções complexas. Dado em organizações.
Treinamento	Prepara a pessoa para ocupar determinado cargo na organização	Restritos e imediatos	Curto prazo	Fornece o essencial para o cargo atual. Dado nas organizações ou em empresas especializadas.

Fonte: Chiavenato (2003, p. 30).

No processo de educação profissional apresentado por Chiavenato, observa-se que a formação tem objetivos amplos a serem definidos a longo prazo, a fim de qualificar a pessoa para uma futura profissão.

O desenvolvimento por sua vez, prepara para funções complexas, com o intuito de aperfeiçoar a pessoa para um crescimento profissional. O treinamento é um processo de curto prazo, que utiliza procedimento sistemático e organizado, aplicado no pessoal não gerencial, com um propósito definido de transmitir conhecimentos e habilidades técnicas.

No que se refere a treinamento Chiavenato (2003) relata que requer esforços dos dois lados, do instrutor e do aprendiz. O instrutor é um individuo que ocupa qualquer nível hierárquico de uma organização, com experiência ou especialista em algum trabalho ou atividade, que dentro do processo de treinamento transmite seus conhecimentos. Já o aprendiz, que na sua necessidade de aprender ou de aprimorar seus conhecimentos, assume o lugar de beneficiado.

Contudo, conclui-se que o treinamento pode ser considerado uma transmissão de conhecimentos, e todo ser humano necessita de constantes treinamentos, sendo que dentro de suas habilidades também transmitirem algum tipo de treinamento a outras pessoas. Ou seja, o

treinamento não é apenas ao indivíduo dentro de uma empresa, mas também aquele que busca conhecimento com objetivo de ingressar no mercado de trabalho.

Visando o maior aproveitamento das informações contidas em um treinamento, surge a necessidade de transmissão de tais informações para o papel, ou seja, a elaboração de um manual.

De acordo com Araújo (2001, p. 106) "o treinamento com base no uso de manuais terá sempre a tendência do resultado final extremamente gratificante". Neste caso, o manual proporciona ao indivíduo o acesso sempre que necessário, as informações tendem a ser de fácil compreensão e a eficácia é maior durante a aprendizagem, pois neste método há menos, ou nenhuma, incidência de ruídos ou falhas ao expor o seu conteúdo.

## 6.7 ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS

O processo de organização, sistemas e métodos, tem como objetivo facilitar as atividades de uma empresa ou similar.

O.S.M., segundo D'Ascenção (2007), pode ser definido como um caminho traçado pela qual, é formado um conjunto organizado, que visa à realização de um ou vários objetivos.

Cury (2005) define cada um dos processos de OSM. A organização é vista como o desenvolvimento ou adequação dos sistemas funcionais da empresa, quanto ao método, é a forma de executar os referidos sistemas com maior eficácia e menor tempo, e o sistema é considerado um conjunto de métodos, técnicas ou procedimentos que aplicados resultam em informações.

Desse modo, o objetivo principal de O.S.M. é elaborar sistemas racionais que facilitem a produtividade e eficiência, garantindo a segurança de tais procedimentos e das informações envolvidas.

## 6.7.1 Manualização

Dentro da técnica de organização, sistemas e métodos, há o sistema de manualização.

Há uma diversidade de tipos de manuais, porém o foco estabelecido para este TCC foi o manual orientativo, com base em treinamento.

Aplicado em diversas empresas, o manual orientativo é um forte aliado. Pois, após sua elaboração a transmissão de informações fica muito mais prática e eficaz.

Segundo Cury (2005), o manual de treinamento é definido como uma forma sistematizada de agrupar informações, e tem como objetivo orientar, divulgar ou estabelecer seu conteúdo.

Em se tratando de manual direcionado a um público adolescente, a temática deve ser diferenciada. O conteúdo do manual deve possuir uma linguagem objetiva, clara e acessível com o propósito de facilitar a sua compreensão.

No entanto, para garantir a longevidade dos manuais, existe toda uma técnica para seu uso e conservação. Faz-se necessário que o manual seja confeccionado em material de melhor qualidade, permitindo seu manuseio e arquivado em local adequado visando melhor durabilidade e acesso.

De acordo com Cury (2005), para que o manual continue a serviço efetivamente na organização, existe a necessidade de constantes análises, avaliações e adequações, por parte do seu criador responsável e também dos usuários, atualizando-o em conformidade com os dias atuais

A revisão do conteúdo do manual é de suma importância, tanto para o emissor, quando para o seu o receptor. No caso do emissor, se as informações estiverem desatualizadas poderá colocar em risco toda uma imagem, e não haverá credibilidade por parte do leitor, já o receptor estará inserindo-se de informações estatizadas pelo tempo e a atualidade.

Vale mencionar que a elaboração do conteúdo do manual proposto aos adolescentes da Guarda Mirim, proporcionou maior confiança no momento das entrevistas de empregos.

Com o propósito de oferecer maior efetividade no processo de seleção em que os adolescentes são submetidos, foram adicionadas algumas informações e sugestões no manual orientativo, visando prepará-los e garantindo resultados positivos nos processos de entrevistas de empregos.

#### 6.7.2 Tipos de manuais

O manual pode ser considerado uma forma organizada de unir informações.

No que se refere a manuais, D'Ascenção (2007) relata que a principal finalidade é documentar, orientar ou fixar, uma norma, regulamento, rotina ou informações voltadas aos usuários.

Verifica-se que dentro de cada empresa pode existir um ou mais tipos de manuais, sendo eles:

Figura 8: Tipos de manuais

Tipos de manuais			
Técnicos	Administrativos	Normas e Procedimentos Administrativos	
Manutenção de máquinas e equipamentos	Organização ou estrutura organizacional		
Operacionalização de máquinas e equipamentos	Processos administrativos	Descrever atividades	
Terminologia técnica	Manual do funcionário		
Processos de produção	Políticas e diretrizes		

Fonte: Elaborado pela autora, com base em D'Ascenção (2007, p. 154-155).

Visualiza-se na figura 8, a principal finalidade dos manuais, que é estabelecer padronização e/ou divulgação de informações, garantindo assim, uma comunicação sem ruídos ou interferências.

O foco do manual proposto no presente trabalho foi de divulgar algumas informações necessárias para auxiliar os adolescentes com dicas e informações, para melhorar o desempenho durante uma entrevista de emprego, ou seja, um manual orientativo.

Para melhor entendimento sobre o manual orientativo, segue figura explicativa.

Figura 9: Manual orientativo

Manual orientativo			
Objetivo	Linguagem	Público leitor	
Fornecer dicas e informações aos adolescentes da G.M.	S Informal		
Transmitir autoconfiança e conhecimento	De fácil compreensão	Adolescentes da Guarda Mirim e público em geral	
Servir de fonte segura de informações nos treinamentos da G.M.	Com ilustrações		

Fonte: Elaborado pela autora.

Este tipo de manual apresenta-se com uma forma de linguagem própria para o receptor, ou seja, aos adolescentes de idades entre 14 e 18 anos. Esta medida facilitará a captação e consequentemente uma melhor compreensão da mensagem a ser transmitida pelo manual.

#### 7 METODOLOGIA

A metodologia científica refere-se aos métodos de pesquisas utilizados para a realização deste trabalho.

Neste capítulo, apresentam-se embasamentos teóricos de tais métodos.

## 7.1 MÉTODOS DE PESQUISA

Para o desenvolvimento deste trabalho é de suma importância estabelecer os métodos de pesquisas, pois são utilizados com o propósito de colocar em prática os objetivos específicos apresentados neste projeto.

Quanto ao método de pesquisa, varia-se conforme os aspectos apresentados, como se pode observar na figura 10.

Figura 10: Aspectos de pesquisas

Aspectos de pesquisas			
Aspectos	Definição		
Tipo de pesquisa	Deve esclarecer se a pesquisa é de natureza exploratória, descritiva ou explicativa.  Esclarecer se a pesquisa é experimental, levantamento, estudo de caso, pesquisa bibliográfica, observação participante, questionário ou entrevista		
População e amostra	Esclarece a extensão da pesquisa e da maneira que será selecionada		
Coleta de dados	Descrição das técnicas a serem utilizadas para coleta dos dados		
Análise dos dados	Descrição da análise quantitativa e/ou qualitativa		

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Gil (2009).

Na figura 10, observam-se os aspectos da pesquisas e suas definições, esclarecidos por Gil (2009).

Os métodos de pesquisas podem ser considerados como a forma ou o canal em que são coletadas as informações, sendo elas de fontes primárias ou de primeira mão.

Pádua (2000) define a o ato de pesquisar sendo, toda atividade voltada para a solução de problemas, investigação, elaboração e aquisição de um conhecimento ou algo que ajude a compreender a realidade.

Para complementar a ideia de Pádua (2000), Marconi e Lakatos (2002, p. 17), mencionam, "a pesquisa não é apenas confirmação ou reorganização de dados já conhecidos ou escritos nem a mera elaboração de idéias; ela exige comprovação e verificação". Contudo, estas pesquisas podem ser realizadas em estudos bibliográficos, documental, de campo, de laboratório, entrevistas, questionários, etc.

Todavia, de acordo com a proposta deste trabalho, optou-se pelo método de pesquisa bibliográfica e documental, com observação participante e realização de questionário, no qual a análise foi realizada por meio de pesquisa qualitativa e quantitativa.

#### 7.1.1 Pesquisa Qualitativa

O presente TCC teve como objetivo geral a elaboração de um manual orientativo para entrevistas de emprego, o qual foi avaliado minuciosamente pelos colaboradores e professores da Guarda Mirim.

Para mensurar a qualidade do manual, foi aplicado um questionário avaliativo, capaz de detectar ausência ou falhas nas ideias apresentadas, assim como o contexto e amplitude de informações e até mesmo apresentou sugestões de melhorias.

As informações obtidas no questionário foram analisadas e compiladas através da pesquisa qualitativa e quantitativa.

Na pesquisa qualitativa compilam-se as respostas de forma a analisar uma a uma, de modo em que cada indivíduo apresenta seu ponto de vista sem influência do questionário, ou seja, são respostas abertas.

Existem grandes vantagens na realização da pesquisa qualitativa, assim, corrobora Lima (2004, p. 30):

- a) A importância do singular assumida na investigação dos fenômenos sociais acaba contribuindo no resgate da ideia de o homem ser reconhecido como o *singular universal* no processo investigatório;
  - b) valoriza a ideia de intensidade em detrimento da ideia de quantidade;

- c) a credibilidade das conclusões alcançadas é reflexo das multiperspectivas resultantes das diferentes fontes de consulta exploradas pelo método qualitativo. Isto pressupõe um olhar profundo e prolongado da realidade investigada;
- d) a quantidade de tempo envolvida no processo de investigação somada à intensidade dos contatos estabelecidos entre o pesquisador e os sujeitos da investigação correspondem a fatores que reduzem significativamente *a fabricação* de comportamentos "maquiados", convenientes, de fachada;
- e) a quantidade de tempo envolvido no processo de investigação somada à multiplicidade de fontes de evidência figuram como fatores que dificultam o pesquisador manter *pré-conceitos* frente ao objetivo da investigação. Estas vantagens são propicias para a realização da pesquisa qualitativa, resultando maior amplitude das idéias e conceitos dos indivíduos questionados.

#### 7.1.2 Pesquisa Quantitativa

Neste modelo de pesquisa, a constatação dos dados se dá em forma de números, apresentados em frações, porcentagens, médias, gráficos, etc. Marconi e Lakatos (2002, p.18) autenticam essa afirmação, "os dados devem ser, quanto possível, expressos com medidas numéricas"

O questionário foi aplicado, para avaliar o manual orientativo elaborado para os adolescentes da Guarda Mirim, em relação à sua qualidade como material de manuseio e conteúdo, podendo comensurar através de números.

A pesquisa quantitativa mais comum é apresentada em gráfico, no qual pode ser visualizado o percentual de cada informação, sendo de fácil compreensão para quem deseja conhecer ou analisar os dados obtidos.

#### 7.1.3 Pesquisa Exploratória

As pesquisas podem ser previamente classificadas em três grupos, sendo elas de caráter explicativo, descritivo ou exploratório. De acordo com os objetivos deste trabalho, considerou-se mais viável a pesquisa exploratória.

De acordo com Gil (2009), a pesquisa exploratória apresenta-se bem flexível quanto à construção de hipóteses, possibilitando variações relativas ao estudo realizado.

Marconi e Lakatos (1999, p. 87), definem a pesquisa exploratória:

São investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura...

Este método de pesquisa bem como os demais requer embasamentos bibliográficos, trabalhando com a temática de aplicação de entrevistas ou questionários.

#### 7.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para obtenção de informações em uma pesquisa, é necessária a escolha dos instrumentos de coleta de dados, que podem variar conforme o gênero ou o resultado que almeja obter.

A coleta de dados exige planejamento, pois, precisa-se de um preparo e ânimo, para atingir as metas previstas.

De acordo com Marconi e Lakatos (2002, p. 33), as principais técnicas para coleta de dados são:

- a) Coleta documental.
- b) Observação.
- c) Entrevista.
- d) Questionário.
- e) Formulário.
- f) Medidas de opiniões e de atitudes.
- g) Técnicas mercadológicas.
- h) Testes.
- i) Sociometria.
- j) Análise de conteúdo.
- k) História de vida.

Conforme mencionado anteriormente, este TCC realizou pesquisa documental e bibliográfica, observação participante e aplicou um questionário, em que avaliava o manual elaborado.

#### 7.2.1 Observação Participante

Para participar ativamente das atividades desenvolvidas e mensurar a problemática encontrada na Guarda Mirim, optou-se por utilizar o método de observação participante.

Segundo Marconi e Lakatos (2002), este método objetiva estabelecer confiança do grupo observado e vivenciar o sistema. O observador torna-se participante, na expectativa de coloca-se do mesmo lado do observado.

Richardson (1999) instrui que durante a pesquisa de observação participante, necessita-se do consentimento do grupo observado. Isto, para imunizar a ética relacionada a pesquisas com seres humanos. Todavia, Marconi e Lakatos (2002) sustêm a idéia que há maior vantagem no anonimato. Esse confronto de idéias se dá pelo fato da necessidade de agir conforme a ética estabelecida e a busca de um resultado mais próximo da realidade.

A grande vantagem da observação participante neste trabalho é por ter se colocado do outro lado, é por ter se envolvido com o grupo e detectado a real necessidade existente na empresa.

#### 7.2.2 Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica é realizada por meio de materiais localizados principalmente em bibliotecas, constituem-se de materiais impressos, como revistas, livros e jornais.

Na figura seguinte, pode-se visualizar que existe uma ampla quantidade de fontes bibliográficas.

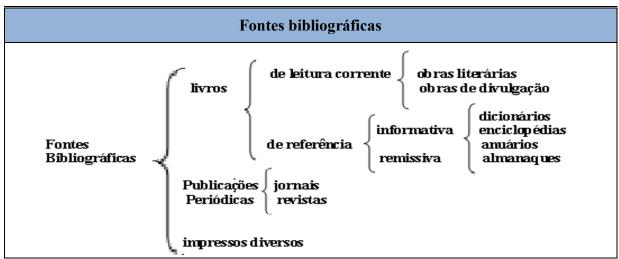


Figura 11: Fontes bibliográficas

Fonte: Gil (2009, p. 44).

Gil (2009) expõe na figura 11 as diversas fontes consideradas bibliográficas.

Observa-se que na pesquisa bibliográfica, há uma maior diversidade e amplitude nas informações obtidas, cita Gil (2009, p. 45) "a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente".

Em contrapartida, observa-se que devido à grande quantidade de fontes bibliográficas, existe uma maior possibilidade de informações contraditórias, surgindo à necessidade de realizar outros tipos de pesquisas e estudos.

O presente trabalho utilizou-se de inúmeras fontes bibliográficas, tendo como objetivo captar as idéias e visões de grandes estudiosos para estabelecer e desenvolver uma solução para a problemática encontrada da instituição estudada.

## 7.2.3 Pesquisa Documental

Existe uma ampla semelhança entre pesquisa documental e pesquisa bibliográfica, exceto a natureza das fontes. A pesquisa documental, ao contrario da bibliográfica, é extraída de fontes sem análise ou fundamentação teórica, que por sua vez, podem ser adaptadas conforme com os objetivos da pesquisa. Contudo, a pesquisa documental pode ser realizada por meio de correspondências pessoais, documentos cartoriais, registros em cartórios, emails, arquivos de órgãos públicos, cartas pessoais, diários, fotografias, ofícios e documentos de segunda mão, tais como, relatórios de empresas, relatórios de pesquisas, tabelas e memorandos.

De acordo com Gil (2009) a pesquisa documental apresenta diversas vantagens, é uma fonte rica e estável de dados, tem baixo custo e não exigi contato com os sujeitos da pesquisa.

Contudo, para garantir maior veracidade das informações, neste estudo foram extraídas informações de documentos internos da Guarda Mirim, como o Estatuto Social e Regimento Interno.

## 7.2.4 Questionário

O questionário é um meio de atingir um grande número de pessoas, entretanto, grande parte dos questionários não é respondida ou devolvida, no entanto o resultado será mensurado através daqueles que obteve retorno.

Marconi e Lakatos (2002, p. 98) definem questionário sendo "um instrumento de coleta constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador", considerando que, o questionário deve ter o máximo de informação possível com relação ao objetivo da pesquisa, evitando desinteresse do participante.

Existem vários estilos e modelos de questionários, porém, as perguntas se classificam três formas: abertas, que é descritiva e colocada a opinião do participante; fechadas, com respostas previamente classificadas; e/ou que associam respostas abertas e fechadas.

O questionário aplicado apresentou-se com oito perguntas que sugeriram respostas abertas e fechadas, na qual visaram à marcação das opções apresentadas e ainda a opinião pessoal ou profissional do respondente.

#### 7.3 População e Amostra

Dentro de uma pesquisa o termo "universo" trata-se da quantia total existente, no entanto a "população" abrange uma volumosa quantidade, e a "amostra" é uma pequena parte desta população.

Segundo Rúdio (2003, p. 62), "... é melhor trabalhar com amostra do que com população, não só pela maior economia de recursos e tempo, como também porque oferece melhor garantia de controle e precisão". Observando este conceito, neste trabalho aplica-se a pesquisa de amostragem. Na amostragem, é possível constatar dados, com a proximidade nos resultados obtidos na pesquisa de população, no entanto com um menor número de questionários ou entrevistas.

Contudo, para avaliar o manual elaborado, optou-se pela pesquisa resultante de uma amostra, ilustrada por oito colaboradores da instituição. Esta amostra pode ser considerada 25,8% da população, ou seja, dos 31 colaboradores da instituição, oito participaram da pesquisa.

Vale citar que se optou também pela pesquisa com amostra para a apresentação do manual aos jovens e treinamentos propostos, sendo que, dos 900 adolescentes que passam pela G.M. anualmente, foram selecionados 30 para representar o restante. Estes foram escolhidos por não terem qualquer experiência na vida profissional, já os demais estão empregados no momento.

## 7.3 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS

Neste tópico exibe-se a figura demonstrativa do quadro sinóptico da metodologia, o qual pode ser observado os objetivos específicos, as técnicas de coleta e as técnicas de análise dos dados da pesquisa.

Figura 12: Quadro sinóptico da metodologia

Sinóptico da metodologia			
Objetivos específicos	Técnicas de coleta	Técnicas de análise dos dados	
Apresentar o manual aos adolescentes e equipe	Pesquisa bibliográfica e observação participante	Leitura analítica	
Orientar e auxiliar os adolescentes na elaboração do currículo	Pesquisa bibliográfica e observação participante	Leitura analítica	
Realizar dinâmicas com simulações de entrevistas de empregos com os adolescentes	Pesquisa bibliográfica e observação participante	Leitura analítica	

Fonte: Elaborado pela acadêmica, com base em Roechst (1999)

## 8 ANÁLISE DE RESULTADOS

O presente trabalho visou solucionar a problemática encontrada no setor de cursos da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu. Durante a observação participante constatou-se que a instituição possui profissionais que atuam como instrutores para sanar as dúvidas dos adolescentes quanto ao momento da entrevista de emprego. No entanto, o principal problema encontrado era a ausência de um manual específico contendo orientações e dicas para os adolescentes.

Portanto, como proposta de solução para a problemática detectada, foi elaborado um manual orientativo. Após a confecção do referido manual foi realizada a apresentação deste e aplicado um questionário avaliativo, com perguntas abertas e fechadas a oito colaboradores da instituição.

Em virtude da quantidade de 31 colaboradores da instituição, optou-se pela pesquisa por meio de amostra representada por oito respondentes, vale citar que o critério utilizado para escolha dos respondentes se deu pela atuação mais próxima com os jovens.

Para a análise do questionário será exposta uma tabela com os dados dos participantes, o que possibilita identificar melhor o perfil de cada um deles e alguns gráficos que permitem a visualização e interpretação dos resultados obtidos através desta pesquisa.

#### 8.1 PROBLEMÁTICA DETECTADA

A Guarda Mirim é uma empresa sem fins lucrativos que trabalha em prol da capacitação e, consequentemente, na inserção de adolescentes no mercado de trabalho. A instituição possui um departamento de cursos, o qual é responsável pelo acompanhamento sócio-educativo e aprendizagem destes adolescentes, pois fornecem informações que permitem aos adolescentes aprenderem um pouco sobre a vida profissional.

Haja vista que através da observação realizada na empresa, foi detectado que não existia um manual específico, capaz de esclarecer as dúvidas dos adolescentes referentes o momento da entrevista de emprego, algo que pudesse ser consultado tanto por eles, quanto pelos próprios profissionais para ser usado como base de informações. Entende-se também

que pelo fato da Guarda Mirim atender aproximadamente 900 adolescentes por ano, necessita uma fonte segura para as informações à serem repassadas.

Contudo, verificou-se que a problemática a ser solucionada seria a ausência de um manual orientativo, que contenha dicas e informações referentes às entrevistas de emprego, a fim de auxiliar na capacitação dos jovens da instituição.

## 8.3 PRIMEIRA ETAPA DE APRESENTAÇÃO DO MANUAL

A apresentação do manual orientativo foi realizada em duas etapas. Na primeira etapa da apresentação, o manual foi exposto à oito colaboradores da instituição que estão diretamente ligados a capacitação e direcionamento dos adolescentes ao mercado de trabalho, dentre estes, estão enquadrados os profissionais dos departamentos de cursos, pedagógico, serviço social, secretaria e diretoria executiva.

Com efeito da "carta-convite para participação de projeto de pesquisa" pelo Sr. Hélio Candido do Carmo, presidente da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, autorizando a participação de seus colaboradores nesta pesquisa, o manual foi apresentado aos profissionais da instituição juntamente com o questionário avaliativo.

Vale citar que no dia 18 de setembro ocorre-se a primeira etapa de apresentação do manual e estabeleceu-se o prazo de 15 dias para que estes colaboradores realizassem a leitura do manual e responderem o questionário avaliativo.

Nada obstante, visto que os respondentes assinaram uma "declaração de uso do material coletado", para assim possibilitar a utilização dos resultados da avaliação do questionário e, no entanto, preservar sua identificação.

## 8.3.1 Análise do perfil dos respondentes

Apresentam-se na figura 13, alguns dados de identificação dos participantes, os quais permitem a análise do perfil de cada respondente.

Vale salientar, que os resultados obtidos nos questionários foram integralmente expostos nesta análise, a fim de que fossem preservadas as opiniões dos respondentes.

Figura 13: Perfil dos respondentes

Perfil dos respondentes				
Identificação	Cargo	Formação acadêmica/curso	Faixa etária	Tempo de emprego na instituição
R1	Auxiliar administrativo	Superior incompleto Pedagogia	Entre 46 e 55 anos	Mais de 8 anos
R2	Coordenador de cursos	Superior completo Letras português/inglês	Entre 36 e 45 anos	Entre 7 e 12 meses
R3	Pedagogo	Superior completo Pedagogia	Entre 36 e 45 anos	Mais de 8 anos
R4	Diretor Presidente	Pós-graduação Gestão Pública	Entre 36 e 45 anos	Mais de 8 anos
R5	Assistente social	Pós-graduação Serviço Social	Entre 26 e 35 anos	Entre 4 e 7 anos
R6	Auxiliar administrativo	Pós-graduação Gestão de Pessoas	Entre 26 e 35 anos	Mais de 8 anos
R7	Assistente social	Pós-graduação Serviço Social	Entre 46 e 55 anos	Entre 4 e 7 anos
R8	Auxiliar administrativo	Pós-graduação Psicopedagogia	Entre 36 e 45 anos	Mais de 8 anos

Fonte: Elaborado pela autora, com base no questionário aplicado

Observam-se na figura 13, que os oito respondentes são funcionários que atuam diretamente com os jovens nas funções de assistente social, pedagogos, gestor de pessoas, entre outras.

Outro fato relevante é que sete dos respondentes, 7,5% da amostra, tem curso superior e apenas um deles, identificado como R1 (12,5%) tem curso superior incompleto. Verificouse também que dos sete com curso superior, cinco (71,4%) tem pós-graduação. Pode-se inferir que a formação educacional dos respondentes é um fator de extrema importância, pois denota que são profissionais qualificados para lidar e formar estes jovens no seu início de vida profissional. Quanto à faixa etária verifica-se que dos oito respondentes, quatro (50%) tem idades entre 36 e 45 anos, outros dois (25%) tem idades entre 26 e 35 anos e os demais respondentes (25%) tem idade entre 46 e 55 anos, diante disso, considera-se que pelo fato dos colaboradores terem uma faixa etária mediana (dos 26 aos 55 anos), possuem conhecimento e também mais experiência de vida, podendo avaliar mais criteriosamente o manual.

Na coluna designada a tempo de emprego na instituição, verifica-se que apenas um respondente tem menos de 12 meses de serviço e os outros sete (sete) trabalham há mais de

quatro anos, isto é, devido o grande tempo trabalhando na mesma empresa, estes colaboradores conhecem as reais necessidades existentes, sendo que a principal delas foi detectada no departamento de cursos, devido a ausência de um manual orientativo.

Em suma, conclui-se que os colaboradores que responderam o questionário, são aptos para avaliar o manual orientativo e até mesmo sugerir alterações ou complementações para a melhoria do mesmo.

## 8.3.2 Análise dos resultados do questionário aplicado

Com o objetivo de avaliar o manual orientativo elaborado, aplicou-se um questionário aos oito colaboradores da instituição com o perfil citado anteriormente. Este questionário possui oito perguntas abertas e fechadas, ou seja, com alternativas de respostas já impostas e ainda com flexibilidade de respostas livres.

As respostas obtidas através do questionário serão apresentadas em gráficos e interpretadas posteriormente.

## 8.3.2.1 Pontos positivos do manual

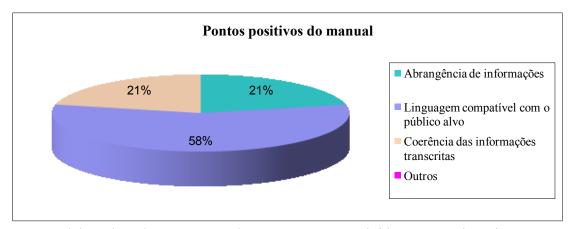


Figura 14: Gráfico – Pergunta 1

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas respostas obtidas no questionário

Foram analisados os pontos positivos do manual, e chega-se a conclusão que a opção que melhor o define é a linguagem compatível com o publico leitor, no qual os oito respondentes assinalaram, totalizando 58%. Os R3, R4 e R5 observaram que a abrangência de informações e a coerência das informações transcritas no manual também são pontos importantes, tendo cada uma destas opções 21% das marcações.

8.3.2.2 A linguagem utilizada no manual é de fácil compreensão do público leitor (adolescentes de 14 aos 18 anos)?



Figura 15: Gráfico – Pergunta 2

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas respostas obtidas no questionário

Na segunda questão, foi avaliada a linguagem utilizada na escrita do manual, e os oito respondentes (100%), afirmaram que a linguagem é adequada e de fácil compreensão do público leitor, ou seja, adolescentes de 14 aos 18 anos. A avaliação deste critério é de suma importância, sobretudo, porque o público alvo ao ler o manual deve compreender e sanar as suas dúvidas com relação às entrevistas de empregos.

Contudo, pode-se concluir que o objetivo de fornecer informações com uma linguagem adequada para entendimento dos leitores foi alcançada.

8.3.2.3 Os temas expostos no manual contribuirão para a capacitação dos adolescentes em prol da inserção no mercado de trabalho?



Figura 16: Gráfico – Pergunta 3

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas respostas obtidas no questionário

Para avaliar os temas trabalhados no manual aplicou-se a pergunta "Os temas expostos no manual contribuirão para a capacitação dos adolescentes em prol da inserção no mercado de trabalho?", esta, apresentou afirmação positiva dos oito respondentes (100%).

Logo, verifica-se que foram inseridos assuntos importantes no manual e que contribuirão para capacitação dos adolescentes que ainda tenham dúvidas sobre o momento da entrevista buscam um emprego.

## 8.3.2.4 Referente à estrutura física do manual, pode observar que é:

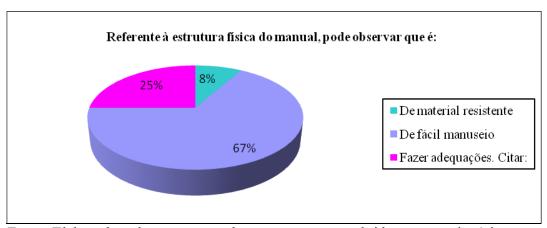


Figura 17: Gráfico – Pergunta 4

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas respostas obtidas no questionário

Na confecção do manual utilizou-se um material que proporcionasse maior durabilidade, esta preocupação pode ser confirmada através deste gráfico, no qual os oito respondentes constataram que o manual é de fácil manuseio, gerando 67% das marcações, o R6 verificou que o manual é de material resistente, projetando 8% no gráfico.

A seguir, seguem as sugestões feitas por três respondentes, totalizando os outros 25%.

- R1, fazer a apostila maior;
- R3, a encadernação está muito justa;
- R4, encadernação dificulta o manuseio, este formato e tamanho da letra dificultam a leitura e melhorar capa (letra e apresentação).

Verificado-se as sugestões, concluiu-se que o manual necessitava de algumas adequações para melhor atender as necessidades da instituição. Com base nestas sugestões, o manual foi reimpresso em papel cartão, tamanho A4, foi utilizado outro material para encadernação e também se elaborou outra capa para o manual, deixando-o mais apresentável.

Contudo, todas as adequações sugeridas nesta questão foram aceitas, visando a funcionalidade e a durabilidade do manual.

## 8.3.2.5 Referente à estrutura interna do manual, pode observar que é:

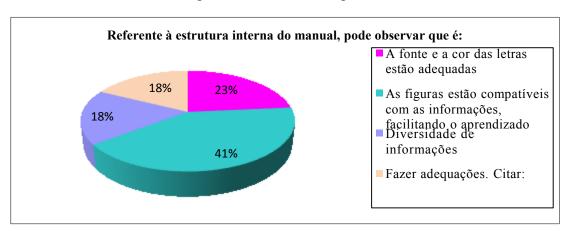


Figura 18: Gráfico – Pergunta 5

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas respostas obtidas no questionário

Com intuito de atingir positivamente os adolescentes, o manual orientativo apresentou muitas de suas informações em imagens, itens que chamem a atenção do público leitor. Visualizando o gráfico 18, observa-se que sete respondentes acreditam que as figuras estão compatíveis com as informações, facilitando o aprendizado, correspondendo a 41% do total do gráfico. 4 pessoas que responderam o questionário informaram que a fonte e a cor das letras estão adequadas, refletindo 23% das marcações, os outros 18% é o percentual obtido pelas respostas de 3 respondentes, citando que o manual tem uma vasta diversidade de informações.

Todavia, seguem as sugestões feitas por 3 respondentes, totalizando 18% do gráfico.

- R1 e R2, aumentar o tamanho da fonte das letras;
- R4, imprimir o manual em papel tamanho A4.

Não obstante, estas adequações já haviam sido sugeridas pelos respondentes na resposta anterior e conforme mencionado, estas foram aceitas.

Verifica-se que o manual, foi adaptado conforme sugestões dos seus avaliadores, para atender as necessidades dos adolescentes da Guarda Mirim.

8.3.2.6 Avaliando toda estrutura do manual (assuntos, forma de abordagem, material exposto, etc.), qual a nota você daria?

Avaliando toda estrutura do manual (assuntos, forma de abordagem, material exposto, etc.), qual a nota você daria?

De 9,0 a 10,0
De 7,0 a 8,99
De 5,0 a 6,99

Figura 19: Gráfico – Pergunta 6

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas respostas obtidas no questionário

A avaliação geral do manual foi realizada na quinta pergunta do questionário, no qual quatro respondentes (50%) deram nota de 7,0 a 8,99 e os outros quatro (50%) indicaram nota de 9,0 a 10,0. Isto denota que o manual obteve uma nota mediana na avaliação realizada através do questionário, no entanto, nos pontos sugeridos para melhoria, foram realizadas as adequações necessárias, perseverando a nota máxima para avaliação da estrutura do manual.

8.3.2.7 Durante a leitura do manual, foram encontradas informações equivocadas ou erros ortográficos?

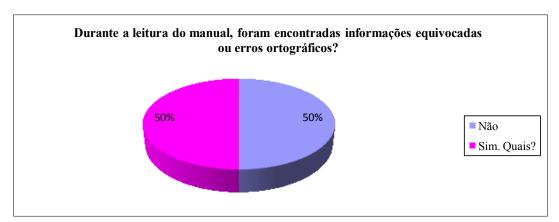


Figura 20: Gráfico – Pergunta 7

Fonte: Elaborado pela autora, com base nas respostas obtidas no questionário

Durante a leitura do manual, quatro respondentes (50%) não localizaram qualquer erro ortográfico ou informações equivocadas, porém os outros quatro respondentes (50%) citaram alguns erros.

- R4, erros de grafia nas palavras "alongamentos" e "ansioso", os quais já foram acertados na impressão definitiva do manual.
- R3, erro de digitação na página dez, item três, na qual palavra "que" estava digitada "quem", entretanto, já foi corrigida.
- R5 e R7, informação equivocada na apresentação do manual, pois, não consta que apesar de não haver um manual específico para capacitação dos adolescentes, a equipe multidisciplinar da instituição realiza o trabalho de orientação. Esta informação foi acrescida conforme orientação destes respondentes.

# 8.3.2.8 Gostaria de sugerir alguma alteração ou complementação para a melhoria do manual? Qual?

Nesta pergunta além de sugestões, alguns respondentes também utilizaram-na para fazer agradecimentos.

- R1 salientou que a criação deste manual para orientação dos jovens é de suma importância para quem está iniciando mercado de trabalho.
- R3 sugeriu colocar a logomarca da Guarda Mirim na capa do manual. Analisado a sugestão, definiu-se que seria importante essa adequação, na qual o leitor logo visualiza a fonte das informações.
- Para o R2, a apresentação do manual está excelente, porém sugere que seja impresso frente e verso. Depois de verificado a sugestão, acredita-se que para melhor visualização das informações não se faz necessário esta mudança.
- R5 sugeriu a inclusão de informações sobre a lei de aprendizagem, contudo, o foco do manual é a capacitação dos adolescentes para entrevistas de empregos, não cabendo tal informação.
- R7 propôs que fossem inseridas informações sobre processos seletivos e principalmente abordar o tema "raciocínio lógico", pois se acredita que os jovens não tenham conhecimento deste tema. Explica-se que o tema "processos seletivos" não foi introduzido no manual, pois os adolescentes não são submetidos a esse método de seleção, ou seja, passam apenas por entrevistas de empregos, no entanto, o tema "raciocínio lógico" é algo interessante para se trabalhar, contudo, não foi possível incluí-lo neste manual devido o prazo para apresentação aos adolescentes da Guarda Mirim.
- R8 acredita que seja interessante passar as informações contidas no manual nas salas de cursos ou até mesmo em forma de teatro. Visto que a sugestão deste respondente é um dos

objetivos específicos deste trabalho, ou seja, todas as informações contidas no manual serão apresentadas aos jovens da instituição em forma de treinamentos.

Vale citar que as sugestões que se fizeram necessárias, foram aceitas, contudo o maior desígnio do manual é colaborar para a capacitação e inserção dos adolescentes no mercado de trabalho.

## 8.4 SEGUNDA ETAPA DE APRESENTAÇÃO DO MANUAL

Para execução da segunda etapa de apresentação do manual, foram realizadas algumas alterações sugeridas, pelos respondentes do questionário avaliativo, conforme mencionadas anteriormente.

Realizou-se no dia 18 de outubro de 2010, das 14 às 16 horas a apresentação manual aos adolescentes da instituição representados por uma amostra de 30 jovens. Vale destacar que estes foram escolhidos por não terem qualquer contato com o mercado de trabalho até o momento. Explicou-se na ocasião a importância da implantação do manual orientativo na instituição, bem como se detalhou cada tópico do material.



Figura 21: Apresentação do manual orientativo

Fonte: A autora.

A foto acima é um registro do momento da apresentação do manual aos adolescentes na G.M. Visto que no momento da apresentação manteve-se a atenção de todos os jovens,

conclui-se que o tema abordado era de suma importância e de interesse geral. Ao término da apresentação abriu-se espaço para as perguntas do público, todavia, não houve. Diante disso definiu-se que as dúvidas referentes ao momento da entrevistas de empregos foram sanadas.

## 8.5 ORIENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Para melhor compreensão dos temas contidos no manual, visando colocar em prática toda teoria apresentada e com base em Araújo (2001, p. 106) "o treinamento com base no uso de manuais terá sempre a tendência do resultado final extremamente gratificante", constatouse a necessidade de realização de treinamentos com os adolescentes referentes tais assuntos.

Desta forma, foram desenvolvidas duas atividades com os jovens, referem-se a uma dinâmica de simulação de entrevistas de empregos e a outra se trata de orientá-los para a elaboração do próprio currículo. Nestas atividades foram expostas informações e importantes dicas que servirão de apoio para o início da vida profissional.

#### 8.5.1 Elaboração de currículo

Reuniram-se no dia 23 de outubro de 2010 na Guarda Mirim 30 jovens, que assistiram atentamente as dicas e sugestões para a elaboração de um currículo, conforme consta na lista presencial no apêndice V. A fim de facilitar a divulgação das informações do manual utilizouse o aparelho de multimídia da instituição, isto colaborou para a visualização das ilustrações.

Orientou-se os jovens quanto as informações necessárias em um currículo e a forma de apresentá-lo em uma entrevista de emprego. Com base nas orientações expostas na ocasião, solicitou-se aos adolescentes que fizessem seu próprio currículo, os quais alguns expõem-se na página 108, no anexo I.

Portanto, diante dos currículos confeccionados pelos adolescentes, percebe-se que o objetivo deste treinamento foi alcançado.

## 8.5.2 Simulação de entrevistas de empregos com os adolescentes

Colocaram-se à prova o conhecimento adquirido pelos adolescentes durante a apresentação do manual, para isso, realizou-se uma simulação de entrevistas de emprego. A dinâmica tinha a finalidade de deixá-los mais seguros e confiantes diante de tal situação.

O treinamento ocorreu no dia 23 de outubro e contou com a participação de 30 jovens, conforme lista presencial, apêndice VI. Diante da simulação, observou-se que inicialmente todos estavam tímidos com a situação, contudo, no decorrer da atividade os adolescentes mostraram-se mais entusiasmados e preparados.

Em suma, tendo 100% da participação dos jovens presentes na simulação e por terem desempenhado a atividade aplicada com êxito, constatou-se durante a participação da dinâmica, que os adolescentes estão visivelmente capacitados para o momento da entrevista, demonstrando auto-confiança e controle emocional.

## 9 RECOMENDAÇÕES

A fim de dar continuidade no trabalho desenvolvido na Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, recomenda-se a avaliação periódica do manual, para que não haja informações defasadas pelo decorrer dos anos e também para seja possível a complementação das informações sempre que se julga necessário.

Verifica-se a importância da distribuição de cópia do manual orientativo para cada adolescente da instituição, podendo assim, ser consultado em qualquer instante.

Recomenda-se que os temas "raciocínio lógico" e "lei de aprendizagem" sugeridos pelos respondentes do questionário e apresentados no capítulo oito, sejam inclusos nos próximos manuais implantados na instituição, bem como outros temas que façam necessários para a capacitação contínua destes jovens.

E por fim, sugere-se que todo tema abordado nos manuais da instituição, sejam apresentados primeiramente em forma de apresentação oral e treinamentos, visando o melhor entendimento de todos envolvidos.

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo iniciou-se a partir de problemática observada no departamento de cursos da Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, a qual foi estudada e apresentada proposta de solução.

Verificou-se durante a realização da observação participante a ausência de um manual orientativo, que auxiliasse os adolescentes da instituição quanto o momento da entrevista de emprego. Diante disto, foi elaborado um manual com dicas e informações visando à capacitação destes jovens para realizarem as entrevistas de emprego.

A inclusão e utilização do referido manual nas rotinas do departamento de cursos da instituição refletiram diretamente no aprendizado dos jovens, pois os instrutores e demais colaboradores que trabalham diretamente com estes, a partir do manual elaborado passaram a ter maior segurança, conteúdos práticos e embasamento técnico ao repassar as informações referentes ao momento da entrevista de emprego, por conseqüência disso, aumentou-se o número de adolescentes capacitados que iniciaram sua vida profissional.

Diante dos resultados positivos resultantes da aplicação do manual, tanto para a instituição, quanto para os adolescentes que alí estão, considera-se que este trabalho cumpriu todos os objetivos propostos e obteve-se êxito na sua execução.

Vale mencionar que para o desenvolvimento e fundamentação deste trabalho a autora recorreu a grandes autores como, Sabino e Rocha e Medeiros e Hernandes, para a área de Secretariado Executivo; Bulgacov, Mitchell e Corr para o tema Etiqueta Empresarial; Araujo e Chiavenato, sobre Treinamento e Cury conceituando Sistemas, Organização e Métodos, entre outros. Como resultado, enriqueceu-se o conteúdo escrito no presente trabalho e também aprimorou os conhecimentos da acadêmica, autora deste estudo.

Além disto, foi extremamente gratificante o período de estudo, pois a autora é exintegrante da Guarda Mirim, e considerou o trabalho realizado uma forma de retribuir o apoio que a instituição ofereceu no início de sua vida profissional.

Pode-se inferir que a autora desempenhou um importante papel social no auxílio da inserção destes jovens no mercado de trabalho. Contudo, este trabalho projetou-se de forma significativa na sua formação profissional e pessoal, refletido em pontos positivos para seu currículo e na valorização do ser humano.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO, Luis César G de. **Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional.** São Paulo: Atlas, 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉNICAS. **NBR 14724:** Informação e documentação: trabalhos acadêmicos – apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

BNDS. **Porte de Empresa.** Disponível em http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes\_pt/Navegacao\_Suplementar/Perfil/porte.ht ml. Acesso em: abril de 2010.

BRASIL. Lei nº 10.097, de 19 dezembro de 2000. Altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. **Presidência da República,** Brasília, DF, 19 de dez. 2000. Disponível em: <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil">http://www.planalto.gov.br/ccivil</a> 03/Leis/L10097.htm>. Acesso em: maio de 2010.

BRASIL. **Manual do Aprendiz:** O que é preciso saber para contratar um aprendiz. Disponível em: <a href="http://www.mte.gov.br/politicas\_juventude/aprendizagem\_pub\_manual\_aprendiz\_2009.pdf">http://www.mte.gov.br/politicas\_juventude/aprendizagem\_pub\_manual\_aprendiz\_2009.pdf</a> Acesso em: maio de 2010.

BRASIL. Portaria nº 702 de dezembro de 2001. Revogada pelo art. 8º da Portaria n.º 615, de 13 de dezembro de 2007. **Ministério do Trabalho e Emprego.** Disponível em: <a href="http://www.mte.gov.br/legislacao/portarias/2001/p\_20011218\_702.asp">http://www.mte.gov.br/legislacao/portarias/2001/p\_20011218\_702.asp</a>. Acesso em: maio de 2010.

BULGACOV, Sergio. Manual de Gestão Empresarial. São Paulo: Atlas, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos:** Como incrementar talentos na empresa. São Paulo: Atlas, 2003.

CURY, Antonio. Organização e Métodos: Uma Visão Holística. São Paulo: Atlas, 2005.

D'ACENÇÃO, Luiz Carlos M..**Organização, Sistemas e Métodos:** Análise, redesenho e informatização de processos administrativos. São Paulo: Atlas, 2007.

ETIQUETA. **Dicionário da Língua Portuguesa.** Disponível em: http://www.priberam.pt. Acesso em: abril de 2010.

FEEBACK. **Dicionário Houaiss.** Disponível em: <a href="http://www.dicionariohouaiss.com">http://www.dicionariohouaiss.com</a>. Acesso em: junho de 2010.

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisas. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GUARDA MIRIM. Estatuto social. Foz do Iguaçu, 2008.

GUARDA MIRIM. Galeria Fotos. Disponível de em: <a href="http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/fotos.html">http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/fotos.html</a>. Acesso em: maio de 2010. Histórico da Guarda Mirim de Foz do em: <a href="http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/historico.html">http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/historico.html</a>. Acesso em: março de 2010. Aprendizagem. Disponível em: <a href="http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/leidaaprend.html">http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/leidaaprend.html</a>. Acesso em: abril de 2010. . Regimento interno. Foz do Iguaçu, 2008.

KENNEDY, Joyce Lain. **Entrevistas de Empresas:** Serie para Dummies. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LIMA, Manoelita Correia. **Monografia:** A engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisas:** Planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária:** Lei nº 9.261/96, Código de Ética Profissional. São Paulo: Atlas, 1999.

MITCHELL, Mary; CORR, John. **Tudo Sobre Etiqueta nos Negócios.** São Paulo: Manole, 2001.

PÁDUA, Elizabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da Pesquisa:** Abordagem teórica-prática. 6. ed. Campinas, SP: Papirus, 2000.

PERSONA, Mario. **Entrevista.** Disponível em: <a href="http://www.mariopersona.com.br/entrevista\_identidade.html">http://www.mariopersona.com.br/entrevista\_identidade.html</a>>. Acesso em: abril de 2010.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa Social: Métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração:** Guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica.** 31. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

SABINO, Rosimeri F.; ROCHA, Fábio G. **Secretariado:** Do escriba ao web writer. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SECTH. **Os Tipos de Entrevistas e Seleção.** Disponível em: <a href="http://www.secth.com.br/si/site/040302">http://www.secth.com.br/si/site/040302</a>>. Acesso em: maio de 2010.

SENAC. **Manual para Elaboração de Trabalhos Acadêmicos.** Disponível em: <a href="http://portal.senacrs.com.br/pdf/9758.pdf">http://portal.senacrs.com.br/pdf/9758.pdf</a>>. Acesso em: maio de 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico.** 22. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SINHORINI, Wildenilson. **Normas para Apresentação de Trabalhos.** Foz do Iguaçu: UNIAMÉRICA, 2006.

TERCEIRO SETOR. Lei 10.097, de dezembro de 2000. **Programa de Convivência e Aprendizado no Trabalho** Disponível em: <a href="http://www.terceirosetor.org.br/degrau/carta\_aos\_empreendedores.pdf">http://www.terceirosetor.org.br/degrau/carta\_aos\_empreendedores.pdf</a>>. Acesso em: abril de 2010.

## **APÊNDICES**

## APENDICE I: Carta Convite para Participação de Projeto de Pesquisa

Foz do Iguaçu, 18 de setembro de 2010.

Sr. Hélio Candido do Carmo

Presidente - Guarda Mirim de Foz do Iguaçu

## Ref.: CARTA-CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO DE PROJETO DE PESQUISA

Prezado Sr. Hélio,

Faculdade União das Américas

Solicito vossa autorização para aplicar nesta empresa um questionário referente o "Manual Orientativo para Entrevistas de Empregos".

Esta pesquisa é parte do meu TCC - Trabalho de Conclusão do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue. Informo que os resultados desta pesquisa se tornarão públicos, no entanto, os nomes dos participantes serão mantidos em confidencial.

Antecipadamente agradeço a vossa atenção.

Atenciosamente,	
	Autorizado:
Andréia Simone Gonçalves	Data:/
Secretariado Executivo Trilíngue	

# APÊNDICE II: Declaração de Uso de Material Coletado

DECLARAÇÃO DE USO DO MATERIAL COLETADO
Declaro que eu, portador do
RG nº, concordo em responder o questionário de avaliação do
Manual Orientativo para Entrevistas de Empregos da Guarda Mirim. Estou ciente que os
resultados desta pesquisa se tornarão públicos, porém, o meu nome ficará em confidencial.
Nada havendo a discordar, firmo a presente declaração.
Foz do Iguaçu, 18 de setembro de 2010.

## APÊNDICE III: Questionário de Avaliação do Manual

# QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO "Manual Orientativo para Entrevistas de Empregos"

Declaramos aos representantes deste questionário, que os resultados desta pesquisa se tornarão públicos, mas os dados respondentes serão mantidos em sigilo.

## Identificação do participante

a.	Formação acadêmica:
(	) Ensino médio completo.
(	) Ensino superior incompleto.
(	) Ensino superior completo.
(	) Pós-graduação.
b.	Faixa etária:
(	) Entre 20 e 25 anos.
(	) Entre 26 e 35 anos.
(	) Entre 36 e 45 anos.
(	) Entre 46 e 55 anos.
c.	Tempo de emprego na instituição:
(	) Entre 3 e 6 meses.
(	) Entre 7 e 12 meses.
(	) Entre 1 e 3 anos.
(	) Entre 4 e 7 anos.
(	) Mais de 8 anos.

# Questionário referente o manual

1	. Pontos positivos do manual:			
(	) Abrangência de informações;			
(	) linguagem compatível com o público alvo. ) Coerência das informações transcritas.			
(				
(	) Outros. Citar			
2	. A linguagem utilizada no manual é de fácil compreensão do público leitor (adolescentes de			
	4 aos 18 anos)?			
(	) Sim.			
(	) Não.			
(	) Mais ou menos.			
3	. Os temas expostos no manual contribuirão para a capacitação dos adolescentes em prol da			
	nserção do mercado de trabalho?			
(	) Sim.			
(	) Não.			
(	) Mais ou menos.			
4	. Referente à estrutura física do manual, pode observar que é:			
(	) De material resistente.			
(	) De fácil manuseio.			
(	) Fazer adequações. Citar:			
_				
-				
<b>3</b> .	. Referente à estrutura interna do manual, pode observar que é:			
(	) A fonte e a cor das letras estão adequadas.			
(	) As figuras estão compatíveis com as informações, facilitando o aprendizado.			
(	) Diversidade de informações.			
(	) Fazer adequações. Citar:			

6. Avaliando toda estrutura do manual (assuntos, forma de abordagem, material exposto, etc.),		
qual a nota você daria?		
( ) De 9,0 a 10,0.		
( ) De 7,0 a 8,99.		
( ) De 5,0 a 6,99.		
Citar motivo:		
7. Durante a leitura do manual, foram encontradas informações equivocadas ou erros ortográficos?		
( ) Não.		
( ) Sim. Quais?		
8. Gostaria de sugerir alguma alteração ou complementação para a melhoria do manual?  Qual?		

APÊNDICE IV: Manual Orientativo "Entrevistas de Emprego"

Guarda Mirim de Foz do Iguaçu



Entrevistas de Emprego

> Andréia Simone Gonçalves (Org.) Secretariado Executivo Trilingue

M A N U A L

ORIENTATI

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
1 CURRÍCULO	3
1.1 ESTRUTURA DO CURRÍCULO	4
1.2 MODELO DO CURRÍCULO	6
2 APRESENTAÇÃO PESSOAL	8
3 ENTREVISTA DE EMPREGO	10
3.1 PONTUALIDADE	10
3.2 FORMAS DE COMUNICAÇÃO	11
3.3 DICAS DE COMO RESPONDER AS PERGUNTAS MAIS FREQUEN	NTES EM
UMA ENTREVISTA DE EMPREGO	15
4 NORMAS DE ETIQUETA EM UMA ENTREVISTA DE EMPREGO	18
5 CULTURA GERAL	19
6 MOMENTO PÓS-ENTREVISTA	21
7 REGRAS ORTOGRÁFICAS	22
REFERÊNCIAS	25

# **APRESENTAÇÃO**

O presente trabalho surgiu a partir do estudo realizado na Instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu de março à novembro de 2010, quando se verificou a ausência de um manual específico direcionado à capacitação dos adolescentes em entrevistas de empregos.

É natural que os adolescentes fiquem ansiosos e muitas vezes sintam-se até intimidados com os processos seletivos, no entanto, este sentimento pode ser mudado e transformado em autoconfiança se tiverem as informações e orientações necessárias. Para isto, a Guarda Mirim possui uma equipe de profissionais que orientam constantemente os adolescentes, contudo, a elaboração deste manual dará maior eficácia à este trabalho.

Este manual tem o objetivo de beneficiar os adolescentes da instituição, orientando-os para obterem sucesso em entrevistas de empregos e contribuir para a inserção no mercado de trabalho local, servindo inclusive como instrumento para toda a vida profissional.

Visando um melhor aproveitamento das informações, o manual foi elaborado com linguagem informal e de fácil compreensão, contendo ilustrações que facilitarão a captação das informações práticas e dicas que ajudarão no seu desempenho em uma entrevista de emprego.

Quaisquer sugestões para a melhoria contínua deste instrumento podem ser enviadas à autora (email: andreiasimone.cerimonial@hotmail.com).

Boa leitura a todos!!

Andréia Simone Gonçalves

Acadêmica de Secretariado Executivo Trilíngue

# 1 CURRÍCULO

Neste primeiro capítulo apresentaremos algumas informações e dicas para você aprender a elaborar o seu currículo.

## O que você deve saber:

**Seja localizável**. As informações de contato são essenciais. Elas devem vir no alto, em destaque, na primeira folha. Não seja extensivo, basta ter o nome completo, telefone fixo, telefone celular e e-mail (todos devem estar atualizados e corretos).

Seja claro, direto e verdadeiro. Um ponto essencial é incluir informações corretas e completas, de forma direta e concisa (sem ficar "enrolando"). Tentar mascarar informações que a empresa vá descobrir depois é um risco desnecessário e pode levar a uma avaliação negativa posterior.

Escreva de maneira informal, mas corretamente. Leia e releia, remova os erros de ortografia e gramática, pontue e acentue corretamente. Não se esqueça de utilizar as novas regras ortográficas. Entregue para alguém revisar e verifique inclusive os dados e números.

Capriche. É claro que a parte mais importante do seu currículo é o conteúdo, mas você definitivamente não deseja causar má impressão. Imprima seu currículo com capricho, grampeie as folhas e entregue os impressos (e não fotocópias), sem dobras e amassados. Se você tiver que corrigir alguma informação, simplesmente edite e imprima de novo, nada de alterar escrevendo de caneta.

Ortografia. Cuidado com os erros de português, se você tem dúvida recorra a um dicionário atualizado com as novas normas ortográficas.





Não escreva mentiras em seu currículo, isto poderá prejudicar-lhe posteriormente.

# 1.1 ESTRUTURA DO CURRÍCULO

### Cabeçalho ou Topo

No topo do currículo devem aparecer suas informações pessoais: nome completo, estado civil, idade, endereço completo e principalmente, seus dados de contato. Muitas pessoas se esquecem de colocar seu telefone e e-mail, ou os colocam desatualizados, no entanto se são selecionadas, perdem a oportunidade de uma entrevista. O número do RG, do CPF e de outros documentos não devem ser informados.

Caso deseje ou seja solicitado que o currículo contenha foto, esta deverá ser apenas da face (rosto), de tamanho 3x4.

Exemplo:

### FULANO DE TAL DA SILVA

Brasileiro, solteiro, 16 anos.

Travessa Tadeu Trompschinski, 56 - Vila Sossego

Tel. Res. (45) 3574-1289 / Cel. (45) 9999-8888

E-mail: fulano\_foz@hotmail.com

(Sugestão: Escreva os seus dados iniciais centralizados.)

## Objetivo

O segundo tópico do seu currículo descreve a que vaga ou oportunidade você tem interesse em concorrer.

#### Exemplo:

Exercer atividades na condição de aprendiz.

### Formação

Descreva nesta sessão sua formação escolar. Inclua apenas os seus dados relevantes e mais atuais. Nenhum profissional de seleção deseja saber aonde você cursou seu pré-primário.

#### Exemplo:

- Ensino superior Faculdade (nome da faculdade), cursando. OU
- Ensino médio Colégio Estadual (nome do colégio), conclusão em 2009.

### Experiência Profissional

Nesta sessão você deve listar suas experiências profissionais mais importantes. A maneira mais utilizada é listá-las em ordem inversa, ou seja, os mais recentes primeiro. Informe o período em que esteve empregado, o nome da empresa e o cargo exercido.

Caso não tenha experiências profissionais, exclua este tópico.

### Exemplo:

Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu (abr/09 - set/10)

Fone: 45 3555-0000

Atividades desenvolvidas: auxilio no setor receptivo, atendimento telefônico, atendimento ao público e agendamento de reuniões.

## Qualificações e Atividades Profissionais

Aproveite este trecho do currículo para informar cursos que esteja realizando ou que já tenha concluído (que sejam relevantes para a vaga almejada) e outras qualificações obtidas ao longo de sua carreira, não se esquecendo de colocar a data e o local de realização.

### Exemplo:

- Curso de Aprendizagem em Rotinas Administrativas (jul/09 Guarda Mirim)
- Curso de Informática Windows, Word e Excel (Abril/10 Guarda Mirim)

### Informações Adicionais

Utilize esta sessão opcionalmente para informar quaisquer outros dados que julgue significativos para a vaga.

### Exemplo:

- Disponibilidade de horário;
- Premiado 2º lugar nas Olimpíadas de matemática.

No final da folha, colocar cidade, mês e ano.

# 1.2 MODELO DE CURRÍCULO

A seguir, apresentaremos um modelo de currículo (letra Century e fonte tamanho 12).

**FOTO** 

### FULANO DE TAL DA SILVA

Brasileiro, solteiro, 16 anos Travessa Tadeu Trompschinski, 56 - Vila Sossego Tel. Res. (45) 3574-1289 / Cel. (45) 9999-8888 E-mail: maria\_foz@hotmail.com

OBJETIVO
Exercer atividades na função de aprendiz.
FORMAÇÃO
Ensino médio – Colégio Estadual Sicrano da Silva, cursando.
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu (abr/09 – set/10)
Fone: 45 3555-0000
Atividades desenvolvidas: auxilio no setor receptivo, atendimento telefônico
atendimento ao público e agendamento de reuniões.
SINTESE DAS QUALIFICAÇÕES
Curso de Aprendizagem em Rotinas Administrativas (jul/10 - Guarda Mirim)
Curso de Mensageiro de Hotel (jul/10 – Guarda Mirim)
Curso de Informática Aplicada ao trabalho/Linux (abr/10 - Guarda Mirim)
Curso de Informática - Windows, Word e Excel (mar/10 – Guarda Mirim)
INFORMAÇÕES ADCIONAIS
Disponibilidade de horário;

Premiado – 2º lugar nas Olimpíadas de Matemática.

# 2 APRESENTAÇÃO PESSOAL

Aprenda neste capítulo a importância da apresentação pessoal adequada em uma entrevista de emprego.

# Sua imagem retrata o que você é internamente; é seu cartão de visitas... Seja cuidadoso!!!

A forma de você se vestir para a uma entrevista de emprego pode ser determinante para obter o trabalho ou não, já que sua apresentação irá formar uma primeira impressão no entrevistador.

A forma de vestir-se pode identificar como uma pessoa é. Vestir-se adequadamente não significa gastar ou muito menos, se tornar "careta". O que se pretende com isso é mostrar que você sabe se adaptar às diferenças de cada ambiente.







- Mantenha a higiene de suas mãos e unhas.
- Escove os dentes antes de uma entrevista para garantir hálito fresco e saudável.
- Roupas e calçados devem estar limpos, de preferência com cores que não chamem muito a atenção e que estejam de acordo com a ocasião. Quem opta por roupas básicas nunca erra.



 Acessórios como: jóais extravagantes, piercing e boné devem ser evitados durante uma entrevista de emprego e até em ambientes de trabalho.



### <u>MENINAS</u>

- Não exagerem na maquiagem ou penteado. O look deve ser natural.
  - Nada de exageros... dê preferência aos perfumes discretos e maquiagem suave. Saiba que tudo em excesso faz mal.
- Não passe imagem de vulgaridade. Há
  detalhes que ninguém precisa saber e ver em
  uma entrevista de emprego (alça de sutiã, cor
  de lingerie, marquinhas de bronzeado, etc.)



### **MENINOS**

- Cuidem de sua aparência. Barbas e cabelos aparados e calçados limpos são fundamentais.
- Nada de detalhes muito fashion (cueca à mostra, tênis de cadarço colorido, calça colorida, etc.).

### 3 ENTREVISTA DE EMPREGO

Neste capítulo apresentaremos algumas dicas e informações para você se sair bem em uma entrevista de emprego.



- Mantenha a calma e a tranquilidade, o nervosismo somente irá atrapalhar seu desempenho durante a entrevista.
- Demonstre interesse de crescer e vontade de aprender.
- Se possível obtenha algumas informações da empresa para qual irá realizar a entrevista (ramo de atividade, porte da empresa, etc.), isto pode auxiliá-lo a responder algumas perguntar realizadas pelo entrevistador.

### 3.1 PONTUALIDADE

A pontualidade é a característica diretamente relacionada à disciplina e interesse pessoal. Chegar na hora marcada a um compromisso, social ou profissional, previamente agendado, é uma obrigação. Sem dúvida, haverá avaliação feita à base da pontualidade.



Chegue pelo menos 10 minutos antes da entrevista e tire proveito desse tempo para se acomodar, dar uma olhada no seu visual, checar se algo está fora de lugar (cabelo, cadarço do tênis desamarrado, etc.) e conferir os itens inerentes ao encontro (currículo e documentação pessoal).

# 3.2 FORMAS DE COMUNICAÇÃO

### <u>FALA</u>

Fale com clareza: não exagere no volume nem no tom de voz, mas também não sussurre ou murmure. Pronuncie todas as palavras, responda em frases completas. Transmita confiança, determinação e certeza



Vocabulário e gírias: cuidado com o vocabulário, não use gírias e não tente pronunciar palavras complicadas ou que estão fora do contexto, você pode se enrolar e não conseguir expressar realmente o que deseja.

Entenda a pergunta: ouça a pergunta até o fim, sem interromper o entrevistador. Caso não tenha entendido, não tente "enrolar" - peça que o entrevistador esclareça, e só então responda.

Responda bem: nunca tente fugir da resposta, ou enrolar. Seja claro e direto, e responda rapidamente. Mas não exagere: quando uma pergunta puder ser respondida apenas com um "sim", ou um "não", elabore o suficiente para dizer o motivo ou complementar sua resposta. Demonstre seu interesse e iniciativa.

**Despeça-se com cortesia**: pode ser sua última oportunidade de garantir uma impressão positiva. Despeça-se com um sorriso, demonstrando sua tranquilidade e segurança. Cumprimente o entrevistador e agradeça a oportunidade.

#### LINGUAGEM CORPORAL

A linguagem corporal se refere a todas as expressões através de movimentos, posturas ou gestos, que interagem com o receptor da mensagem. Para ter sucesso em uma entrevista de emprego não basta apenas preocupar-se com a comunicação verbal. Outras formas de comunicação são tão relevantes para o entrevistador, quanto as respostas dadas pelo entrevistado.

Aproximadamente 70% da comunicação humana se baseia em gestos e atitudes corporais, por isso é importante em uma entrevista de emprego que passe uma imagem positiva através da linguagem corporal. Através de gestos e atitudes corporais pode se mostrar confiança, credibilidade e interesse pela empresa em que se está procurando trabalhar.

É importante saber usar a linguagem corporal a seu favor. Os entrevistadores são treinados para compreender esta linguagem e através desta, você pode transmitir informações que podem não ter sido passadas verbalmente.

Não é possível controlar totalmente a sua linguagem corporal, no entanto, seja cauteloso e observe as informações a seguir.

## "O CORPO FALA"

Braços cruzados - Essa atitude revela descontentamento e falta de conexão com o outro. Em outras palavras, fecha o canal de comunicação entre você e o recrutador - e isso vale também para pernas.





Olhar para baixo - Não olhar nos olhos do entrevistador é o erro mais freqüente dos candidatos. Deixar de encará-lo pode revelar medo e falta de confiança.

Sente-se apoiado no encosto da cadeira e incline-se um pouco para frente - Você se sentirá automaticamente mais seguro e relaxado. Inclinar-se para frente irá demonstrar ao selecionador uma atitude positiva com o momento.





Mexer braços e pernas em demasia - É uma resposta natural do corpo quando se está nervoso e ansioso. Evite, também, "tiques", como passar a mão a toda hora no cabelo. Por outro lado, ficar totalmente estático não é a melhor opção. Tente agir de forma natural.

Sentar-se na beirada da cadeira - Indica desconforto e vontade de ir embora o mais rápido possível.



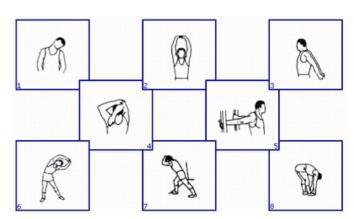


Olhe nos olhos do entrevistador - Ao encará-lo, você transmitirá confiança e criará empatia. Outra dica é movimentar a cabeça e a sobrancelha de forma a mostrar que você está entusiasmado com a conversa.



Antes da entrevista - Se você for tímido, estiver muito ansioso ou não estiver

se sentindo confortável para a entrevista, vá ao banheiro ou em algum lugar "escondido" e procure fazer exercícios de alongamento momentos antes de conversar com o recrutador. Controlar a respiração também é um ótimo



recurso para ficar mais relaxado. Respire fundo e lentamente várias vezes.

Naturalidade - Embora seja muito difícil se lembrar de cada uma destas atitudes citadas anteriormente é preciso possuir conhecimento destas dicas para

não passar uma imagem negativa. Porém, é importante ressaltar que a principal característica procurada pelo entrevistador é a naturalidade.

# 3.3 DICAS DE COMO RESPONDER AS PERGUNTAS MAIS FREQUENTES EM UMA ENTREVISTA DE EMPREGO

A seguir, você poderá verificar se realmente seriam estas as respostas que daria ao entrevistador e aprender o que realmente deveria ser dito.

Cada pergunta realizada pelo entrevistador tem algo a ser avaliado, desde sua forma de comunicação até o que você pode agregar para a empresa. Seja cuidadoso, seus pontos negativos e positivos serão avaliados através de perguntas que muitas vezes para você parecem "bobas" ou, que não tem nada a ver com o emprego.

# PERGUNTAS E DICAS DE COMO RESPONDÊ-LAS

PERGUNTA: Fale-me sobre você.

**RESPOSTA:** Seja direto e acima de tudo, fale somente assuntos que engrandeçam sua vida profissional. Não seja inconveniente, não precisa contar a história da sua vida inteira ou ficar se enchendo de elogios.

Ex.: Meu nome é Fulano de Tal, nasci em Foz do Iguaçu, tenho 17 anos. Moro no Jardim Panorama, com 2 irmãos mais velhos e minha mãe. Estou terminando o ensino médio no Colégio XXX e estou buscando o meu primeiro emprego. Fiz alguns cursos profissionalizantes pela Guarda Mirim (citar quais). Gosto muito de jogar futebol, conversar com amigos e ler. Espero arrumar logo um emprego para poder continuar a estudar, pois quero fazer faculdade de XXX.

PERGUNTA: O que você procura neste emprego?

**RESPOSTA:** As hipóteses de resposta são várias, sempre agregue algo que você possa contribuir para a empresa.

Ex.: Desenvolvimento profissional e pessoal, desafios, conhecimento, futura contratação, etc.

PERGUNTA: O que você faz no seu tempo livre?

RESPOSTA: Seja sincero, mas, sobretudo lembre-se que os seus hobbies e ocupações demonstram não só a capacidade de organização do seu tempo, mas também, preocupações com o seu desenvolvimento pessoal e facilidade no relacionamento interpessoal.

Ex.: Jogo vídeo game, vou ao cinema, gosto de ler e sair pra dançar.

PERGUNTA: Quais seus pontos negativos/defeitos?

**RESPOSTA:** Não use de qualidades excessivas como pontos negativos (muito perfeccionista, exigente demais, etc.), fale a verdade, porém com cautela e não se esqueça de dizer o que está fazendo para amenizar este defeito.

Ex.: "Sou muito ansioso, mas estou fazendo exercícios diários de relaxamento para melhorar isto" ou "tenho vergonha de falar em público, mas estou fazendo um curso de oratória".

PERGUNTA: Quais são as suas maiores qualidades?

**RESPOSTA:** Aponte aquelas características universalmente relacionadas com um bom profissional: proatividade, empenho, responsabilidade, entusiasmo, criatividade, persistência, dedicação, iniciativa e competência.

PERGUNTA: Qual o último livro que você leu?

RESPOSTA: Na verdade o entrevistador quer saber se você tem hábito de ler. Crie o hábito da leitura. Leia revistas especializadas (Exame, Você S.A, Veja, etc.), o jornal do dia ou livros de literatura, isto mostrará seu potencial profissional.

PERGUNTA: Você gostaria de fazer alguma pergunta?

RESPOSTA: Nessa hora pode passar milhares de perguntas na sua cabeça e ao mesmo tempo pode não passar nada. Mas, neste momento você pode aproveitar para perguntar sobre os benefícios oferecidos, horário de trabalho, local das refeições, quem será o seu chefe direto, etc.. E caso não tenha dúvidas, responda simplesmente que todas as dúvidas já foram esclarecidas durante a entrevista.

# 4 NORMAS DE ETIQUETA EM UMA ENTREVISTA DE EMPREGO

Neste capítulo veremos alguns erros graves de falta de etiqueta que merecem cartão vermelho.

## O que merece cartão vermelho em uma entrevista de emprego?!?!

- Atender o celular durante a entrevista.
- Falar mal de outras empresas e colegas.
- Mentir: é uma das piores atitudes que um candidato pode ter, tanto na entrevista quanto no currículo. Você pode até passar pela entrevista, mas sua mentira certamente será descoberta.
- Usar gírias: isso faz com que qualquer candidato perca sua credibilidade profissional.
- Chantagem emocional: talvez o pior de todos os erros seja implorar pelo
  emprego alegando que precisa do dinheiro para ajudar sustentar a família,
  pagar dívidas, etc. Lembre-se que você deve conquistar a vaga por
  merecimento e competência, não por caridade.
- Ser indiscreto: comentar com o entrevistador detalhes pessoais como doenças e/ou problemas familiares.
- Faltar à entrevista de emprego sem justificativa prévia.



## 5 CULTURA GERAL

# Seguem abaixo algumas dicas para se manter atualizado em conhecimentos gerais

A falta de uma boa bagagem de informações pode ser encarada pelos recrutadores como um traço de comodismo e até de baixa capacidade de crescimento pessoal e profissional.

Teste os seus conhecimentos gerais e entenda a importância de absorver informações do cotidiano. Para atualizar e ampliar seu "nível cultural", vale tudo, de panfletos que são distribuídos gratuitamente nas ruas ao bom e velho rádio sintonizado em programas jornalísticos.

Mantenha-se atualizado, de tudo um pouco, conforme as dicas a seguir:



- Leia um bom livro pelo menos a cada seis meses.
- Informe-se da vida política do seu país (nome do presidente, forma de governo, etc.)



- Informe-se sobre os problemas do meio ambiente, são de suma importância e prioridade para qualquer cidadão.
- Pesquise, seja "curioso", as normas de etiqueta podem ser encontradas em diversos livros e sites confiáveis e são garantia para uma boa convivência social e profissional.
- Atualize-se, invista em cursos e aproveite ao máximo as oportunidades que lhe são oferecidas na Guarda Mirim.

# 6 MOMENTO PÓS-ENTREVISTA

Agora aprenderemos que a avaliação do entrevistador a seu respeito só termina quando ele der o parecer (resultado)

É o entrevistador quem encerra a entrevista, então não se levante antes que seja finalizada toda a conversa.

Geralmente, a entrevista é encerrada com a famosa frase "Entrevistaremos outros candidatos e, em breve, lhe daremos um parecer ou entraremos em contato com a Guarda Mirim". Seja qual for o parecer ou frase, saia da mesma forma que entrou, com a cabeça erguida, mantendo um sorriso discreto e agradecendo a atenção que lhe foi dispensada.



- Sinta-se tranquilo e tenha uma expectativa confiante moderada para não se decepcionar, caso não seja selecionado.
- Seja sempre otimista e não desista nunca.
- Caso não seja aprovado em uma entrevista de emprego não fique desanimado ou irritado.
   Considere que terá mais tempo para se preparar para a próxima.



# 7 REGRAS ORTOGRÁFICAS

Não cometa erros durante a escrita do seu currículo, confira algumas dicas referentes a reforma ortográfica.

\*Esta reforma é meramente ortográfica; portanto, restringe-se à língua escrita, não afetando nenhum aspecto da língua falada.

## • Mudanças no alfabeto

O alfabeto passa a ter 26 letras. Foram reinseridas as letras  $\mathbf{k}$ ,  $\mathbf{w}$  e  $\mathbf{y}$ . O alfabeto completo passa a ser:

# ABCDEFGHIJ**K**LMNOPQRSTUV**W**X**Y**Z.

### • Uso da trema

Não se usa mais o trema ("), sinal colocado sobre a letra **u** para indicar que ela deve ser pronunciada nos grupos **gue**, **gui**, **que**, **qui**.

Como eraComo ficacinqüentacinquentafreqüentefrequentelingüiçalinguiça

# • Mudanças nas regras de acentuação

Não se usa mais o acento dos ditongos abertos **éi** e **ói** das palavras paroxítonas (palavras que têm acento tônico na penúltima sílaba).

Como era Como fica

estréia estreia

idéia ideia

## • Acentuação

Não se usa mais o acento das palavras terminadas em **êem** e **ôo(s)**.

Como era Como fica

abenção abenção

crêem (verbo crer) creem

dêem (verbo dar) deem

### Uso do hífen

Usa-se o hífen nas palavras compostas, derivadas de topônimos (nomes próprios de lugares), com ou sem elementos de ligação.

Como era Como fica

Sul africano sul-africano

> Usa-se o hífen nos compostos cujos elementos há o emprego do apóstrofo.

Ex.: gota-d'água.

Usa-se o hífen se o prefixo terminar com a mesma letra com que se inicia a outra palavra.

Ex.: micro-ondas.

Usa-se o hífen diante de palavra iniciada por h.

Ex.: anti-higiênico.

Não se usa o hífen se o prefixo terminar com letra diferente daquela com que se inicia a outra palavra.

Ex.: autoescola.

 $\gt$  Se o prefixo terminar por vogal e a outra palavra começar por  $\mathbf{r}$  ou  $\mathbf{s}$ , dobram- se essas letras. (Não se usa hífen)

Ex.: minissaia.

Usa-se o hífen com os prefixos ex, sem, além, aquém, recém, pós, pré, pró, vice.

Ex.: ex-presidente, recém-nascido, pós-graduação, sem-terra.

# REFERÊNCIAS

CURRICULAR. As 12 Perguntas Mais Freqüentes Numa Entrevista de Emprego. Disponível em: <a href="http://www.curricular.com.br/artigos/entrevista-emprego/perguntas.aspx">http://www.curricular.com.br/artigos/entrevista-emprego/perguntas.aspx</a>. Acesso em: setembro de 2010.

GUARDA MIRIM. Galeria de Fotos. Disponível em: <a href="http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/fotos.html">http://www.guardamirimfoz.org.br/gm/fotos.html</a>. Acesso em: setembro de 2010.

MATARAZZO, Claudia. Etiqueta Sem Frescura. São Paulo: Melhoramentos, 1995.

MILKOVICK, George T.; BOUDREAU, John W. Administração de Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 2000.

SENAI. Orientação Profissional. Curitiba: SENAI, 2004.

SINHORINI, Wildenilson. Normas para Apresentação de Trabalhos. Foz do Iguaçu: UNIAMÉRICA, 2006.

TUFANO, Douglas. **Guia Prático da Nova Ortografia**: Saiba o que mudou na ortografia brasileira. São Paulo: Melhoramentos, 2009.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. O Corpo Fala. 53. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

APÊNDICE V: Lista Presencial Treinamento "Informações e Dicas de Como Elaborar Currículo"

## **TREINAMENTO**

Esta lista presencial refere-se ao treinamento "INFORMAÇÕES E DICAS DE COMO ELABORAR CURRÍCULO", realizado com os adolescentes da instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, pela acadêmica do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, Andréia Simone Gonçalves, no dia 23 de outubro de 2010.

Lafaella Lourenço Silva
(nome completo)
(nome completo)
Bruna Mayara da Silva Assis (nome completo)
Acir theles de Santono, (nome completo)
Cluren Diego Zoni (nome completo)
(nome completo)
Gislaine Levreura de Eruto (nome completo)
Juliana Ramai Club.  (nome completo)
Monica Steink Presinte

Touston gaithoski koch
(nome completo)
Puriano Auarte da Silva.
(nome completo)
Felipe DA ROSA.  (nome completo)
Bintia Oliveira da Selva
(nome completo)
andrussa Seares Fontis
(nome completo)
(nome completo)
Pau de Oliveiro Junion.
(nome completo)
Giovane de Silva Pernandes
(nome completo)
Patricia duona da Silva
(nome completo)
Robal de Mirieiro S.C.
(nome completo)
José Percoski (nome completo)
(nome completo)

9	Quiz Paulo Corcia
(n	ome completo)
	Shaney Androde Dos Santos
(n	ome completo)
(n	Lauiz Henrique Berté Ribbiro come completo)
(	imanda Batista
(n	nome completo)
_ (n	Mayara Caroline Almeida Soutier.
	Golfiel domos da Comoral come completo)
_	allan Webster Moraes
(n	nome completo)
(n	Sabrina Giacomezzi de revimento.
	teffony dos Sontos Words
	Lermania Creturio de dara
(n	nome completo)
_	Luca Joshi do Silveo
(n	nome completo)

APÊNDICE VI: Lista Presencial Treinamento "Dicas e Simulações de Entrevistas de Empregos"

# **TREINAMENTO**

Esta lista presencial refere-se ao treinamento "DICAS E SIMULAÇÕES DE ENTREVISTAS DE EMPREGOS", realizado com os adolescentes da instituição Guarda Mirim de Foz do Iguaçu, pela acadêmica do curso de Secretariado Executivo Trilíngue, Andréia Simone Gonçalves, no dia 23 de outubro de 2010.

Jose Percoski
(nome completo)
arievillet lesfass
(nome completo)
Patricia Luona da Silva
(nome completo)
Diorsone do Silvo Fernandes
(nome completo)
(nome completo)
Regione Cristina mortins
(nome completo)
Cintia Cliveira da Silva
(nome completo)
andressa Seares Fentes (nome completo)
Felipe DA ROSA.
(nome completo)

Luciomo Puarte da Silva
(nome completo)
Jonaton gaithoski Koch
(nome completo)
Ruca Andrá do Silva
(nome completo)
Lemanda antimer de Lara
(nome completo)
(nome completo)
Mayara Bardine Ameich Soutier.
(nome completo)
amanda Catista
(nome completo)
Pariz Henrique Berte Kilveiro
(nome completo)
Bruna carrache mendenca
(nome completo)
Rafaella Lourenço Silva.
(nome completo)
Bruna Mayara da Silva Arsis
(nome completo)
Auntheilor de Santana
(nome completo)

alirron Dugo Zeni
(nome completo)
jucas fripe SiNA.
(nome completo)
Duiz Paulo Correa
(nome completo)
Gislaine Fernero de Cristo (nome completo)
(nome completo)
Monica Steink Prezietto (nome completo)
(nome completo)
Sabrina Giacemezza de misamento (nome completo)
allan Webster Morals
(nome completo)
(nome completo)

## **ANEXOS**

### ANEXO I: Currículos elaborados pelos adolescentes da G.M. após Treinamentos

# Acir Theilor De Santana

Brasileiro, solteiro, 15 anos.
Rua Rio de Janeiro 77 - Vila "C" Velha
Tel. Res. (45) 3575-1203
E-mail: taylormoontr@hotmail.com

### **OBJETIVO**

- Exercer atividades na função de aprendiz.
- Desenvolvimento profissional.

## FORMAÇÃO

• Ensino médio – Colégio Estadual Prof° Flávio Warken, cursando.

## SÍNTESE DE QUALIFICAÇÕES

- Montagem e manutenção e Eletrônica básica.
- Espanhol básico.
- Inglês básico.

#### MAYARA CAROLINE ALMEIDA SOUTIER

Brasileira, solteira, 16 anos. Av: Surubi nº 157 Tel. Res. (45) 3574-3593 / Cel. (45) 84059239 E-mail: mayaracaroline94@hotmail.com

#### **OBJETIVO**

Exercer atividades na função de aprendiz.

### **FORMAÇÃO**

Ensino médio - Colégio Estadual Três Fronteiras, cursando.

# SÍNTESE DE QUALIFICAÇÕES

Curso de Aprendizagem em Rotinas Administrativas (nov/10 – Guarda Mirim)

# INFORMAÇÕES ADCIONAIS

Disponibilidade de horário.