



NOVO ENSINO MÉDIO

EMPREENDEDORISMO

+

MUNDO DO TRABALHO



4º CADERNO

AULA	CONTEÚDOS / AULAS	CARGA HORÁRIA
01	MOTIVAÇÃO E AUTOCONHECIMENTO	50'
02	CRIATIVIDADE	50'
03	EMPREENDEDOR CORPORATIVO/INTRAEMPREENDEDOR	50'
04	ATENDIMENTO AO CLIENTE	50'
05	VOCÊ SERIA SEU PRÓPRIO CLIENTE?	50'
06	DOSSIÊ 7 - AVALIANDO E PRATICANDO O ATENDIMENTO	50'
07	PREPARAÇÃO PARA AS APRESENTAÇÕES DAS EMPRESAS	50'
08	CULMINÂNCIA 4 – APRESENTAÇÃO DOS DOSSIÊS 7	50'
09	RECORDAR É VIVER	50'
10	RITO FINAL	50'
CARGA HORÁRIA TOTAL DO 4º BIMESTRE		10h/a

AULA 01	TEMA	MOTIVAÇÃO E AUTOCONHECIMENTO
	OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilitar um espaço de reflexão sobre autoconhecimento e as motivações pessoais e profissionais de cada estudante
TEMPO	ATIVIDADE	
10'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar a aula com a seguinte frase: “Quem tem um porquê, enfrenta qualquer coisa.”(Viktor Frankl¹). Pedir que alguns voluntários comentem o que entendem dessa frase. Perguntar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vocês já pararam para pensar o que os motiva a levantar cedo todos os dias? ○ O que essa pergunta tem a ver com a frase que acabamos de comentar? • Aguardar as considerações e complementar dizendo que todas as pessoas precisam ter em mente seu objetivo pessoal e profissional, a sua motivação em acordar todos os dias e enfrentar tudo o que for necessário. Isso é importante para conseguir manter-se motivado e seguir em frente. 	
35'	DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Atividade: Eu, por mim mesmo! • Entregar instrumental (anexo) e pedir que cada um preencha individualmente. Após o preenchimento, solicitar que se reúnam em quartetos para compartilharem suas respostas e discutiem sobre os seguintes pontos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Foi fácil ou difícil fazer essa atividade? ○ Que pergunta você demorou mais para responder? ○ Foi fácil identificar o que gosta? ○ Qual a relação dessa atividade com suas motivações pessoais e profissionais? • Pedir que um representante de cada quarteto comente de forma breve o que foi discutido. • Ampliar a discussão com a leitura dialogada do texto “Autoconhecimento, Motivação e Mudanças”, abrindo para comentários. 	

5'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none"> Finalizar a aula pedindo que alguns voluntários completem a frase: A partir dos aprendizados de hoje, me sinto motivado a... 	
MATERIAL NECESSÁRIO		ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> Instrumental: Eu por mim mesmo! Texto: Autoconhecimento, Motivação e Mudança 		

ANEXO

AUTOCONHECIMENTO, MOTIVAÇÃO E MUDANÇAS²

É muito antiga a proposta de o homem buscar se conhecer melhor, de alcançar a plenitude do Si — a harmonia do eu profundo em relação à sua realidade. Ficou célebre a frase esculpida no templo de Apolo: “Conhece-te a ti mesmo”.

Veja que hoje, com todo o avanço tecnológico, toda a ciência, o homem ainda carece da ciência de si mesmo. A infelicidade por não estar onde gostaria de estar, por fazer o que não lhe satisfaz, por pretender ser o que efetivamente ainda não é, responde por uma parcela surpreendente de insucessos na vida das pessoas, no ambiente de trabalho, no ambiente social, etc.

Muitas das causas de falta de comprometimento no trabalho, o desânimo no atendimento aos clientes e nas relações em geral estão assentadas no próprio indivíduo e na sua relação consigo mesmo. O mundo atual se apresenta desafiador como nunca. A nova realidade social exige profissionais criativos, entusiastas, otimistas, amorosos, humanitários e competentes para lidar com gente, para transpor obstáculos vencendo desafios.

Nesse contexto, temos outro aspecto de suma relevância: a **motivação**. Muitas são as teorias sobre motivação permitindo-nos abordagens a partir de diversos ângulos. Entretanto, há um fator subjacente a todas elas: ninguém motiva ninguém.

Motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa. É, portanto, absolutamente intrínseca à criatura, isto é, está dentro de nós, nasce de nossas necessidades interiores e não pode ser encontrada fora de nós.

“Então, não podemos fazer nada pelos outros da nossa equipe?”, perguntaria um líder, com preocupação. Sim, pode-se fazer. Podemos incentivar os outros para que busquem, compreendam e acionem essa energia interior.

Autoconhecendo-se, o homem descobre os seus motivos, as suas reais aspirações e é capaz de avaliar se o que está fazendo agora no trabalho, na vida em geral, é compatível com o que interiormente almeja.

Faça um pequeno teste. Identifique aquelas pessoas do seu convívio que, na sua opinião, são ótimas profissionalmente, no mais amplo aspecto — não apenas técnico-científico, mas também emocional, integral.

Pergunte a elas sobre o que as motiva, por que são otimistas, entusiastas, por que desempenham tão bem o seu papel. Provavelmente você descobrirá, primeiro, que esses profissionais têm problemas semelhantes aos seus ou maiores e, segundo, que eles simplesmente amam o que fazem, ou seja, possuem uma sintonia fina entre o que fazem e o que interiormente aspiram.

O autoconhecimento não para por aí. Autoconhecendo-se, o homem se autodescobre e, conseqüentemente, é também capaz de conhecer o outro. Não é possível alguém compreender o outro se não compreender a si mesmo. Mas e a mudança? É possível mudar, construir novos valores, novas aspirações, que nos levem a novas motivações?

Embora muitos rejeitem a mudança, ela é inerente à natureza humana e à própria vida. Tudo muda, das partículas subatômicas aos astros celestes. Tudo no universo é energia e dinamismo. Então, o que nos bloqueia? Muitos fatores. Um dos principais é a nossa visão do ser e do estar. Alguns dizem “eu sou assim”, quando o mais correto seria dizer “eu estou assim, mas posso estar diferente se o desejar”.

O comportamento não é algo genético, como a cor dos olhos. É algo que se muda, que se melhora, caso se deseje. Mas tem que ser algo de dentro pra fora, porque ninguém muda ninguém.

O momento é de transformações, de mudanças grandes nos costumes, nos sistemas de trabalho, nos modelos sociais, nas suas relações consigo mesmo e com os outros. Um mergulho interior trará luzes para a compreensão e o estabelecimento de um novo homem, consciente dos seus valores, das suas atitudes, dos seus motivos. Um homem integral!

Lembre-se: mudança de consciência — a gênese da qualidade.

ANEXO: INSTRUMENTAL EU, POR MIM MESMO!



1	Qual atividade mais gosto de fazer no meu tempo livre?	
2	O que verdadeiramente me faz feliz?	
3	Quais os meus dons, talentos e habilidades?	
4	O que mais me motiva nos estudos?	
5	O que mais me motiva em um trabalho?	
6	Qual meu estilo preferido de música?	
7	Qual minha principal qualidade?	
8	Uma característica ou hábito meu que mudou com o passar dos anos	

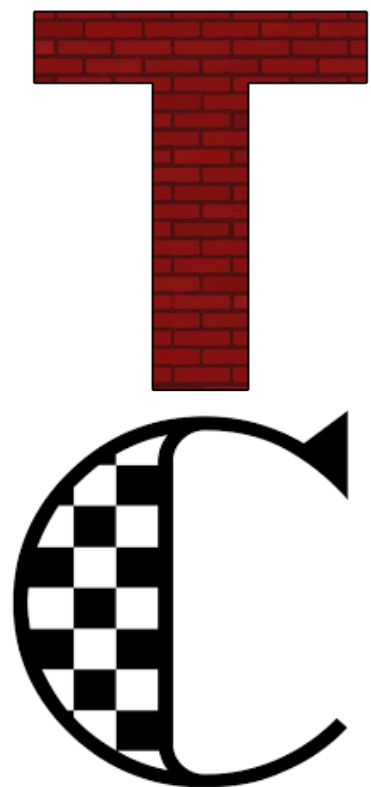


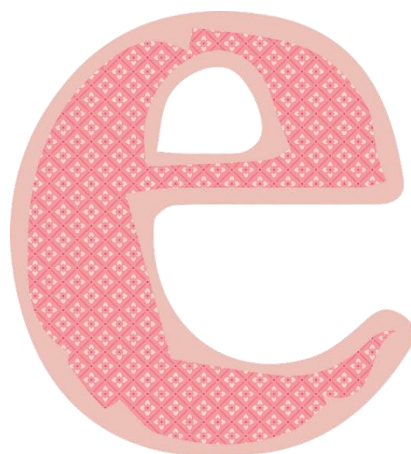
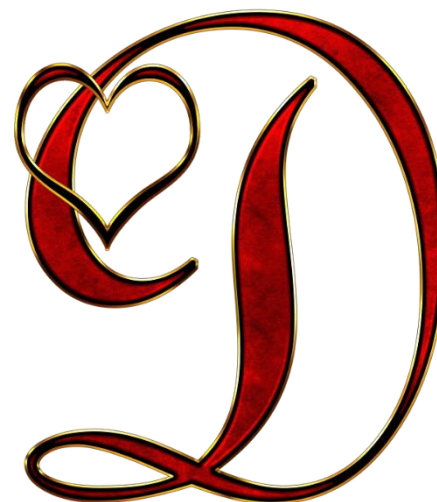
1	Qual atividade mais gosto de fazer no meu tempo livre?	
2	O que verdadeiramente me faz feliz?	
3	Quais os meus dons, talentos e habilidades?	
4	O que mais me motiva, nos estudos?	
5	O que mais me motiva, em um trabalho?	
6	Qual meu estilo preferido de música?	
7	Qual minha principal qualidade?	
8	Uma característica ou hábito meu que mudou com o passar dos anos	

AULA 02	TEMA	CRIATIVIDADE
	OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Provocar o grupo a pensar sobre a criatividade e sua importância no contexto social, relacional e do trabalho.
TEMPO	ATIVIDADE	
15'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar a aula pedindo que os estudantes fiquem de pé em círculo no centro da sala. Espalhar as letras da palavra CRIATIVIDADE (anexo). Informar que aquelas letras estão todas misturadas e que juntas formam uma palavra. A proposta é que eles tentem descobrir o tema da aula juntando as letras e encontrando a palavra. • Após concluírem, parabenizá-los (palmas) e pedir que fixem a palavra no quadro. Iniciar então a reflexão: <ul style="list-style-type: none"> ○ O que é criatividade? ○ Todas as pessoas têm a capacidade de serem criativas? ○ O que fazer para ser mais criativo? • A medida que for fazendo as perguntas, ir anotando as ideias centrais e fazendo as considerações ampliando a discussão. Importante destacar que a criatividade é uma habilidade que pode ser desenvolvida, desde que se cultive alguns hábitos. No mundo do trabalho ela também aparece de forma mais evidente em algumas profissões, como no marketing, mas ela é importante em todas, pois possibilita descobrir maneiras diferentes de fazer a mesma coisa sendo mais eficaz. • Perguntar então: <ul style="list-style-type: none"> ○ Como está a sua criatividade? 	
25'	DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Dizer para a turma que agora é hora de colocar em prática a CRIATIVIDADE. Atividade: Jogo do Inexistente • Solicitar que se reúnam nas equipes das empresas fictícias e pensem em 3 coisas/objetos que são muito importantes para a sua empresa e listem em um papel. Após concluírem, pedir para riscarem o item 3 da lista, como se ele não existisse. Agora a proposta é que a equipe repense a sua empresa de forma criativa sem esse item 3 que riscou. Dizer que essa é uma técnica utilizada para despertar a criatividade, o <i>Jogo do Inexistente</i>. Mãos à obra! • As equipes terão 10 minutos para pensarem em uma solução tornando seu negócio criativo e inovador, e depois apresentar para o grupo. A apresentação também deve ser criativa e cada equipe tem 2 minutos. 	

	<ul style="list-style-type: none">• Após as apresentações, parabenizar as equipes e reforçar a importância de exercitar a criatividade, seja na vida profissional ou em situações mais comuns do dia a dia. Ressaltar que, quem busca resolver os desafios com criatividade tem um grande diferencial competitivo – e essa foi a proposta no <i>Jogo do Inexistente</i>. A dica então é praticar sempre!		
10'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none">• Finalizar convidando o grupo a formar um círculo.• Dizer que cada um deve falar uma palavra que será complementada pela pessoa que está à sua direita até formar uma frase que represente o pensamento da turma em relação aos aprendizados sobre criatividade. Exemplo: 1-Nós; 2-hoje; 3-estudamos; 4-sobre; 5-criatividade...• Lembrar que deve ser feito em um ritmo acelerado.		
MATERIAL NECESSÁRIO		ORIENTAÇÕES	
<ul style="list-style-type: none">• Letras da palavra CRIATIVIDADE		<ul style="list-style-type: none">• Fazer leitura do texto “O que é criatividade” e assistir a Mídia: https://www.youtube.com/watch?v=BtgnozUgc58 para fundamentar a discussão com os estudantes. (material de suporte do professor).	

ANEXO – LETRAS DA PALAVRA CRIATIVIDADE





MATERIAL DE SUPORTE PARA O PROFESSOR

O QUE É CRIATIVIDADE³

Hoje se fala muito em criatividade, em ser mais criativo ou usar a criatividade como fator de diferenciação no mercado. Isso porque a criatividade é um elemento essencial no contexto do trabalho, em todas as áreas. Nas empresas, os funcionários criativos são muitas vezes recompensados, porque conseguem pensar em soluções eficazes para diversos problemas. A criatividade frequentemente resulta em soluções que permitem à empresa economizar ou criar produtos que aumentam o seu lucro.

Mas afinal de contas, o que é criatividade?

Quando alguém afirma querer descobrir como aumentar a criatividade, está, na verdade, procurando por:

- Encontrar uma solução para um problema.
- Descobrir maneiras diferentes de fazer a mesma coisa.
- Inventar um novo uso para algo já existente.
- Produzir mais usando menos recursos financeiros, de energia ou tempo.

Os benefícios trazidos pela criatividade são tão desejados porque é através da criação que evoluímos. Imagine se até hoje o sistema de esgoto não tivesse sido criado? Ou onde estaríamos em termos de desenvolvimento se alguém não tivesse descoberto a roda? Como seria nossa sociedade hoje sem essas e tantas outras invenções, frutos de mentes criativas e inovadoras?

A criatividade não é só encontrada nas artes, mas também na política, na ciência e na sociedade como um todo, desde que resulte em algo novo e útil. Não necessariamente significa criar alguma coisa do zero, muitas vezes significa inovar, ou seja, melhorar alguma coisa já existente.

Apesar da imaginação rolar solta durante nossa vida, nem todo pensamento será produtivo ou criativo, mas todas as pessoas podem ser criativas – criatividade é uma habilidade que pode ser desenvolvida.

É importante então prestar atenção a certos padrões em seu comportamento. Quando estiver vivendo um momento criativo, tentar perceber e até anotar que tipo de emoção está presente. Alegria? Tranquilidade? Euforia?

O mesmo vale para os momentos de queda de criatividade. O cansaço está tomando conta? Ou quem sabe você está estressado e preocupado com alguma outra questão?

Cada um reage de uma maneira, portanto para aumentar a criatividade é preciso entender como nascem seus pensamentos criativos para se colocar naquele estado sempre que precisar criar.

Através da imaginação surge o pensamento criativo. Ele pode ser proposital, quando você se esforça para encontrar uma ideia que terá um propósito ou isso pode aparentemente acontecer “acidentalmente”, um tipo de “momento Eureka”. Só que não se engane: uma boa ideia nunca irá surgir em sua mente sem querer, apesar de parecer que sim. Na verdade, esse momento “Eureka” não existe!

Para saber como aumentar a criatividade, é preciso ter uma vasta bagagem de referências. Por isso que ler, ver filmes, ouvir músicas, observar pessoas ou qualquer outra atividade de pesquisa é tão importante para gerar boas ideias. E não só investir em referências da sua própria área de atuação. Se você só consome conteúdos de um mesmo assunto, suas ideias serão sempre as mesmas.

As informações que absorvemos precisam de um certo tempo para serem processadas. O chamado período de incubação. O cérebro precisa de um tempo para processar e armazenar as referências que você coleta no dia-a-dia. Esse não é um processo imediato.

É por isso que muitas vezes temos ideias antes de pegar no sono ou durante o banho. É o momento que nossa mente está mais relaxada e, portanto, mais disposta a trazer pensamentos do subconsciente para o consciente.

Na verdade, estava tudo ali guardado, só esperando a hora certa para aparecer.

AULA 03	TEMA	EMPREENDEDOR CORPORATIVO / INTRAEMPREENDEDOR	
	OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Discutir com a turma o significado de empreendedorismo corporativo• Fomentar nos estudantes o desenvolvimento das características empreendedoras	
TEMPO	ATIVIDADE		
20'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none">• Dividir a turma em equipes de 5 e entregar o caso 3M (anexo) para análise.• Pedir que leiam atentamente, grifem as partes que mais chamaram atenção e ressaltem quais característica se destacam nos profissionais da 3M.• Solicitar que as equipes compartilhem suas percepções.• Em seguida, reforçar que essas características são inerentes a um empreendedor corporativo, mais conhecido como intraempreendedor.• Perguntar:<ul style="list-style-type: none">○ Já ouviram falar nesse termo?○ Sabem o que significa?		
20'	DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none">• Realizar a leitura dialogada do texto “Intraempreendedorismo”(anexo).• Fazer uma conexão do texto com as características mencionadas na atividade de introdução.		
10'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none">• Em círculo, pedir que cada um reflita e se posicione: Que atitude empreendedora posso agregar às competências que já desenvolvi?• Concluir refletindo que empreender vai além de montar seu próprio negócio, empreender é atitude, e isso você pode incorporar às suas competências e habilidades, e pôr em prática em qualquer organização.		
MATERIAL NECESSÁRIO		ORIENTAÇÕES	
<ul style="list-style-type: none">• Estudo de Caso 3M• Texto “Intraempreendedorismo”			

ANEXO

CASO 3M⁴

Um cientista da 3M, o Dr. Spencer Silver, estava tentando criar um adesivo resistente o suficiente para usar na indústria aeroespacial. No entanto, acidentalmente, criou um adesivo muito fino e leve que não deixava rastros nas superfícies onde era colocado mas que mantinha, de uma forma ou de outra, o seu aspecto inicial. O produto parecia útil, mas o problema é que isso não respondia ao objetivo principal do projeto. Como não respondia ao objetivo principal do projeto a ideia foi metida numa gaveta.

A procura pela inovação estava presente na cultura da organização e por isso o Dr. Silver comunicou a outros departamentos essa mesma descoberta e lançou um desafio para se arranjar uma aplicação para aquele novo material. Esse dia chegou quando outro cientista da 3M, Art Fry, decidiu usar esse novo material como marcador de página e mais tarde como porta-recados ou transmissores de ideias. É assim que surge o “Post-It”. Uma ideia levou à outra. Começou numa pessoa que não viu a essência da ideia, mas outra pessoa percebeu a sua aplicabilidade e o seu potencial valor.

Este é um daqueles exemplos onde o Intraempreendedorismo acontece sem ser planejado. Surge mais como resultado de uma sucessão de acontecimentos aleatórios do que propriamente de algo minimamente estruturado mas que só surge porque a política da empresa estava inteiramente centrada na inovação.

TEXTO

INTRAEMPREENDEADORISMO⁵

Gustavo Periard

A concorrência entre as empresas nos dias de hoje tem aumentado a uma velocidade incrível. Todos os dias entram no mercado centenas de novas empresas, boa parte delas cheias de novas ideias, empreendedores dedicados e muito dinheiro para investir. Uma combinação perigosa para empresas estagnadas, burocráticas e que não cultivam novas ideias.

Por isso, as organizações buscam colaboradores que possam oferecer um “algo mais” para elas, pessoas dedicadas que trabalhem como verdadeiros sócios do negócio. Que ofereçam opções diferenciadas de investimento para novos negócios, tornando a empresa ainda mais competitiva no médio e longo prazos. Este modelo de colaborador é chamado de intraempreendedor.

O que é o intraempreendedorismo?

É uma modalidade de empreendedorismo praticado por funcionários dentro da empresa em que trabalham. São profissionais que possuem uma capacidade diferenciada de analisar cenários, criar ideias, inovar e buscar novas oportunidades para estas empresas. São eles que ajudam a movimentar a criação de ideias dentro das organizações, mesmo que indiretamente.

Este tipo de colaborador tem sido muito valorizado pelas empresas, principalmente por agregarem valor ao trabalho final executado pela organização. Eles são procurados pelas empresas de recrutamento com uma frequência cada vez maior, ocupando espaços importantes nas grandes corporações em todo o mundo.

Quais são as características do intraempreendedor?

Este tipo de profissional lida muito bem com a busca pelo novo, sem medo dos riscos que possam ocorrer, por gerar uma ideia e compartilhá-la com seus superiores. Ele está focado na melhora contínua de seu setor, departamento ou mesmo de toda a empresa, dependendo da abrangência que sua ideia possa ter. Ele tem uma certa facilidade em descobrir oportunidades ocultas.

A inquietação de quem está sempre inconformado com a situação atual é característica inerente de todo intraempreendedor. Ele busca se capacitar cada vez mais para superar os desafios que lhe são apresentados. É, acima de tudo, ousado e bastante criativo. São algumas características associadas a esse perfil:

- Paixão pelo que faz
- Sempre atento às novas ideias
- Simula erros e riscos
- Descobre oportunidades ocultas
- Multidisciplinaridade
- Persistente, dedicado
- Autoconfiante, decide por conta própria
- Proativo, inovador.

Além de todas estas características, o fundamental é o espírito empreendedor. O que nos faz lembrar que a grande maioria destes colaboradores empreendedores não tem o mesmo interesse em abrir um negócio, como os demais, por exemplo. Para ele, colaborar com a empresa, ter bons salários e elevar o seu nome dentro da organização são objetivos tão importantes quanto ter sua própria empresa.

Como incentivar o aparecimento dos intraempreendedores?

Para poder contar com um profissional com estas características, é necessário que a empresa crie condições para que ele se desenvolva naturalmente. Porém, isto não é uma tarefa nada fácil. A alta administração precisa estar disposta a abrir mão da sua rigidez e do conservadorismo nos processos de tomada de decisão, permitindo que seus colaboradores opinem e sugiram melhorias.

Talvez o fato mais importante neste processo seja a compreensão por parte dos “chefes” de que estes profissionais podem, em algumas situações, ser melhores que eles. A alta gerência precisa enxergar os intraempreendedores como um ativo de luxo para a empresa e não um concorrente que precisa ser tolhido. Porém, sabemos como é difícil esta convivência nas organizações hoje. Neste caso, uma liderança descentralizadora é ideal para o surgimento dos novos intraempreendedores.

AULA 04	TEMA	QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE
	OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Refletir com o grupo sobre o conceito de atendimento de qualidade • Possibilitar que os estudantes compreendam o que deve ser evitado em um atendimento
TEMPO	ATIVIDADE	
10'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Provocar os estudantes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alguém já foi bem atendido? Compartilhe. ○ Quem já foi mal atendido e gostaria de compartilhar essa experiência? ○ O que é um atendimento de qualidade? ○ O que deve existir em um atendimento de qualidade? • Convidar a turma a refletir sobre o que representa um atendimento de qualidade para um cliente que está em uma loja de produtos eletrônicos. Como deveria ser? • Espera-se que saiam pontos como os listados abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vendedor com conhecimento técnico sobre o produto ○ Vendedor com linguagem simples para transmitir os conhecimentos técnicos ○ Loja climatizada ○ Estacionamento (dificuldade de estacionar na cidade) ○ Preço competitivo ○ Facilidade no pagamento (parcelamento) ○ Garantia dos produtos pela loja ○ Produtos de qualidade (durabilidade) ○ Tratamento cordial e educado ○ Banheiro para os clientes • Ressaltar que alguns elementos mencionados têm a ver com infraestrutura e outros com capital humano. 	
35'	DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Apresentar o PPT “Qualidade no atendimento ao cliente”, buscando contextualizar os pontos mencionados nos slides com a realidade. • Exemplificar com situações já vividas e abrir espaço para que os estudantes compartilhem suas vivências sobre o assunto. 	

5'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Em círculo, solicitar que os estudantes digam o que foi mais significativo na aula de hoje. • Encerrar dizendo que o atendimento é primordial para o sucesso de qualquer organização, pois o que vem diferenciando uma empresa de outra são as relações, é o trato e o zelo pelas pessoas, é o atendimento!
MATERIAL NECESSÁRIO	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> • PPT “Qualidade no atendimento ao cliente” 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudar antecipadamente o PPT e identificar situações do cotidiano para compartilhar com a turma.

AULA 05	TEMA	VOCÊ SERIA SEU PRÓPRIO CLIENTE?
	OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer no grupo a compreensão da importância do atendimento para atrair e fidelizar clientes
TEMPO	ATIVIDADE	
5'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Retomar com os estudantes, rapidamente, o que foi trabalhado na aula passada sobre o tema qualidade no atendimento. Pedir que ressaltem o que é importante e o que é preciso evitar em um atendimento. 	
35'	DESENVOLVIMENTO Atividade: Atendimento na prática <ul style="list-style-type: none"> • Convidar cinco voluntários para incorporarem cinco clientes com características próprias: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voluntário 01: cliente indeciso ○ Voluntário 02: cliente questionador ○ Voluntário 03: cliente pão-duro ○ Voluntário 04: cliente mal-educado/estressado ○ Voluntário 05: cliente insatisfeito-irônico • Observação: Somente o voluntário poderá saber qual característica deverá apresentar no momento do atendimento e o produto que busca no mercado (ver no tópico a seguir). • Convidar também mais cinco voluntários para incorporarem o papel de vendedor de um produto específico: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vendedor 01: apresentar diferentes celulares ○ Vendedor 02: vender uma caneta mágica ○ Vendedor 03: vender um ar-condicionado no inverno ○ Vendedor 04: vender roupas da moda ○ Vendedor 05: vender um suco-verde • Cada dupla (vendedor-cliente) terá no máximo 05 minutos para apresentar sua situação. • Ao final de todas as apresentações, pedir à turma que compartilhem suas percepções em cada atendimento, citando o que consideram positivo e negativo em cada abordagem realizada pelos vendedores. 	
10'	ENCERRAMENTO	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reproduzir o vídeo “ 10 dicas para começar bem”, em seguida reforçar a frase: “Consumidor é aquele que tem necessidade. Cliente é aquele que tem suas necessidades atendidas” Paulo Eduardo Dubiel – (Executivo, especialista em gestão de marketing e negócios. Profissional atuando como publicitário e gestor de marketing e negócios, há 25 anos gerando soluções comerciais e empresariais).
MATERIAL NECESSÁRIO	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> • Projetor • Som • Papel A4, cartolina, tarjetas, pinceis • Canetinhas, revista, cola • Vídeo: “10 dicas para começar bem” https://www.youtube.com/watch?v=lhv9rlxTdEI 	<ul style="list-style-type: none"> • Reservar os equipamentos de projeção e som

AULA 06	TEMA	DOSSIÊ 7: AVALIANDO E PRATICANDO O ATENDIMENTO
	OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> Retomar com a turma a construção do dossiê, agregando aspectos relacionados à qualidade no atendimento ao cliente.
TEMPO	ATIVIDADE	
20'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> Iniciar a aula lembrando a importância da qualidade no atendimento em qualquer empresa, independente do seu ramo de atividade, para que ela permaneça e cresça no mercado que é tão competitivo. Perguntar se os estudantes, como consumidores, já ficaram insatisfeitos ao adquirir algum produto ou serviço e se positivo, o que fizeram. Abrir espaço para 2 ou 3 voluntários participarem com exemplos, trazendo: <ul style="list-style-type: none"> situação, como a empresa buscou solucionar como se sentiu após o ocorrido Refletir com os estudantes as situações, gerando um debate em que juntos avaliem se a solução da empresa foi ou não satisfatória e que impactos um atendimento (positivo ou negativo) pode trazer para o negócio. Após a reflexão, dizer que todas as empresas podem receber uma reclamação, mesmo as que possuem funcionários treinados e alto padrão de qualidade... e a empresa deles não é diferente! A aula de hoje será destinada à preparação para o último dossiê do ano, e ele será sobre atendimento ao cliente. 	
25'	DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none"> Pedir que os estudantes se reúnam nas equipes das empresas fictícias e entregar o instrumental “Qualidade no Atendimento - Dossiê 7” para cada equipe (anexo). Ler junto com os estudantes, explicando todos os itens. Eles devem criar uma situação de reclamação de um cliente que sua empresa fictícia tenha vivenciado. É importante que se atentem para todos os detalhes e que escrevam tudo no formulário. Ele será necessário na Culminância 4. Disponibilizar os dossiês, caso as equipes queiram consultar. Passar pelas equipes verificando como estão as produções, tirar possíveis dúvidas e orientar as equipes, se necessário. É importante que terminem as produções e, caso não consigam, informar que tragam na próxima aula. 	
5'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none"> Finalizar parabenizando as equipes pelas produções e informar que a próxima aula será de preparação para as apresentações da culminância. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir que eles venham bem inspirados (lembrar da criatividade estudada nesse bimestre) e animados pois irão planejar como dramatizar a situação que escreveram hoje. 	
MATERIAL NECESSÁRIO		ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> • Instrumental “Qualidade no Atendimento- Dossiê 7” • Dossiês das equipes 		

ANEXO

DOSSIÊ 7: QUALIDADE NO ATENDIMENTO

AO DESCREVER A SITUAÇÃO, NÃO ESQUECER DE COLOCAR:

- ✓ **ONDE OCORREU A RECLAMAÇÃO**
 - Próprio estabelecimento
 - Redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram, Reclame Aqui, etc.)
 - E- mail
 - Telefone (ligação)
 - Outros (identificar)
- ✓ **O QUE GEROU A RECLAMAÇÃO**
 - Defeito de fabricação
 - Constrangimento do consumidor
 - Dificuldades com cancelamento
 - Problemas com informações
 - Cobrança indevida
 - Demora no atendimento
 - Demora no conserto
 - Outros (identificar)
- ✓ **TODOS OS PERSONAGENS ENVOLVIDOS**
 - Funcionários (quantos e de quais funções)
 - Cliente (reclamante)
 - Outros Clientes
 - Fornecedores
 - Outros (identificar)
- ✓ **COMO A EMPRESA BUSCOU SOLUCIONAR**
- ✓ **COMO O CLIENTE SENTIU-SE APÓS O OCORRIDO**























AULA 07	TEMA	PREPARAÇÃO PARA AS APRESENTAÇÕES DAS EMPRESAS
	OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Estimular o grupo a transformar o conteúdo do Dossiê 7 em uma apresentação “viva” das empresas criadas
TEMPO	ATIVIDADE	
5'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar a aula com uma música animada para descontrair e movimentar os estudantes. Eles devem circular pela sala ao som da música. Após esse momento, dizer que é com aquele clima de alegria que iniciamos o dia e iremos colocar em prática o Dossiê 7 para a culminância, que acontecerá na próxima aula. 	
45'	DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Relembrar que as empresas estão sendo construídas ao longo do ano e que já deram passos muito importantes: missão, visão, valores, organograma com seus respectivos cargos, política de qualidade, propaganda, planejamento financeiro. “Essas empresas já existem! Foi um caminho de muitos aprendizados e iremos com a culminância 4 fechar esse ciclo com qualidade no atendimento”. • Explicar que a culminância consistirá na apresentação das equipes, da situação descrita na aula passada – Dossiê 7. Todas as equipes devem planejar uma dramatização, procurando deixar a situação o mais real possível. Dizer que na aula de hoje eles precisam definir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Como será a apresentação ○ Qual será a função de cada integrante da equipe (personagem, apoio) ○ Quais acessórios precisam providenciar ○ Se será necessário algum equipamento da escola (se sim, reservar com antecedência) • Dizer que no dia da culminância, alguns convidados irão prestigiar as apresentações e também avaliar, utilizando uma espécie de Formulário de satisfação (anexo). Para isso, além do formulário, terão acesso ao Instrumental Qualidade no Atendimento, onde eles descreveram a situação que irão dramatizar. • Disponibilizar tempo para os estudantes organizarem como farão as apresentações. • Circular pelas equipes verificando como estão se preparando, apoiar e orientar, se necessário. 	
MATERIAL NECESSÁRIO		ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> • Música animada • Dossiês • Instrumental Qualidade no Atendimento – Dossiê 7 (já preenchido pelas equipes) • Formulário de Satisfação 		<ul style="list-style-type: none"> • No dia da culminância providenciar 1 cópia do Formulário do Dossiê 7 de cada equipe para os convidados que irão assistir e avaliar. • Preparar o espaço para as Apresentações (dramatizações) com antecedência. • Verificar se os estudantes vão precisar de algum equipamento da escola, reservar. • Convidar no máximo 4 pessoas para a avaliação (pode ser professor, aluno, funcionário da escola, coordenador, gestor). • Convidar os avaliadores com antecedência e orientar sobre todo o processo da construção das empresas fictícias. Explicar que a proposta é celebrar aquele momento e a avaliação é mais para ilustrar e tornar real a prática do atendimento.

FORMULÁRIO DE SATISFAÇÃO

EMPRESA:
INTEGRANTES:

Caro cliente, diante do fato ocorrido, gostaria de pedir sua colaboração, para nos ajudar a melhorar ainda mais nossos produtos/serviços, respondendo essa avaliação.

A situação apresentada (dramatizada) estava de acordo com a descrita no Instrumental Qualidade no Atendimento?	    
A forma como a empresa buscou solucionar a situação foi adequada?	    
Houve preocupação da equipe com: organização, adereços, memorização das falas e participação de todos os membros.	    
Essa empresa se esforçou ao máximo para corrigir a situação e proporcionar uma melhor qualidade no atendimento.	    

Comentários:

AULA 08	TEMA	CULMINÂNCIA 4 – APRESENTAÇÃO DO DOSSIÊ 7	
	OBJETIVO	• Compartilhar as produções realizadas sobre qualidade no atendimento	
TEMPO	ATIVIDADE		
5'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none">• Fazer uma breve sensibilização com os estudantes buscando tranquilizá-los e encorajá-los para as apresentações.• Dividir o tempo de cada apresentação baseado no número de equipes.• Organizar espaço e materiais necessários com as respectivas equipes.• Receber os convidados e destiná-los a um espaço específico, reservado, onde deve estar:<ul style="list-style-type: none">○ o Instrumental Qualidade no Atendimento de cada equipe para que eles acompanhem a situação que será dramatizada○ a Avaliação.		
40'	DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none">• Apresentação do dossiê 7: Qualidade no Atendimento (dramatização)• Fazer as devidas anotações para fundamentar as devolutivas, que acontecerão na aula seguinte.		
5'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none">• Parabenizar a todos os estudantes pelas apresentações. Abrir espaço para os convidados falarem.		
MATERIAL NECESSÁRIO		ORIENTAÇÕES	
• Instrumental Qualidade no Atendimento de cada equipe, se possível uma cópia para cada avaliador. • Formulário de Satisfação (um para cada avaliador)		• Criar apresentação de slides com momentos significativos da turma para a próxima aula.	

AULA 09	TEMA	RECORDAR É VIVER
	OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Recordar e fortalecer os aprendizados e vivências de Mundo do Trabalho utilizando a criatividade e o trabalho em equipe
TEMPO	ATIVIDADE	
5'	INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Convidar a turma a fazer o exercício de lembrar o que foi vivido durante o início do ciclo do ensino médio, a 1º série de Mundo do Trabalho, ao embalo da música “X (Equis)” de Nick Jam x J. Balvin. • Ao fim da música, pedir para que os estudantes compartilhem e comentem, de forma breve, como tem sido essa experiência. 	
35'	DESENVOLVIMENTO Atividade: Expressando o que foi vivido <ul style="list-style-type: none"> ○ Formar 6 equipes e pedir que cada uma utilize a criatividade, característica trabalhada em aulas passadas, para expressar o que foi vivenciado em Mundo do Trabalho – 1º série. ○ Equipes 1 e 2 terão a missão de apresentar em forma de cordel ○ Equipes 3 e 4 terão que apresentar em forma textual ○ Equipe 5 e 6 terão o desafio de apresentar em forma de paródia • Entregar os Dossiês para que as equipes se inspirem na criação e relembrem alguns temas estudados. • Atenção: 15 minutos para preparação e 20 para apresentação 	
10'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Apresentar (elaboração prévia) um slideshow com fotos de momentos significativos e impactantes, além de atividades vivenciadas durante o ano. Obs: Caso não seja possível, após as apresentações, reforçar que esse é apenas o início de muita coisa bacana que vem pela frente, com o intuito de fazê-los crescer e se desenvolver como profissionais e, principalmente, como pessoas.	
MATERIAL NECESSÁRIO		ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> • Slideshow com fotos (elaborados previamente pelo professor) • Dossiês • Papel A4 • Canetas, lápis • Músicas: “X (Equis)” de Nick Jam x J. Balvin Link: https://www.youtube.com/watch?v=_I_D_8Z4sJE		<ul style="list-style-type: none"> • Criar apresentação de slides com momentos significativos da turma

AULA 10	TEMA	RITO FINAL: RETOMADA DO CRACHÁ E ACESSO À 2ª SÉRIE
	OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Resgatar as expectativas dos estudantes acerca do Mundo do Trabalho, colocadas nos Crachás no 1º bimestre • Celebrar com a turma as conquistas e aprendizados alcançados durante o ano
TEMPO	ATIVIDADE	
25'	<p>INTRODUÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separar previamente os dossiês e crachás confeccionados pelos alunos no 1º bimestre e distribuí-los no centro da sala. Recepcionar os estudantes ao som de uma música (Sugestão: “Um dia após o outro” – Tiago Iorc) e convidá-los a ficarem de pé, em círculo. • Dizer que no centro da sala estão espalhados os crachás confeccionados no início do ano e que simbolizam a entrada deles no mundo do trabalho, um dos primeiros contatos com essa unidade curricular. Perguntar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vocês lembram desse momento? ○ Lembram o que escreveram? • Aguardar contribuições e complementar dizendo que eles customizaram um crachá e escreveram no verso como se viam diante dos desafios do mundo do trabalho e as expectativas para essa unidade curricular. • Convidar então os estudantes a se reunirem em quartetos e conversarem sobre seus crachás, e sobre os aprendizados adquiridos nesta unidade curricular, representados pelos dossiês, também expostos na sala, respondendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Será que ao longo do ano, essas expectativas e desafios permanecem os mesmos? ○ Foram tantos encontros, muitas aulas abordando temáticas relacionadas ao mundo do trabalho. Quais foram os momentos mais importantes? ○ Como cheguei e como estou agora? • Pedir que os quartetos escolham um representante para socializar de forma breve o que a equipe conversou. 	
20'	<p>DESENVOLVIMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parabenizar a turma por todos os aprendizados e conquistas durante o ano, dizer que eles merecem uma recompensa. • Perguntar se já viram em alguma empresa, loja, comércio, funcionários usando <i>bottons</i> e se sabem o que significam. Aguardar as contribuições e dizer que muitas empresas usam os <i>bottons</i> como uma forma criativa para reconhecer seus funcionários por trabalhos bem feitos. Podem ser usados nos uniformes de trabalho ou mesmo fixado em seus crachás. • Dizer então que a proposta é que criem um <i>botton</i> de reconhecimento por todo o aprendizado desse ano. Cada um vai se presentear, customizando de forma criativa seu <i>bottom</i> com o formato, cor, palavra que represente seu destaque nesse ano para essa unidade curricular de mundo do trabalho. • Após a confecção pedir que os estudantes coloquem seus crachás e fixem seus <i>bottons</i>. 	

5'	ENCERRAMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Finalizar dizendo que a caminhada em busca de mais aprendizados sobre o mundo do trabalho vai continuar próximo ano e que a partir da agora os crachás e <i>bottons</i> simbolizam o acesso deles a unidade curricular de mundo do trabalho da 2ª série. • Pedir palmas e desejar muito sucesso nessa caminhada. Se sentir que há receptividade, propor um abraço coletivo.
MATERIAIS NECESSÁRIOS	ORIENTAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> • Crachás dos estudantes • Dossiês das equipes • Música “Um dia após o outro” – Tiago Iorc - https://www.youtube.com/watch?v=duaGQRtESyU • Material para confecção dos bottons: Caixa de papelão, EVA, papel, canetas colorida, lápis de cor, tinta, tesouras, materiais disponíveis na escola. • Fita gomada ou clips para fixar os bottons 	<ul style="list-style-type: none"> • Se possível, levar papel adesivo para a confecção dos <i>bottons</i>, ou colchetes para prendê-los ao final.