



# CIEEBOOK

# SUMÁRIO

Apresentação.....	pg 2
Encontro 2 e 3.....	pg 4
Encontro 4.....	pg 5
Encontro 5.....	pg 6
Encontro 6.....	pg 7
Encontro 7.....	pg 9
Encontro 8.....	pg 10
Encontro 9.....	pg 11
Encontro 10.....	pg 12
Encontro 11.....	pg 13
Encontro 12 e 13.....	pg 14
Encontro 14.....	pg 15
Conclusão .....	pg 16

# APRESENTAÇÃO

Olá! Me chamo Emilylyn, tenho 18 anos e estou no período de experiência como jovem aprendiz na empresa onde trabalho, pelo CIEE. Estou na reta final do curso de formação inicial de 15 dias e na realização do meu CIEEBOOK.

# O que é CIEEBOOK?

Cieebook é um livro que os aprendizes fazem no final de seu curso inicial no programa CIEE, uma série de atividades que reúne os principais registros dos encontros do curso EAD, a fim de compartilhar com as empresas um pouco do que foi vivenciado. Nas páginas seguintes haverá meus relatos sobre tais encontros!

## Encontro 2 e 3

# Gestão De Tempo

A gestão de tempo é um jeito de planejar e executar um controle sobre quanto tempo você gasta com atividades específicas, atividades para aumentar sua eficiência e produtividade. A gestão de tempo é importante para organizarmos nossa rotina e nossas atividades semanais e termos um bom resultado final. Para ter uma melhor gestão de seu tempo, você tem várias opções, faça um planejamento todos os dias ao acordar, faça uma anotação do que precisa ser feito no dia anterior, faça tabelas ou até mesmo um mapa mental.

## Encontro 4

# Atendimento ao Público

O atendimento ao público é uma ajuda, uma atenção que você deve oferecer aos seus clientes que dá a eles uma experiência fácil e agradável para ambos os lados. Oferecer um bom atendimento ao público é importante se você deseja expandir a quantidade de seus clientes e expandir seus negócios.

Para seus clientes terem uma melhor experiência você deve ser cordial, oferecer qualquer tipo de suporte, aparentar calma e ser agradável em sua fala, coloque-se no lugar de seu cliente, preste atenção no atendimento, tente resolver problemas o mais rápido possível, tenha responsabilidade e trabalhe em equipe!

Em casos de erros peça desculpas e explique o erro e porque ele aconteceu, procure redimir-se e logo após a resolução do problema, verifique a satisfação de seu cliente.

## Encontro 5

# A importância de uma boa oratória no mundo do trabalho

## COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em qualquer círculo social é essencial sabermos a importância da comunicação, já que ela é a base da vida em sociedade. A comunicação é responsável por transmitir mensagens, com o objetivo de melhorar a rotina de trabalho. A comunicação é uma ferramenta importante em todas as áreas, é através dela que iremos poder desenvolver um bom desempenho. Cada indivíduo possui seus valores, opiniões e preferências, é com o compartilhamento desses conceitos que se formam grupos com pensamentos em comum, e o surgimento de um ambiente de trabalho mais harmônico.

## Encontro 6

# Zona de conforto, Investimento no Futuro, Autoconhecimento

A psicologia explica "a zona de conforto é uma série de ações, pensamentos e comportamentos que uma pessoa está acostumada a ter e que não causam nenhum tipo de medo, ansiedade ou risco." Existe alguns sinais de que sua zona de conforto posse estar atrapalhando seu autoconhecimento e até mesmo um investimento futuro, como:

- Autocritica exagerada
- Estresse excessivo
- Falta de motivação
- Ansiedade
- Desculpas constantes
- Seus planos parados e não colocados em ação

A preguiça e o medo são as principais causas para alongar ainda mais a zona de conforto, isso prejudica seu intelecto e desperdiça seu talento e capacidade de realização.

## **Para sair de sua zona de conforto**

Não tenha medo, não se preocupe com o que os outros vão pensar.

Existe coisas que não existem para serem feitas sozinhas, trabalhe em equipe e não tenha medo de pedir ajuda.

Confie no seu processo. Confiança é a base do sucesso.

Conheça a si mesmo, um bom autoconhecimento é essencial para saber do que si próprio é capaz de realizar.

*Não tenha medo de sonhar alto!!*

## Encontro 7

# Fake News, Ignorância, Senso

## Crítico

O senso crítico pode ser muito importante para o combate de *fake news* que geralmente, estão distribuídas em redes sociais, páginas sem profissionalismo que apresentam informações falsas e sem comprovação como diferencial e não fazem uso de fontes jornalísticas, mas são dadas como tais. As notícias falsas podem vir de diversos formatos como manipulação de imagens, mentiras, difamações, discursos de ódio e disseminação.

Para combater este fenômeno, largar a ignorância e ter o senso crítico é muito importante para averiguar a veracidade dos fatos apresentados. Considere a fonte de informação, leia além do título, muitas vezes sensacionalistas, cheque a informação em outras fontes, cheque a data de publicação, questione se não há humor, sarcasmo ou sátira, se puder consulte algum especialista na área da informação.

## Encontro 8

# Capacitismo, Inclusão Social

Capacitismo é a discriminação, opressão ou violências feitas com pessoas com deficiências. É uma atitude preconceituosa que rotula as pessoas em função do tipo de seus corpos a um ideal de beleza e capacidade funcional. Com base nesse ideal, ocorre a exclusão das pessoas com deficiência.

### **Maneiras de promover inclusão para pessoas com deficiência:**

Reconheça que a inclusão e diversidade são temas necessários na empresa.

Respeite às diferenças humanas.

Valorize das diferenças.

Ofereça ajuda.

## Encontro 9

# Sustentabilidade e

## Responsabilidade Social

Sustentabilidade é um conjunto de ações que uma pessoa toma, para um maior respeito ao meio ambiente e o desenvolvimento humano e o desenvolvimento sustentável da sociedade. A reciclagem é muito importante para a sustentabilidade, pois assim pode ocorrer a transformação de materiais para outra utilização, como papéis em empresas ou para o próprio uso. Reduzir a quantidade de lixo diário, Reutilizar materiais que podem ser reutilizados e jogar o lixo em seu devido lugar também ajuda a sociedade. Isso é a responsabilidade social.

Para a certa retirada do lixo:

**Amarelo** - metal

**Verde** - vidro

**Cinza** - Resíduos não recicláveis

**Vermelho** - plástico

**Marrom** - orgânicos

**Azul** - papel

## Encontro 10

# Adaptabilidade, Boa Medição de Conflitos

Você tem adaptabilidade quando é capaz de compreender que o mundo está em transformações que ocorrem no trabalho, em exigências profissionais e de conhecimento por si.

Ao invés de reclamar procure entender a situação, aceite as mudanças e faça com que elas sejam favoráveis para você até adaptar-se totalmente ao seu novo ambiente. Busque também novos conhecimentos, novas formas de adquirir informações sobre como aquele ambiente funciona, para que tenha uma melhor convivência. Valorize a ajuda de quem já está adaptado, não negue um suporte de um colega de trabalho.

Conflitos sempre acontecerão e são mais comuns do que se imagina em um ambiente de trabalho. Esteja sempre disponível para aprender a resolvê-los, e uma boa comunicação e oratória servirão perfeitamente para isso.

## Encontro 11

# Análise SWOT / FOFA

Análise *SWOT* ou Análise *FOFA* é uma técnica de planejamento estratégico utilizada para auxiliar pessoas ou empresas a identificar **forças, oportunidades, fraquezas e ameaças** relacionadas à negócios ou planejamento de projetos.

A análise FOFA auxilia uma pessoa ou uma organização a apresentar suas vantagens, como por exemplo, a sua boa estrutura, boa qualidade do produto, boa segurança, bom valor etc, ajuda a enxergar o que necessita de melhora ou o que pode melhorar, até mesmo em relação a outra organização.

## Encontro 12 e 13

# Word, Excel e Google Drive

Nesses encontros, foi apresentado algumas das ferramentas básicas da informática para trabalho, como o Word, Excel, e o Google Drive.

Foi ensinado como usar algumas funções, atalhos e dicas dessas ferramentas, como formatar e alinhar texto, títulos, fontes, e como salvar e armazenar esses trabalhos.



## Encontro 14

# Cidadania

Cidadania são deveres e direitos de uma pessoa que convive em sociedade. Essa expressão vem do latim *civitas*, que quer dizer cidade. Antigamente, cidadão era aquele que fazia parte da cidade, tendo seus direitos e deveres por poder habitar nela.

# Conclusão

Chegamos ao final deste CIEEbook, estou muito grata pela experiência de aprendizado com o curso de formação inicial, espero ser uma boa profissional com os conhecimentos adquiridos durante esse tempo.

Quero muito agradecer ao Programa CIEE pela oportunidade de ensino e estágio, e pela preocupação com a formação de novos futuros profissionais.