

Fabiana Rolim

# **Operador de Caixa**

## **Qualificando a Linha de Frente**



editora  
**VIENA**

1ª Edição  
Bauru/SP  
Editora Viena  
2013



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....</b>	<b>17</b>
<b>1. MOTIVAÇÃO: ENTENDENDO A FORÇA QUE NOS MOVE.....</b>	<b>19</b>
1.1. Automotivação: a Força que Está Dentro de Você.....	21
1.2. Proatividade: Conceito de Grande Valor no Mercado de Trabalho .....	23
1.3. 10 Dicas para Manter a sua Automotivação .....	25
1.3.1. Tenha uma Missão de Vida/Profissional .....	25
1.3.2. Tenha Objetivos Pessoais/Metas.....	25
1.3.3. Seja Ambicioso .....	25
1.3.4. Faça Tudo com Muita Paixão e Muito Bem Feito.....	26
1.3.5. Seja Sempre Muito Positivo .....	26
1.3.6. Determine-se a ser Referência .....	26
1.3.7. Acostume-se a Buscar e Não a Esperar .....	26
1.3.8. Faça Agora: Não Procrastine! .....	27
1.3.9. Persista!.....	27
1.3.10. Inove! .....	27
<b>2. PERFIL PROFISSIONAL: O QUE O MERCADO ESPERA DE VOCÊ .....</b>	<b>31</b>
2.1. O que é Perfil Profissional?.....	33
2.2. Perfil Profissional Generalista .....	34
2.2.1. Conhecimentos Técnicos .....	34
2.2.2. Comunicação.....	35
2.2.3. Aprendizado Contínuo .....	35
2.2.4. Utilização de Novas Tecnologias.....	35
2.2.5. Bom Relacionamento Interpessoal/Saber Trabalhar em Equipe .....	35
2.2.6. Ética .....	36
2.2.7. Qualidade em Prestação de Serviços.....	36
2.2.8. Boa Apresentação Pessoal.....	36
2.2.8.1. Cabelo .....	36
2.2.8.2. Ouvidos.....	36
2.2.8.3. Boca/Dentes .....	37
2.2.8.4. Maquiagem.....	37
2.2.8.5. Higiene Geral .....	37
2.2.8.6. Unhas .....	37
2.2.8.7. Como Vestir-se .....	37
<b>3. O OPERADOR DE CAIXA E SUAS MÚLTIPLAS FUNÇÕES.....</b>	<b>39</b>
3.1. Conhecendo o Operador de Caixa.....	41
3.2. Locais de Trabalho .....	42
3.3. Equipamentos Utilizados pelo Operador de Caixa .....	43
3.4. Operacionalização - Alguns Procedimentos Realizados pelo Operador de Caixa.....	46
<b>4. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS/ DINHEIRO.....</b>	<b>51</b>
4.1. A História do Dinheiro.....	53
4.2. Transações Financeiras: Formas de Pagamento .....	55
4.3. Transação Financeira: Dinheiro.....	55
4.3.1. Dispositivos de Verificação de Segurança do Dinheiro .....	56

4.3.1.1.	Primeira Família do Real.....	57
4.3.1.2.	Segunda Família do Real.....	58
<b>5.</b>	<b>TRANSAÇÕES FINANCEIRAS/ CHEQUES.....</b>	<b>61</b>
5.1.	Título de Crédito: Cheque.....	63
5.1.1.	Dados Encontrados no Cheque .....	63
5.1.2.	Sujeitos da Transação .....	65
5.1.3.	Cuidados para Garantir a Segurança no Recebimento de Cheques.....	66
<b>6.</b>	<b>TÍTULO DE CRÉDITO: CARTÃO DE CRÉDITO .....</b>	<b>69</b>
6.1.	Título de Crédito: Cartão de Crédito.....	71
6.1.1.	Dados Presentes no Cartão de Crédito.....	71
6.1.2.	Sujeitos Envolvidos na Transação Financeira .....	72
6.1.3.	Dispositivos de Segurança ao Receber Cartões .....	72
6.1.4.	Operacionalização com Cartão de Crédito .....	73
<b>7.</b>	<b>TÍTULO DE CRÉDITO: BOLETO BANCÁRIO E CARNÊS .....</b>	<b>77</b>
7.1.	Título de Crédito: Boleto Bancário .....	79
7.1.1.	Principais Dados/ Campos do Boleto Bancário .....	79
7.1.2.	Recebimento de Boletos Bancários.....	80
7.1.3.	Código de Barras .....	80
<b>8.</b>	<b>TÍTULO DE CRÉDITO: PROMISSÓRIA .....</b>	<b>83</b>
8.1.	Título de Crédito: Nota Promissória .....	85
8.2.	Dados Presentes na Nota Promissória .....	86
<b>9.</b>	<b>DOCUMENTAÇÕES .....</b>	<b>89</b>
9.1.	Documentações .....	91
9.1.1.	Documentações: Cédula de Identidade.....	91
9.1.1.1.	Dados da Cédula de Identidade .....	92
9.1.1.2.	Documentações: Carteira Nacional de Habilitação .....	94
9.1.1.3.	Dados da CNH .....	94
9.1.1.4.	Documentação: Carteiras de Órgãos de Classe.....	94
<b>10.</b>	<b>COMPROVANTES: RECIBOS E NOTAS FISCAIS.....</b>	<b>97</b>
10.1.	Comprovantes: Recibos .....	99
10.1.1.	Dados de Preenchimento dos Recibos.....	99
<b>11.</b>	<b>MATEMÁTICA APLICADA À OPERAÇÃO DE CAIXA: PORCENTAGEM ....</b>	<b>103</b>
11.1.	Matemática Aplicada ao Operador de Caixa .....	105
11.1.1.	Porcentagem .....	106
11.1.1.1.	Descontos.....	107
11.1.1.2.	Juros .....	107
<b>12.</b>	<b>PRÁTICAS DE MERCHANDISING .....</b>	<b>109</b>
12.1.	O que é Merchandising? .....	111
12.1.1.	Material de Merchandising .....	112
<b>13.</b>	<b>O NOSSO CLIENTE É NOSSO PATRÃO.....</b>	<b>119</b>
13.1.	Os Direitos do Cliente.....	121
13.1.1.	A Relação entre Globalização, Empresa e você Profissional.....	121
13.1.2.	Qualidade em Prestação de Serviços .....	122
13.1.3.	Habilidades para Realizar um bom Atendimento .....	124
13.1.4.	Código de Defesa do Consumidor.....	124

<b>14.</b>	<b>O OPERADOR DE CAIXA E A SAÚDE .....</b>	<b>129</b>
14.1.	Profissão e Saúde.....	131
14.2.	Ergonomia e NR 17 .....	132
14.3.	Ginástica Laboral.....	137
<b>RESPOSTAS DOS EXERCÍCIOS .....</b>		<b>139</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>		<b>143</b>



# APRESENTAÇÃO

Prezado aluno, se você está iniciando este curso, você tem um objetivo: mudar de vida! Talvez você esteja buscando capacitação profissional para candidatar-se a uma vaga no mercado de trabalho, talvez você já esteja atuando no mercado, porém busca novas colocações, novas oportunidades, ou simplesmente deseja ampliar conhecimentos, crescer enquanto pessoa, não apenas enquanto profissional.

Qualquer que seja o seu sonho ou objetivo dedique-se com afinco a esta nova etapa da sua vida.

É importante estar atento às aulas, ser um aluno frequente, realizar as atividades propostas, participar, pesquisar. Busque desenvolver-se, descobrir seus talentos, acreditar no seu potencial e ir sempre mais além. Lembre-se sempre que o mercado de trabalho busca profissionais qualificados tecnicamente e com atitudes e comportamentos favoráveis ao desenvolvimento das atividades propostas.

Seja bem-vindo.

Desejo sucesso a você!

*Fabiana Rolim*



# LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>BC</i>	<i>Banco Central.</i>
<i>CNH</i>	<i>Carteira Nacional de Habilitação.</i>
<i>CNPJ</i>	<i>Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.</i>
<i>CPF</i>	<i>Cadastro de Pessoa Física.</i>
<i>CREA</i>	<i>Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.</i>
<i>ECF</i>	<i>Emissor de Cupom Fiscal.</i>
<i>EPI</i>	<i>Equipamento de Proteção Individual.</i>
<i>LER</i>	<i>Lesão por Esforço Repetitivo.</i>
<i>NR</i>	<i>Norma Regulamentadora</i>
<i>OAB</i>	<i>Ordem dos Advogados do Brasil.</i>
<i>PA</i>	<i>Posição de Atendimento.</i>
<i>PASEP</i>	<i>Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.</i>
<i>PDV</i>	<i>Ponto de Venda.</i>
<i>PIS</i>	<i>Programa de Integração Social.</i>
<i>RG</i>	<i>Registro Geral.</i>
<i>RIC</i>	<i>Registro de Identidade Civil.</i>
<i>SSP</i>	<i>Secretaria da Segurança Pública.</i>
<i>TEF</i>	<i>Transferência Eletrônica de Fundos.</i>
<i>UF</i>	<i>Unidade da Federação.</i>



CAPÍTULO



# MOTIVAÇÃO: ENTENDENDO A FORÇA QUE NOS MOVE

---

AUTOMOTIVAÇÃO: A FORÇA QUE ESTÁ DENTRO DE VOCÊ

•

PROATIVIDADE: CONCEITO DE GRANDE  
VALOR NO MERCADO DE TRABALHO

•

10 DICAS PARA MANTER A SUA AUTOMOTIVAÇÃO





# MOTIVAÇÃO: ENTENDENDO A FORÇA QUE NOS MOVE

# 1

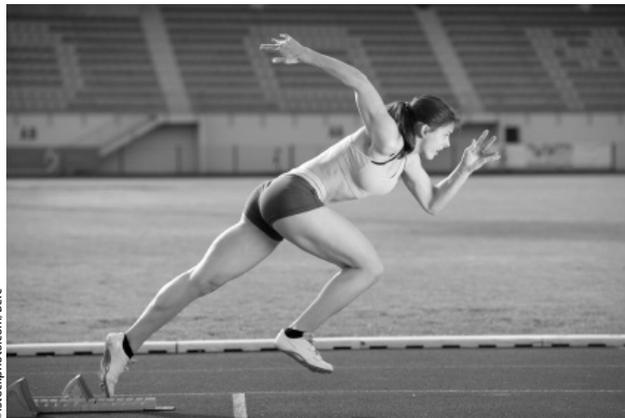
**CAPÍTULO**

Comportamento cada vez mais exigido pelo mercado de trabalho, a automotivação deve ser desenvolvida pelo profissional que deseja destacar-se. O profissional automotivado desenvolve as tarefas com mais eficácia e, portanto, demonstra um bom desempenho no desenvolvimento de suas atividades.

Neste capítulo será abordado o tema motivação com dicas de como manter-se sempre motivado.

## 1.1. AUTOMOTIVAÇÃO: A FORÇA QUE ESTÁ DENTRO DE VOCÊ

O mercado de trabalho apresenta uma verdadeira maratona de atividades a serem desenvolvidas pelos profissionais atuantes. Assim, para que a realização das tarefas seja feita de forma eficaz, é importante que os profissionais apresentem dois aspectos principais: conhecimentos técnicos para o desempenho da função desejada e comportamentos variados que, aliados à técnica, tornam o profissional desejável ao mercado, ou como costuma-se referir, profissional com um bom índice de empregabilidade.



Dentro deste conjunto de comportamentos e atitudes que provocam um grande diferencial no profissional, destacando-o dos seus concorrentes, está a capacidade em automotivar-se, ou seja, aquele profissional que sempre demonstra energia e entusiasmo no desenvolvimento de suas atividades rotineiras.

Muitas pessoas pensam: “automotivação? Mas, o que é isto?” como se motivação fosse algo extremamente difícil de obter ou demonstrar. Porém, nas situações do dia a dia, das mais simples as mais complexas, nos movemos através de uma “energia” que buscamos dentro de nós, e esta energia é a motivação.

Já parou para pensar o que faz você levantar-se todos os dias da cama e, mesmo passando por algum momento difícil, acreditar em momentos melhores e seguir adiante?

Você já parou para pensar o que te trouxe até aqui para iniciar este curso?

Tudo o que fazemos requer determinação: é o que faz com que iniciemos alguma coisa que nos interessa e que julgamos que terá resultado positivo para nós. Para trabalharmos e conseguirmos realizar os nossos sonhos necessitamos de motivação. Para nos declararmos à pessoa amada, mesmo sentindo aquele friozinho na barriga, somos movidos pela motivação. Para organizar a casa que está muito bagunçada devemos estar motivados. Ou seja, qualquer realização, ato ou atitude que demonstramos, requer determinação, força pessoal. É uma força que vem de dentro, uma fé, uma crença. É acreditar que vai dar certo, que acontecerão mudanças. Esta força chama-se motivação. É ela que nos leva a agir, a trabalhar, a buscar sempre algo melhor em todos os aspectos das nossas vidas.

Motivação é uma palavra derivada a partir da junção de duas palavras: motivo + ação. Ou seja, é necessário um motivo, uma causa, um porque, uma crença, um propósito, para decidirmos agir. É, portanto, um motivo que leva à ação.

O mercado de trabalho necessita de pessoas automotivadas, ou seja, pessoas capazes de promoverem sua própria motivação a cada momento. Cada um deve ser responsável por sua própria motivação. A motivação é um processo endógeno, ou seja, parte de dentro de nós (endógeno significa: que vem de dentro para fora).

O problema é que muitas vezes as pessoas ficam esperando que “o mundo” lhes dê um motivo para agir: no trabalho, por exemplo, há profissionais que só demonstram motivação quando acreditam que irão ganhar alguma coisa com isto. Ficam esperando valorizações, aumentos de salário, mudanças de cargo, etc. Porém, não é possível desenvolver um trabalho apenas esperando motivação “de fora” (causa exógena: que vem “de fora para dentro”). Por exemplo: muitos profissionais só fazem bem determinado trabalho caso percebam que irão “ganhar algo mais” com isto. Agindo desta forma não estão desenvolvendo a automotivação.

A automotivação é um importante aspecto para o mercado de trabalho! Profissionais automotivados não esperam ordens: eles agem sozinhos.

## 1.2. PROATIVIDADE: CONCEITO DE GRANDE VALOR NO MERCADO DE TRABALHO

Dentre as habilidades que são frequentemente solicitadas pelo mercado de trabalho aos profissionais, está a proatividade.



Proatividade é uma palavra que significa oferecer além do esperado, encontrar diversas formas inovadoras de resolver um problema, descruzar os braços e agir. Uma pessoa proativa demonstra iniciativa e inovação, assim, consegue superar as expectativas. E a proatividade é um comportamento que está diretamente ligado à automotivação.

Quando falamos em motivação, podemos encontrar dois tipos de profissionais: os profissionais reativos e os profissionais proativos.

- » **Pessoas/profissionais reativos:** São aqueles que apenas “reagem” ao que lhe é solicitado. Desenvolvem o seu trabalho da mesma forma que é pedido. Podem ser considerados profissionais eficientes, pois realizam o seu trabalho conforme as necessidades da empresa. Eficiência - fazer bem a sua tarefa, ou desenvolver a sua função conforme o esperado/desejado.
- » **Pessoas/profissionais proativos:** Pró é um prefixo da língua portuguesa que significa antecipação. Pessoas proativas não esperam ordens apenas, ou não fazem apenas o necessário ou solicitado: elas se antecipam às situações, tentam perceber como poderiam fazer melhor e simplesmente agem! Realizam tarefas muito além do solicitado e, por isso, superam as expectativas. Profissionais que fazem muito além do esperado também podem ser considerados eficazes. Eficácia - realização de uma tarefa superando as expectativas, fazendo além do esperado.

## *A COMUNICAÇÃO E O SUCESSO: REALIZANDO O MARKETING PESSOAL ATRAVÉS DOS RELACIONAMENTOS.*

Já anunciava o velho guerreiro (Chacrinha) que “Quem não se comunica, se trumbica”. Este bordão, bastante conhecido na década de 80 perpetuou-se para os dias atuais e é visto como verdade plena: em um mundo que dita comportamentos e realizações, com um mercado de trabalho cada vez mais inconstante, provocando mudanças frequentes para os profissionais, o maior trunfo que possuímos é a comunicação, ou como aproveitamos a comunicação para mostrar ao mundo o nosso valor.

A ordem agora é aparecer: comunicar ao mundo que você existe, quem você é e o que é capaz de fazer. É o tal de “mostrar para que veio”. Timidez é artigo de luxo, cada vez mais pessoas desinibidas e com excelente padrão de comunicação provam que conseguem conquistar mercado ao contrário daqueles que se escondem na “coxia”.

Mas a comunicação deve ser pensada, e não simplesmente utilizada. Saber como se comunicar, de forma positiva, garante boas posições no mercado de trabalho e/ou meio social. Porém, do contrário, uma comunicação ineficaz, pode trazer danos àqueles que a realizam.

Saber se comunicar é fundamental. É básico. É urgente e imposto. Porém comunicar-se bem é precioso!

É bom lembrar que o processo da comunicação implica na ação de tornar comum. Um processo no qual um emissor gera uma mensagem que será transmitida através de um canal para o receptor- pessoa final do processo. Devemos nos esforçar para transmitir da melhor forma possível, escolhendo meios e linguagem adequados para que a nossa comunicação se efetive sem mal entendidos que podem gerar transtornos dentro do relacionamento.

Aqui seguem algumas dicas para uma comunicação positiva:

1. Personalize – sempre trate as pessoas pelo nome.
2. Envolver-se nos diálogos - nunca interrompa, nem realize tarefas simultâneas à conversação.
3. Escutar- significa ouvir com atenção!
4. Empatia- colocar-se no lugar dos outros. Quando fazemos isto compreendemos se a nossa comunicação será eficaz. Para uma comunicação plena, não devemos pensar no que é melhor para quem emite, e sim para quem recebe.
5. Aproveite para elogiar. Sempre!- vivemos numa cultura na qual críticas são constantes. Temos o hábito de focar nas pessoas seus defeitos ou fracassos. Tente elogiar. Com esta ação valorizamos o outro e fazemos muito bem a ele.

Pequenas ações realizadas de forma positiva na comunicação são capazes de repercutir na vida do emissor de forma a provocar um excelente marketing pessoal.

### 1.3. 10 DICAS PARA MANTER A SUA AUTOMOTIVAÇÃO

A automotivação é fundamental para mantermos a energia de sonhar, ousar e agir. A seguir algumas orientações para cultivar a automotivação.



©iStockphoto.com/AleksandraNalik

#### 1.3.1. TENHA UMA MISSÃO DE VIDA/PROFISSIONAL

Perceba cada oportunidade na sua vida como um caminho para se desenvolver enquanto pessoa ou profissional. Lembre-se que uma das nossas maiores missões é evoluir, ou seja, nos tornarmos seres humanos cada vez melhores, e que não trabalhamos para nós apenas, mas também para servir as pessoas. É fundamental fazermos a nossa parte para tornar a convivência harmoniosa, e servir bem os nossos clientes e colegas de trabalho.

#### 1.3.2. TENHA OBJETIVOS PESSOAIS/METAS

Quando trabalhamos em qualquer que seja a empresa, geralmente nos são impostas algumas metas, ou seja, números, quantidades, que devemos alcançar (pode ser quantidade de vendas, número de clientes atendidos ou prazos para a entrega de relatórios, etc.). Mas precisamos também definir metas pessoais, ter objetivos, para que seja possível realizar nossos sonhos. Entender nossos sonhos, saber o que queremos, é fundamental para a automotivação.

#### 1.3.3. SEJA AMBICIOSO

Devido aos padrões culturais e geralmente a forma como somos educados, estamos acostumados a entender que a ambição é algo feio, desonesto. Mas, tudo depende da forma como percebemos este sentimento. A ambição é um sentimento que nos move a querer ser mais, a buscar o melhor para as nossas vidas. Pessoas ambiciosas tendem a perseguir suas realizações, a conquistar. A ambição torna-se ruim quando utilizamos de artifícios ilegais, de comportamentos antiéticos para conseguir “a qualquer custo” as nossas realizações. Desta forma, a ambição não é considerada saudável e não é bem vista pela sociedade. A ambição é saudável quando “jogamos limpo”, quando buscamos os nossos sonhos seguindo o melhor caminho

(ou o caminho justo) respeitando pessoas e agindo de forma ética para conseguir o que almejamos.

### **1.3.4. FAÇA TUDO COM MUITA PAIXÃO E MUITO BEM FEITO**

Já percebeu que as pessoas quando estão apaixonadas mudam, tentando fazer e mostrar sempre o melhor? Quando estamos trabalhando a nossa função caracteriza-se pelo desenvolvimento de diversas atividades. Apaixone-se pelo seu trabalho: tudo o que fizer, faça com paixão, busque oferecer o melhor que você tem, tente superar-se a cada momento. Pense sempre da seguinte forma: “como posso fazer isto de uma forma melhor?”. Profissionais que são apaixonados pelo o que fazem conseguem resultados melhores e destacam-se no mercado de trabalho.

### **1.3.5. SEJA SEMPRE MUITO POSITIVO**

Nas vidas de todos nós sempre existem acontecimentos bons e outros nem tanto. E o bom da vida é observar o que ela traz de melhor para nós. Porém a maioria das pessoas tende a focalizar suas forças e pensamentos apenas nos problemas e, muitas vezes, os tornam bem maiores do que são, esquecendo assim, de observar as coisas boas. Pessoas que pensam muito em problemas podem prejudicar a sua motivação, visto que estão focadas apenas nos aspectos negativos dos acontecimentos. Problemas existem para ser resolvidos, não para estragar a nossa vida e tirar o brilho das alegrias que acontecem. Priorize as coisas boas, veja sempre o lado positivo da vida! E se algo não estiver legal busque as mudanças ao invés de ficar se lamentando.

Todos os dias, ao acordar, pense nas suas conquistas, pense no que você tem de melhor, potencialize a sua energia positiva.

### **1.3.6. DETERMINE-SE A SER REFERÊNCIA**

Sempre nos lembramos das pessoas que passam por nossas vidas, ou até mesmo dos profissionais que trabalham conosco. Alguns têm muitas coisas boas das quais nos lembramos deles, outros, lembramos por seus defeitos e prejuízos ao trabalho.

Determine-se a ser referência, a tentar ser sempre o melhor que você possa ser naquela função, para que as pessoas possam ter boas lembranças de você e, até mesmo, seguir o seu exemplo de profissionalismo.

### **1.3.7. ACOSTUME-SE A BUSCAR E NÃO A ESPERAR**

Há pessoas que passam a vida esperando as oportunidades. São os “coitadinhos”: aqueles que acham que o mundo ou as pessoas nunca olham para eles e, portanto, nunca lhes dão oportunidades. Muitas vezes a oportunidade está a nossa espera, mas não bate a nossa porta. É preciso buscar. Corra atrás do seu espaço e mostre o seu valor ao mundo!

### 1.3.8. FAÇA AGORA: NÃO PROCRASTINE!

Procrastinar é adiar: deixar para fazer depois. Muitas vezes deixamos para fazer depois o que tanto queremos. A procrastinação pode nos levar a perder oportunidades. Portanto, não espere.

### 1.3.9. PERSISTA!

Se o que você quer ainda não aconteceu, não desista. Faça da persistência a sua mola de propulsão para alcançar o que você quer. Nem sempre o que queremos chega da forma que achamos que vai acontecer, como gostaríamos e na hora em que esperávamos. Mas nem por isso, desista. Depois de muitas tentativas talvez seja o momento de repensar e trocar de estratégia. Mas, desistir, nunca! Persistir, sempre!

### 1.3.10. INOVE!

Faça sempre diferente, busque sempre o melhor, inove em suas atividades. Seja criativo, ouse, permita-se errar, tente várias vezes. A vida é feita de alternativas diferentes e de atitudes: vence quem não fica parado e utiliza o seu potencial criativo! Sucesso!

LEIA & REFLITA

## O QUE NOS FALTA PARA SERMOS O QUE DESEJAMOS?

Nos dias atuais ouve-se muito falar em modernidade. Quando se fala em revoluções do século XXI, imediatamente me vem a mente: avanços tecnológicos, viagens espaciais nanotecnologias, realidades virtuais e um cem números de coisas desse tipo... No entanto, essa imagem não representa bem as revoluções desse século, pois na minha percepção as mudanças mais radicais não ocorrerão por avanços nas comunicações nem nas tecnologias, mas e principalmente pelo desenvolvimento da qualidade no desenvolvimento das pessoas.

Mas do que nunca as pessoas ativas do século XXI precisam estar atentas e preparadas para enfrentar as mudanças e sobremaneira ficarem “antenadas” com a modernidade. Outro dia lendo um livro de Moller sobre a importância da qualidade pessoal descobri que é preciso ter atitude para ter uma reação em cadeia de melhoramentos da qualidade e, acrescento dizendo que a qualidade pessoal de cada individuo pode determinar o seu futuro e o da empresa.

No contexto de qualidade pessoal é necessário que as pessoas se conectem a modernidade tendo como ponto de partida à criatividade, o desafio, a interatividade, a ousadia, a transparência, a otimização do tempo, a ética, uma visão global da vida, dos negócios, da missão e visão da empresa em que esteja inserido.

A qualidade pessoal já não é mais um diferencial competitivo passa a ser um imperativo para a sobrevivência. Inúmeras são as habilidades que se busca hoje em um profissional

moderno. Algumas já mencionadas acima, mas não podia deixar de citar questões como automotivação, espírito de equipe, capacidade de se relacionar eficazmente, saber controlar suas emoções, buscar comunicar-se de forma coerente e de acordo com cada momento e, principalmente ter em conta que suas ações serão avaliadas sempre.

Todos esses requisitos não são discutidos nem observados diretamente pelos outros, mas mensuráveis pela forma como a pessoa age sob as várias circunstâncias. Recordo-me aqui de uma historinha que li outro dia em uma revista de negócios que dizia o seguinte:

Havia cinco sapos em uma árvore, quatro decidiram pular, quantos ficaram? Imediatamente pensei: ora! Ficaram cinco, posto, que só decidiram não pularam!

Eis, um fato que nos impede de agirmos proativamente, por muito tempo em nossas vidas ficamos decidindo mais não fazemos e é essa a questão. Cheguei ao ponto do que queria explanar para vocês - PROATIVIDADE - essa é a palavra de ordem do momento.

Mas, o que é mesmo ser proativo?

Proativas são as pessoas que se antecipam aos fatos, ou seja, estão exatamente aonde a bola vai chegar e, estão protinhas para fazer o gol. É assim que age o centro avante no futebol.

Posso também dizer que proativas são as pessoas que acreditam que seu comportamento é produto de sua própria escolha consciente, baseada em valores e princípios. E, principalmente assumem as responsabilidades dos seus atos.

Lembrem-se o dom de uma pessoa para determinada atividade deve reunir:

- » O cérebro e o coração;
- » A inteligência e a sabedoria;
- » A capacidade e a vontade.

PROATIVOS! É hora de agir, o mundo do trabalho está aguardando, imponha qualidade em suas ações e muito boa sorte!

Irenice Nogueira  
Bacharel em Secretariado Executivo  
Especialista em Ensino Superior  
Instrutora de Educação para o Mundo do Trabalho

---

## DICA DE LEITURA E DE FILME

---

**Livro:** O sucesso é ser feliz!

Autor: Roberto Shinyashiki

Editora Gente

**Filme:** À procura da felicidade

Produtor: Will Smith

Columbia Pictures

---



