

# **CIEEBOOK**

FORMAÇÃO INICIAL

Katiara Lopes da Silveira

# SÚMARIO

- Apresentação.....	1
- O que é CIEEBOOK?.....	2
- Lei da Aprendizagem.....	3
- Gestão de tempo e planejamento no trabalho.....	4
- Atendimento ao Público.....	5
- Noções Básicas de Oratória e Redação.....	6
- Saindo da Zona de Conforto.....	7
- Senso Comum.....	8
- Inclusão Social e ética Profissional.....	9
- Responsabilidade Social e Sustentabilidade.....	10
- Mediação de Conflitos.....	11
- Qualidade na Empresa.....	12
- Noções Básicas do uso de Computador e suas Funções....	13
- Noções Básicas do uso de Computador e suas Funções....	14
- Exercício da Cidadania e o Mundo Contemporâneo.....	15
- Conclusão.....	16

# APRESENTAÇÃO

Me chamo Katiara Lopes da Silveira, tenho 18 anos, curso graduação em Ciências Contábeis e resido em São Francisco do Sul desde que nasci.

Já trabalhei pelo CIEE e estou tendo novamente a oportunidade de crescer profissionalmente em uma área em que não conheço, o curso teve muitas alterações desde a vez que participei, as mudanças foram bem interessantes, as plataformas, conteúdos e maneiras de entrega dos trabalhos foram atualizadas de uma forma em que podemos usar mais de nossa criatividade.

Os conteúdos da formação inicial nos ajudam a entender como nos portarmos melhor na empresa em que vamos atuar, muitos conteúdos estudados eu ainda não tinha conhecimento, com o desenvolvimento do CIEEBOOK ao longo dos encontros fui anotando as aulas e assim consegui absorver bastante da matéria passada.

## **O QUE É O CIEEBOOK?**

O CIEEBOOK é uma atividade em forma de portefólio, que reúne todas os conteúdos que foram passados nos encontros anteriores em apenas um documento, com o fim de compartilhar com as empresas o que foi aplicado ao aprendiz.

## LEI DA APRENDIZAGEM

O encontro do dia 26/04/2022 sobre lei da aprendizagem abordou temas o que a aprendizagem e sua importância.

A aprendizagem consiste em ingressar jovens e adolescentes no mercado de trabalho em conjunto com atividades teóricas e práticas que são organizadas em tarefas para a absorção dos conteúdos e aprendizagem progressiva.

A necessidade da aprendizagem existir se iniciou quando foi observado que cerca de 60% dos jovens brasileiros estavam trabalhando em condições precárias e sem o registro trabalhista consequentemente sem seus direitos em dia, dados apontam que apenas 36% dos jovens brasileiros frequentam a escola regularmente e destes 36%, 71% só estudam e 14% estudam e trabalham.

Observando estes números podemos entender que a oportunidade de trabalhar e estudar no Brasil é bem baixa, as vivências realizadas pelo processo de aprendizagem devem ser mais valorizadas em nosso país com o decorrer dos anos e conscientização das autoridades maiores e da população.

# GESTÃO DE TEMPO E PLANEJAMENTO NO TRABALHO

O encontro do dia 27/04/2022 falou sobre gestão de tempo e planejamento dentro da organização, foi ensinado a saber direcionar foco as tarefas e fazê-las bem feitas.

Foi nos ensinado a saber realizar as tarefas por ordem de importância, e manter a produtividade nos processos.

Ter sempre nosso local de trabalho devidamente organizado, focar em uma tarefa por vez.

Deste modo sempre entregaremos um bom serviço a organização em que trabalhamos, ao curso e as outras atividades de nossa vida, no meu caso comecei a aplicar a gestão de tempo e planejamento com as tarefas da faculdade, por meio desta gestão estou conseguindo manter todas as provas e trabalhos em dia, aprendi a tirar uma hora todos os dias para reler os conteúdos passados nas aulas, o que facilitou muito a minha rotina entre trabalho, estudo e outras atividades de minha rotina, a otimização de tempo que aprendi nas atividades do encontro 27/04/2022 e a elaboração da planilha semanal tiveram um efeito positivo, e aprendi a oferecer "feedbacks" a mim mesma sobre como estava a minha produtividade no dia.

# ATENDIMENTO AO PÚBLICO

No encontro do dia 28/04/2022 aprendemos sobre atendimento a público, foram ensinados temas como, pesquisa de satisfação do cliente, etiqueta, imagem pessoal e qualidade de atendimento. A pesquisa de satisfação do cliente tem como principal objetivo o feedback de como está os serviços da empresa, sobre o atendimento, infraestrutura e atenção ao cliente, sua importância é inquestionável para as melhorias a serem feitas ao longo do tempo pela organização.

A etiqueta é um conjunto de normas da boa educação e comportamento, é importante saber como se portar na frente de seus clientes e passar uma imagem profissional, o que nos leva ao tema de imagem pessoal, sua vestimenta e aparência também são avaliados constantemente pelo cliente, por isso a importância de estar sempre bem apresentável.

Todos nós já fomos e sempre seremos clientes, a sensação de ser bem atendido é revigorante e te motiva a voltar mais vezes para contratar aquele serviço, da mesma forma devemos atender como gostaríamos de sermos atendidos. 5

# NOÇÕES BÁSICAS DE ORATÓRIA E REDAÇÃO

No encontro do dia 29/04/2022 aprendemos sobre a importância da oralidade e escrita no ambiente de trabalho. Em nossa sociedade atual utilizamos muito a linguagem escrita, em e-mails, mensagens, documentos e até mesmo o CIEEBOOK é um exemplo a ser citado, a atenção a norma culta da língua portuguesa e erros ortográficos é essencial no ambiente profissional, para expressar serenidade e organização.

A linguagem oral precisa ser passada de forma entendível e de fácil compreensão, sempre com cautela para que não seja passadas informações falsas ou mal interpretadas, evitando conflitos dentro da organização, o famoso "telefone sem fio" causa muitos problemas nas organizações até mesmo hoje em dia com tantos meios de comunicação, por isso a importância de cuidar com o que fala e como fala dentro do ambiente profissional!

## SAINDO DA ZONA DE CONFORTO

O encontro do dia 02/05/2022 nos ensinou sobre zona de conforto e como ela pode ser perigosa em nossa vida, foi passado um vídeo sobre a história do sapo na panela, onde fizeram um experimento de colocar um sapo em uma panela com água no fogo, o sapo ao invés de pular, começou a ajustar sua temperatura corporal a água da panela, até que água chegou a seu ponto de ebulição e o sapo estava muito fadigado para pular da água fervente, muitas pessoas podem dizer que o que matou o sapo foi a água fervente, mas, na verdade, foi a sua incapacidade de saber a hora de pular da janela, a zona de conforto funciona da mesma forma, ela só parece boa e agradável porque você tem "estabilidade", mas o que esse conforto está te custando?

A zona de conforto nos dá uma falsa sensação de segurança de que nada fora do seu planejamento irá acontecer, mas com esse bem vem acarretado muitos males, como estresse excessivo, ansiedade, falta de motivação, auto-crítica exagerada, preguiça e soberba, a falta de prisão emocional que a zona de conforto nos causa é perigosa, não desenvolver suas habilidades e se manter em uma "bolha" te trará frustração e sensação de fracasso, tudo bem errar tentando acertar.

## SENSO COMUM

No encontro do dia 03/05/2022 foi nos ensinado sobre senso comum e senso crítico, em resumo o senso comum se baseia de pessoas personalidade conformista, resinada e conservadora e o senso crítico de pessoas de personalidade, revolucionária, sediciosa e contestadora, acredito que os dois sentidos são de extrema importância e devem permanecer em ideias conjuntas na mesma pessoa, manter seus valores tradicionais e uma cabeça centralizada em suas ideologias é fundamental, mas a reflexão o ato de questionar, evoluir "mudar de ideia" quando necessário não deve ser descartado, estamos em constante evolução e aprendizagem sobre todas as áreas de nossa vida, nesse conceito os dois sentidos são extremamente importantes. Nesse encontro foi nos passado uma atividade sobre fake news, o que consigo "juntar", com o conteúdo da aula passada sobre oralidade e comunicação, sobre como observar se os fatos são verdadeiros é realmente de extrema importância para o ambiente de trabalho.

# INCLUSÃO SOCIAL E ÉTICA PROFISSIONAL

No encontro do dia 04/05/2022 estudamos sobre acessibilidade no ambiente de trabalho e ética profissional, neste encontro assistimos a vídeos sobre a tecnologia assistiva, sendo um conjunto de leis que regula os direitos dos cidadãos com deficiência nos E.U.A, onde mostrou a carência de recursos para estas áreas de acolhimento e inclusão de pessoas portadoras de deficiência, não somente nos ambientes de trabalho, mas na sociedade como um todo, a falta de rampas, tradutores e instrutores afeta diretamente o convívio social destas pessoas, muitas implementações estão sendo feitas dentro de nosso país e fora dele também, nosso papel neste meio é oferecer o melhor tratamento possível para que se sintam acolhidas e parte fundamental de um grupo ou organização.

# RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE

No encontro do dia 05/05/2022 foi abordado os temas de responsabilidade social e sustentabilidade, foi nos ensinado que não se trata somente do meio ambiente mas também das pessoas que estão ao nosso redor, a responsabilidade social tem um papel importante dentro na organização, oferecer um ambiente amigável e confortável para o profissional atuar faz com que sua produtividade aumente gerando assim uma organização com melhores colaboradores felizes em desempenhar suas funções, a sustentabilidade está presente nas empresas com as formas mais simples e implementações que ajudam nosso planeta e como consequência nossa habitação nele, a economia de água e energia, a substituição de copos plásticos e muito mais podem ser pontuadas neste tema.

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

No encontro do dia 06/05/2022 foi nos ensinado sobre mediação de conflitos, como nos portarmos no ambiente de trabalho em relação a nossos colegas.

A adaptabilidade para a sobrevivência profissional também foi pontuada, o mundo está em constante transformação, precisamos aprender a nos atualizarmos junto com ele.

A gestão comportamental no ambiente de trabalho tem um papel importante na resolução dos conflitos, saber identificar a origem do problema e então achar a solução para resolve-lá, a falta de comunicação é a causa mais comum dos conflitos organizacionais hoje em dia.

Buscar solução é algo feito de forma constante, em um ambiente corporativo é comum a existência de conflitos, por isso o feedback dos colaboradores para a empresa também é extremamente importante para manter um ambiente de trabalho confortável para todos.

## QUALIDADE NA EMPRESA

No encontro do dia 09/05/2022, foi nos ensinado sobre qualidade na empresa, as organizações passam por diferentes estágios de evolução ao longo do tempo, por isso a gestão de excelência é extremamente importante, um dos pilares da gestão de excelência é a compreensão do papel das diversas que influenciam os resultados da organização, ou seja, como está a qualidade de vida dos colaboradores na empresa? Estão satisfeitos com os recursos oferecidos? Estão felizes com o ambiente corporativo?

Neste encontro foi nos mostrado um video onde contavam um acontecimento de uma organização em que trabalhavam, sobre um "quadro de felicidade", onde as pessoas colocavam uma bolinha verde se estivesse tudo bem, uma bolinha amarela se estive mais ou menos e uma bolinha vermelha se não estivesse bem, desta forma a gerência poderia acompanhar as causas que estariam desmotivando os funcionários da empresa, quando a bolinha vermelha estava no quadro indicando que algo não estava bem o supervisor passava para conversar e descobrir o que estava errado, cuidando também da saúde emocional dos colaboradores e mantendo a qualidade nos resultados da empresa.

# **NOÇÕES BÁSICAS DO USO DE COMPUTADOR E SUAS FUNÇÕES (WORD)**

No encontro do dia 10/05/2022 aprendemos sobre o básico de computadores, softwares, hardwares e como funciona o word. Entendemos que o computador manipula qualquer tipo de informação em seu processador, das mais básicas as mais complexas, a diferença entre hardware e software, hardware consiste na parte físicas, nas peças, incluindo monitor, mouse, teclado, a CPU e sua composição, software são seus sistemas e programas que podem ser gerenciados depois que o hardware estiver em perfeito funcionamento.

Nas funções do word aprendemos a como, formatar textos, todas as suas informações e tudo o que temos acesso no programa, desde a elaboração de pequenos textos, artigos, normas até os mais complexos feitos.

# **NOÇÕES BÁSICAS DO USO DE COMPUTADOR E SUAS FUNÇÕES (GOOGLE DRIVE)**

No encontro do dia 11/05/2022 aprendemos sobre o google drive e suas funcionalidades.

Aprendemos como criar uma conta, seu acesso, suas funções e suas extensões, o google drive é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos, facilitando muito na hora de enviar documentos e montar planejamentos que precisam ser visualizados por um grupo de pessoas, tem suporta para Android, IOS, Windows e Linux.

é um serviço do google extremamente útil e acessível a todos.

## **EXERCÍCIO DA CIDADANIA E O MUNDO CONTEMPORÂNEO**

No encontro do dia 12/05/2022 aprendemos sobre cidadania e o mundo contemporâneo.

Como cidadãos e parte de uma nação temos direitos e deveres, acesso à liberdade de expressão, informação, moradia, alimento, estudo entre outras, esses são os direitos

fisiológicos, temos muitos deveres perante a lei e normas estabelecidas, mas em questão de ética e cidadania também temos deveres a parte, como, por exemplo, ser um cidadão consciente, organizado e prestativo, não somente dentro de uma organização, mas também em sociedade, precisamos tratar as pessoas como gostaríamos de sermos tratados.

Neste encontro também nos foi ensinado os pilares dos regimes brasileiros e normas da constituição.

Neste encontro também trabalhamos um tema importante sobre a Lei Maria da Penha e o Femicídio no Brasil, onde nos foram apontados os números alarmantes que assustam a qualquer um que os olhar, redigimos uma redação sobre este tema.

## CONCLUSÃO

Podemos concluir que a formação inicial nos proporciona aprendizagem sobre temas extremamente importantes para nosso crescimento dentro e fora do âmbito profissional, proporcionam até uma auto-análise sobre como estamos agindo como profissionais, filho, alunos e pessoas.

Nossa visão e habilidades dos aspectos profissionais e de cidadania com certeza foram ampliados após este processo de inicialização.

De todos os encontros o que mais me chamou atenção foi o de senso comum, foi um conteúdo reflexivo sobre nossas atitudes e pensamentos como um todo, gostaria de finalizar o CIEEBOOK com uma frase que foi dita neste conteúdo, onde revela que por menor que seja sua fonte de saber, sempre é possível aprender e ensinar se for feito com dedicação e disposição!

**"Todo mundo tem algo para ensinar - Débora Aladim"**