

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Segundo o dicionário Larousse Cultural, a "qualidade é cada um dos aspectos positivos de alguma coisa e que a faz corresponder ao que melhor se espera dela" Para MOURA (1999, p.68), "qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada".

A qualidade começou a ser colocada em prática, inicialmente, na indústria a partir do século XX, mais especificamente no início dos anos 20, com o objetivo de evitar que produtos com defeitos chegassem às mãos dos consumidores. (TRIGUEIRO, 2001, p.13).

Há vários estudiosos que tentam definir o que é qualidade, entre os mais conhecidos podemos citar os americanos Armand V. Feigenbaum, Geneghi Taguchi, Joseph M Juran, Philip B. Crosby e William E. Deming. E os japoneses Kaoru Ishikawa e Masaaki Imai entre outros.

As diversas organizações que hoje mantêm os seus desenvolvimentos e aperfeiçoamentos em função de "uma qualidade" elaboram seus processos, suas atividades dentro de alguns conceitos preconizados por esses estudiosos, que entendem que qualidade é definida como algo que atende às necessidades dos clientes internos e externos e os tornam satisfeitos.

Mas o que é qualidade em serviços, mais especificamente no atendimento?

Acreditamos que qualidade no atendimento não se resume apenas em tratar bem ou não seu cliente/usuário, pois cada cliente que demanda um determinado tipo de serviço cria expectativas próprias a respeito do atendimento ou do serviço. Por isso, as organizações devem procurar saber quais são as expectativas criadas pelos seus clientes/usuários, na tentativa de procurar atendê-las da melhor forma possível, criando em suas mentes a concepção de qualidade do serviço prestado.

O produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes/usuários ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. (LAS CASAS, 2006, p.16). Segundo Karl Albrecht, qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém. As organizações voltadas para o cliente devem priorizar as pesquisas dos consumidores. Desse modo é possível conhecer suas necessidades e desejos. (LAS CASAS, 2006, p. 73).

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO E O CLIMA ORGANIZACIONAL

As organizações são feitas por pessoas, portanto nada mais óbvio do que fazer a implantação do processo da qualidade começando por elas, através da comunicação e de sensibilização com todos os integrantes da instituição, isto é, procurando atuar em todos os níveis (tático, estratégico e operacional) da organização. (LAS CASAS, 2006, p.174).

Para que o funcionário atenda bem, é essencial que ele saiba fazer (tenha conhecimento ou habilidades), possa fazer (tenha os recursos necessários) e primordialmente queira fazer. Logo, querer fazer está diretamente relacionado com o clima organizacional e consequentemente, com a sua motivação, satisfação ou seu estado de espírito. (LUZ, Silveira Ricardo, p.47)

O ambiente de trabalho pode motivar ou não as pessoas e comprometer a qualidade no atendimento. Quando o grau de insatisfação supera com certa constância o da satisfação, o compromisso do funcionário para com a organização sofre um abalo negativo na relação de trabalho. Nesta fase é comum verificar-se o aumento do índice de absenteísmo, do aumento do número de afastamentos por dispensa médica, da baixa produtividade, retrabalhos, entre outras.

Procurar substituir continuamente seu pessoal pelo simples fato de encontrá-los desmotivados, estressados ou insatisfeitos, na tentativa de melhorar o clima organizacional e consequentemente a qualidade no serviço, é o mesmo que "tapar o sol com a peneira". Esse procedimento não trará resultado prático algum, pois a principal causa dessa situação, que é a valorização dos funcionários, não foi resolvida. Se a qualidade de atendimento ao consumidor depende das pessoas dentro das organizações, fica claro que é preciso que haja uma política de pessoal voltada para a valorização e motivação dos funcionários a prestarem sempre um atendimento eficiente, diferenciado e personalizado a cada cliente. É preciso investir continuamente na qualidade do atendimento, através do conhecimento da cultura e do clima organizacional, da contínua capacitação dos seus funcionários, do desenvolvimento profissional, da criação de recompensas pecuniárias, do incentivo à participação de todos na formação das políticas de atendimento e, principalmente, da definição clara para todos os seus integrantes dos propósitos da instituição em atender bem e com qualidade seu cliente/usuário.

A organização deve acompanhar o seu clima, de modo que possa avaliar o seu ambiente de trabalho, através do nível de motivação de seus funcionários, procurando saber o que eles estão pensando constantemente para que possa corrigir, o quanto antes, as possíveis distorções entre os seus objetivos estratégicos e as expectativas dos seus colaboradores.

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: COMUNICABILIDADE; APRESENTAÇÃO; ATENÇÃO; CORTESIA;

### RELAÇÕES PÚBLICAS

Relações Públicas são, conforme o próprio nome, relações com o público. É a administração deste relacionamento com o objetivo de causar uma imagem favorável da organização para maior eficiência e aceitação de seus produtos ou serviços pela sociedade.

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Ao realizar um atendimento, seja pessoalmente ou por telefone, você está oferecendo a sua imagem (vendendo sua imagem) ou a imagem de quem você está representando. Sua voz, sua postura, suas ações, representam a sua empresa.

### COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

Muito mais que seus produtos, suas instalações ou suas propagandas, a forma de atendimento se constitui o fator mais importante para a formação de uma boa imagem da empresa, porque atua diretamente sobre o público.

Você pode não saber quem está lhe procurando, mas sabe quem está atendendo: a sua EMPRESA. Em muitos momentos você é a imagem que as pessoas farão da sua empresa, do seu órgão de lotação, ou de você mesmo, enquanto alguém que desempenha determinada função ou é responsável por determinadas tarefas.

Toda tarefa tem princípio, meio e fim, numa relação direta de que ela é “a parte” para a realização do “todo”.

Conhecer o fluxo da tarefa é conhecer o trabalho que cada um realiza e a possibilidade de refletir, analisar sua forma de realização, buscando a melhor maneira de executá-lo, evitando o esforço repetitivo ou detectando o que ajuda a fluir ou o ofensor, os entraves, que podem provocar interrupções, atrasos, demora, enfim, falhas na execução. E no caso que nos interessa é detectar com clareza o momento em que o atendimento acontece ( interno ou externo, ativo ou passivo ) e os fatores que podem estar atuando como ofensores.

Para isto é importante observar e considerar, que o fluxo da Tarefa é acompanhado pelo Fluxo da Comunicação. Muitas vezes o ofensor pode estar na Comunicação. A Comunicação pode ser verbal (telefonemas, reuniões, encontros, etc.) ou escrita (Memorandos, Cartas, Editais, etc.)

Toda vez que na realização do nosso trabalho precisamos nos comunicar – como emissor ou como receptor -, entramos numa relação de atendimento.

Aqui estão alguns aspectos fundamentais que sintetizam as condições para se realizar um Atendimento eficiente e chegar a um Padrão de Qualidade no Atendimento:

**Conhecer a organização - estado atual, perspectivas futuras.**

**Conhecer os aspectos relativos ao processo de Comunicação, buscando minimizar ruídos.**

**Conhecer seu papel enquanto representante da empresa. Conhecer a importância do seu trabalho na realização do “TODO” (objetivos da empresa)**

**Visualizar, no contexto geral, o momento do atendimento.**

#### SABER OUVIR

**Não se distrair durante o atendimento. Concentre toda sua atenção no que a pessoa está dizendo.**

**Não ficar pensando em sua resposta na hora em que o interlocutor estiver falando.**

**Não interromper o interlocutor – quando duas pessoas falam ao mesmo tempo, nenhuma ouve corretamente o que a outra está dizendo.**

**Não se sentir como se estivesse sendo atacado.**

**Tomar nota das informações essenciais.**

**Não se inibir de fazer perguntas, ao sentir necessidade de algum esclarecimento.**

**Confirmar que você entendeu o que a pessoa está dizendo – repita as informações importantes, confirme as informações anotadas.**

#### RESPONDER: Aspectos essenciais.

Para que você possa responder adequadamente, é importante:

Observar as cortesias comuns no atendimento, tais como:

**“por favor”, “muito obrigado”, “infelizmente”.**

**Falar claramente e pausadamente, sem ser monótono, evitando ainda o uso de gírias; falar com voz clara e expressiva ( boa dicção).**

**Evitar falar com chicletes ou balas na boca.**

**Estabelecer empatia.**

**Ser amistoso e aberto, mantendo ao mesmo tempo, uma atitude profissional e objetiva.**

**Criar uma boa imagem. É importante o que você diz e como diz.**

**Chame sempre a pessoa pelo nome, dando o tratamento adequado: “Sr.”, “Srª”.**

#### OUTROS FATORES E CUIDADOS NECESSÁRIOS.

Fazer perguntas apropriadas – esclarecer e confirmar a sua compreensão sobre o que está sendo dito. Fornecer informações apropriadas - responder às perguntas diretamente, quando souber as respostas, mas, jamais ter receio de dizer “Não tenho certeza mas me informarei e lhe direi”.

Tolerar o silêncio – evite falar somente para preencher o silêncio. Tal comportamento distrai o cliente e torna mais difícil manter a eficiência do atendimento.

Mantenha sempre ao seu alcance e de maneira organizada, os materiais necessários ao bom desempenho do seu trabalho – catálogo telefônico; agenda dos telefones mais chamados; bloco e lápis ou caneta

Não se refira a siglas ou códigos internos da empresa. A pessoa que você está atendendo não tem obrigação de conhecê-los.

Procure sempre terminar uma conversa de maneira cortês e profissional. Demonstre confiança. Mostre que você acredita em si mesmo, em seu produto e gosta da sua empresa. Lembre-se que SIMPATIA gera SIMPATIA e CONFIANÇA gera CONFIANÇA.

#### ATENDIMENTO POR TELEFONE

O Atendimento à distância se dá, normalmente, através do telefone e tem a especialidade de se efetuar “entre vozes”.

No telefone, a informação é passada apenas pela palavra e pela voz, através de duas ações: ouvir e falar. A partir daí, as ações podem transformar o atendimento em monólogo, em diálogo ou em puro ruído.

Para falar bem ao telefone procure: utilizar a tonalidade adequada; usar a velocidade certa; usar o volume adequado; dar ênfase aos pontos mais importantes;

Alguns cuidados que devem ser tomados quanto ao atendimento por telefone:

Evite dizer Alô. Inicie o atendimento identificando sua empresa, identificando-se e por fim fazendo o cumprimento. Ex. nome da empresa, seu nome, bom dia!

Nunca atenda o telefone de forma ríspida, ou de forma inversa, chamando a pessoa de “meu bem” ou meu amor”.

Não diga “Ele não pode atender agora” ou “Ele está muito ocupado”; diga “ele está atendendo uma outra ligação” ou, “ele está em uma reunião, o senhor quer que ele ligue em seguida” ?

Outro vício horrível é dizer: “quem deseja?” Substitua pelo simpático e objetivo: “quem quer falar?”

#### TRABALHO EM EQUIPE

A equipe é um grupo primário, em que seus participantes se conhecem, relacionam-se diretamente, havendo ainda uma unidade de espírito e de ação.

É necessário que uma equipe possua objetivos, para que consiga se manter e se desenvolver. Os objetivos são de suma importância para o trabalho em equipe, pois guiam as ações dos participantes do grupo, que coordenam e planejam seus esforços. Servem ainda para delimitar critérios para resolver conflitos interpessoais e para a melhoria do trabalho, que passa a ser constantemente avaliado, analisado e revisado.

É possível classificar equipes em três tipos específicos, cada qual com as suas características:

**A equipe funcional** é formada por um chefe e seus subordinados diretos e tem sido a marca da empresa moderna. Questões como autoridade, relações, tomada de decisão, liderança e gerenciamento demarcado são simples e claras.

**A equipe autogerenciável** é um grupo íntegro de colaboradores responsáveis por todo um processo ou segmento de trabalho, que oferece um produto ou serviço a um cliente interno ou externo. Em diferentes instâncias, os membros da equipe trabalham em conjunto para melhorar as suas operações, lidar com os problemas do dia-a-dia e planejar e controlar as suas atividades.

**A equipe interfuncional**, às vezes chamada equipe multidisciplinar: formada por trabalhadores de diferentes especialidades que se reúnem para realizar uma tarefa.

A curva de desempenho da equipe permite classificá-la de acordo com o modo de funcionamento :

**Pseudo - equipe:** neste grupo, pode-se definir um trabalho, mas não há preocupação com o desempenho coletivo apreciável. Prevalece a individualidade.

**Equipe potencial:** existe intenção de produzir desempenho coletivo. Necessita assumir compromisso quanto ao resultado de grupo e requer esclarecimentos das finalidades, objetivos e abordagem de tarefa.

**Equipe real:** composta de pessoas que, além de possuírem habilidades que se complementam, se comprometem umas com as outras, através da missão e objetivos comuns e da abordagem de trabalho bem definida. Existe confiança entre os membros do grupo, assumindo responsabilidade plena sobre o desempenho.

**Equipe de elevado desempenho:** equipe com membros profundamente comprometidos com o crescimento pessoal de cada indivíduo e com o sucesso deles mesmos e dos outros. Possuem resultados muito além das expectativas.

Empresas instalando equipes de elevado desempenho, tem-se:

- aumento na produtividade;
- melhora na qualidade;
- melhora na qualidade de vida profissional dos funcionários;
- redução no nível de rotatividade de pessoal e absenteísmo;
- redução no nível de conflito;
- aumento na inovação;
- aumento na flexibilidade; e
- obtenção de economia de custos da ordem de 30% a 70%.

Uma equipe não começa a funcionar eficientemente no momento em que é criada. É necessário um tempo para que a equipe se alinhe. Podemos identificar quatro estágios de desenvolvimento de equipes que visam ao sucesso:

**a) formação:** neste estágio, as pessoas ainda estão aprendendo a lidar umas com as outras, pouco trabalho é feito;

**b) tormenta:** tem-se uma época de difícil negociação das condições sob as quais a equipe vai trabalhar;

**c) aquiescência:** é a época na qual os papéis são aceitos (posse do problema) e as informações circulam livremente;

**d) realização:** quando a execução do trabalho atinge níveis ótimos (não há mais problema).

#### FATORES POSITIVOS DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.

a) Espírito de cooperação: participar voluntariamente, apoiar as decisões da equipe, fazer a sua parte do trabalho;

b) compartilhamento de informações: manter as pessoas informadas e atualizadas sobre o processo do grupo;

c) expressar expectativas positivas: esperar o melhor das capacidades dos outros membros do grupo, falando dos membros da equipe para os outros com aprovação. Apelar para a racionalidade em situações de conflito e não assumir posição polêmica nesses casos;

d) estar disposto a aprender com os companheiros: valorizar a experiência dos outros, solicitar dados e interagir pedindo e valorizando idéias;

e) encorajar os outros: dar crédito aos colegas que tiveram bom desempenho tanto dentro como fora da equipe;

f) construir um espírito de equipe: tomar atitudes especiais para promover um clima amigável, moral alta e cooperação entre os membros da equipe;

g) resolver conflitos: trazer à tona o conflito dentro da equipe e encorajar ou facilitar uma solução construtiva para a equipe. Não esconder ou evitar o problema, mas tentar resolvê-lo da forma nas rápida possível.

#### TRABALHO EM EQUIPE PERSONALIDADE E RELACIONAMENTO.

Os tipos de personalidade podem contribuir ou não para o desempenho das equipes. Cada personalidade possui características definidas com seus respectivos focos de atenção, que, todavia, se interagem, definindo indivíduos com certas características mais salientes e que incorporam características de um outro estilo.

Vistos de maneira objetiva, nenhum dos tipos de personalidade é bom ou mau, certo ou errado. Cada um é uma combinação distinta de força e fraqueza, beleza e feiura. Nenhum padrão é melhor ou o melhor, pior ou o pior. Às vezes, determinada pessoa pode achar que o seu padrão é o melhor, outra vez, que é o pior. Mas é possível, num momento, encontrar força em um padrão e, num outro, encontrar uma fraqueza.

O que se observa é que as pessoas acabam ficando perplexas umas com as outras quando começam a perceber os segredos que as outras pessoas ocultam das suas personalidades.

Na análise das personalidades, nada é estanque e tudo pode se ajustar, desde que se esteja disposto a fazê-lo. Nunca um protetor, por exemplo, carrega somente as características da sua tipologia. Uma pessoa com o centro emocional predominante não será necessariamente uma boa artista.

Talvez brilhe mais como administradora, quem sabe? Todos os tipos são interligados e se movimentam fazendo contrapontos e complementos.

Cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança.

Exemplificando, ao ver-se numa situação de estresse, o observador (em geral, quieto e retraído) torna-se repentinamente extrovertido e amigoso, características típicas do epicurista, num esforço de reduzir o estresse. Sentindo-se em segurança, o observador tende a se tornar o padrão, direcionando os outros e controlando o espaço pessoal.

Todos têm virtudes e aspectos negativos. Então, vivem-se os aspectos mais positivos de cada tipo. Essas qualidades pode se somar a outras de outro tipo, promovendo integração.

Se o tipo empreendedor se integra com o sonhador, ele pode passar a ter auto-estima apurada e a saber levar a vida sem dramas. Ficarão mais otimista, espontâneo e criativo também. Não se prende a fazer coisas que não satisfazem seus desejos e os dos outros. Se o tipo individualista integra-se com o empreendedor, provavelmente ele poderá ser capaz de agir no presente e com objetividade, aceitando a realidade e vivendo suas emoções como são, sem tentar ampliá-las. Já se o sonhador integrar-se com o observador, sua capacidade de introspecção será imensa e saberá como ninguém apreciar o silêncio e a reflexão.

Para o sucesso das equipes, se faz necessário que os seus integrantes utilizem-se de empatia, coloquem-se no lugar dos outros, estejam receptivos ao processo de integração e, dessa forma, permitam-se amoldar. Se não houver esse tipo de abertura, em que cada um dos elementos ceda, a equipe será composta de pessoas que competem entre si, o que traz o retrocesso da equipe ao conceito simplista de grupo, ou seja, apenas um agrupamento de indivíduos que dividem o mesmo espaço físico, mas que possuem objetivos e metas diferentes, bem como não buscam o aprimoramento e crescimento dos outros.

### COMPORTAMENTO RECEPTIVO E DEFENSIVO

Muitas vezes, diante de uma situação real ou imaginária de perigo, as pessoas normalmente mobilizam suas energias de auto-defesa para enfrentar tal situação. A pessoa passa então, a adotar um comportamento defensivo. Isto é, olhar as pessoas com desconfiança, procurar ver no comportamento dos outros fatos, palavras ou situações que possam reforçar suas defesas.

Estas coisas impedem a pessoa de se concentrar na mensagem que ela está de fato recebendo e faz com que ela distorça o significado real da comunicação.

Quanto mais uma pessoa se mostra defensiva, menos capaz ela será de perceber os objetivos, valores e emoções que o emissor está tentando transmitir. Por outro lado, quanto mais um clima for receptivo ou ausente de defesa, menos o receptor distorcerá o conteúdo da comunicação. Isso é possível, porque o clima receptivo permite que o receptor da mensagem seja capaz de se concentrar no conteúdo e no significado real da mensagem.

**Comportamento defensivo:** As pessoas defendem-se inconscientemente da ansiedade que sentem numa situação perturbadora. Podem fazê-lo distorcendo a realidade e enganando a si mesmo. Esses são dois processos subjacentes que Freud denominou mecanismos de defesa. Todos nós usamos desses mecanismos para proteger nossa auto-imagem, o que é bastante comum em nossa vida diária. Temos necessidade de uma auto-imagem positiva, de aprovar nosso comportamento, e justificá-lo quando necessário. Às

vezes, a única maneira de conseguir isto é através de processos inconscientes, iludindo-nos e alterando os fatos reais, de modo a preservar a nossa auto-imagem.

**Comportamento receptivo:** significa perceber e aceitar possibilidades que a maioria das pessoas ignora ou rejeita prematuramente. É característica de pessoa de mente aberta e sem preconceitos à novas idéias. A curiosidade é inerente a este tipo de comportamento. Uma pessoa reduz a defesa do ouvinte quando parece estar querendo experimentar e explorar novas situações.

Se a expressão, modo de falar, tom de voz ou conteúdo verbal do emissor parece estar avaliando ou julgando o ouvinte, ele se coloca em guarda. Quando tentamos mudar a atitude de uma pessoa ou influenciar o seu comportamento isso pode ser sentido como uma desaprovação a sua conduta. Empatia transmite respeito aos problemas do ouvinte e confiança, sem qualquer esforço para mudá-la.

Tentar colaborar na solução de um problema permitindo ao receptor designar seus próprios objetivos, tomar suas próprias decisões cria no ouvinte um clima receptivo. Tentar ocultar seus objetivos ou não deixa-los claro, pode deixar no receptor um clima defensivo.

Se o emissor é visto tendo intenções claras, franco, honesto e se comportando espontaneamente em função da situação, está propenso a gerar uma defesa mínima.

Aqueles que se consideram sabedores de tudo, que não necessitam de informações adicionais tendem a colocar as pessoas em estado de guarda.

**Escute atenta e ativamente o outro.**

**Demonstre respeito e consideração.**

**Compreenda com empatia o seu interlocutor.**

**Formule perguntas sem exagerar no interrogatório.**

**Faça comentários descritivos e não avaliativos.**

## EFICÁCIA NO COMPORTAMENTO INTERPESSOAL

### Objectivos:

- Compreender a importância das competências interpessoais no sucesso profissional
- Perceber a multiplicidade de fatores que influenciam as relações interpessoais
- Compreender a importância da reciprocidade nas relações interpessoais
- Perceber a influência das necessidades interpessoais nas relações interpessoais
- Perceber a importância do feedback na eficácia interpessoal
- Perceber a influência dos estilos de comportamento nas relações interpessoais

### Reciprocidade:

- As relações tendem a ser recíprocas, o que significa que a pessoa irá tratar a outra do mesmo modo que é, ou espera ser, tratada por ela
- Comportamento gera comportamento

### Necessidades Interpessoais:

Schutz (1958) defende que as pessoas têm três necessidades interpessoais dominantes:

- Inclusão: estabelecer relações com os outros
- Controlo: poder e influência
- Afectividade: estabelecer laços emocionais

**Eficácia Interpessoal:**

- Grau em que as conseqüências do nosso comportamento, correspondem às nossas intenções
- Pode ser melhorada através de feedback e ajustamento para que obtenha as conseqüências desejadas.

**Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade**

A eficiência, a eficácia e a competitividade são os três critérios básicos de mensuração e avaliação do desempenho das organizações.

**EFICIÊNCIA**

A eficiência de um sistema depende de como seus recursos são utilizados.

Eficiência significa:

- Realizar atividades ou tarefas da maneira certa.
- Realizar tarefas de maneira inteligente, com o mínimo de esforço e com o melhor aproveitamento possível de recursos.

Quanto menor o esforço necessário para produzir um resultado, mais eficiente é o processo.

Para avaliar a eficiência dois critérios específicos devem ser considerados de forma isolada: *produtividade e qualidade*.

**Eficácia**

É o desempenho que se relaciona com os objetivos e resultados.

Eficácia é:

- Grau de coincidência dos resultados em relação aos objetivos.
- Capacidade de m sistema, processo, produto ou serviço de resolver um problema.
- Fazer as coisas certas e obter o resultado esperado pela empresa e pelo consumidor.

**Produtividade**

Produtividade é a redução do tempo gasto para executar um serviço, ou o aumento da qualidade de produtos elaborados, com a manutenção dos níveis de qualidade, sem o acréscimo de mão-de-obra ou aumento dos recursos necessários.

Produtividade não é somente maior quantidade. É preciso avaliar a qualidade do serviço.

Por exemplo: um digitador produzia a emissão de 10 relatórios por dia. Com formação específica, passou a produzir 15 relatórios por dia, com a mesma qualidade. Isto significa que houve um ganho de produtividade de 50%.

A produtividade pode ser sempre melhorada através da criatividade, da formação e da melhoria contínua. É o máximo da produção que a qualidade permite.

O desperdício é o maior inimigo da produtividade. Ele aumenta os custos e diminui a competitividade.

- Desperdícios Aparentes: São desperdícios tradicionais, facilmente identificáveis: luz, água, lixo, sucata...
- Desperdícios Ocultos: São os desperdícios existentes nos processos de trabalho com os quais nos acostumamos, não percebendo-os como anormais.

Veja como combater os desperdícios:

- Observe bem o processo de trabalho, desenhe as seqüências das operações através de Espinhas de Peixe ou Fluxogramas.
- Localize os pontos de perdas.

Para conseguir melhor produtividade, é importante:

- Ter preocupação com o ambiente de trabalho, seja em seu aspecto físico ou no relacionamento com os colegas. (ambiente limpo, seguro, arejado, num clima de amizade e confiança);
- Investir na formação básica e na qualificação profissional dos funcionários (cursos de alfabetização, supletivos, de habilidades e atualização tecnológica);
- Valorizar o profissional, afastando-o do medo, da insegurança, propiciando o conhecimento de assuntos de interesse do seu trabalho (palestras, encontros, trabalhos em grupo);
- Demonstrar respeito pelos direitos e obrigações dos funcionários, incentivando-os a uma maior auto-estima e confiança em sua capacidade.

As vantagens da qualidade e da produtividade:

- para o cliente
- Recebe os serviços dentro dos prazos, nas especificações corretas e com preço adequado, conforme combinado;
- Pode sugerir melhorias para a empresa, adequando, cada vez mais, o serviço às suas necessidades.
- para a empresa
- Cria sistemas que permitem a produção padrão dos seus serviços, atendendo ao cliente de forma organizada e controlada;
- Ganha fama, mais clientes e mais solidez no mercado.
- para o profissional
- Trabalho confiável, seguro e em ambiente saudável;
- As atividades são realizadas por todos de forma integrada e sob controle;
- Desenvolvimento individual dos funcionários.
- para o país
- Empresas sólidas, lucrativas e competitivas, preparadas para a concorrência internacional e geradoras de novos postos de trabalho.

Estratégia da Qualidade	Estratégia da Produtividade
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Ouvir o cliente</li> <li>♦ Atender ao cliente com presteza</li> <li>♦ Seguir padrões</li> <li>♦ Acompanhar e melhorar sempre o desempenho</li> <li>♦ Solucionar rapidamente os problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Controlar custos</li> <li>♦ Combater desperdícios</li> <li>♦ Organizar o trabalho</li> <li>♦ Utilizar a criatividade para melhoria contínua</li> <li>♦ Produzir mais com os mesmos recursos</li> <li>♦ Trabalhar em equipa</li> </ul>

A produtividade das empresas tem vindo a crescer nos últimos tempos devido a grande concorrência e a necessidade de fazer sempre melhor. Mas a produtividade basea-se essencialmente na melhoria do sistema produtivo e dos seus outputs sem crescer nada ao seu custo. Medir a produtividade de uma empresa é saber até que ponto ela é eficiente na utilização dos seus recursos.

Naturalmente a medição da produtividade é algo de bastante complicado já que é sensível a múltiplas variações do sistema.

No entanto é foram estabelecidos alguns rácios que permitem visualizar de forma bastante razoavel o comportamento de uma empresa no mercado e sobretudo na sua área de funcionamento.

A produtividade pode ser calculada para fatores isolados. Por exemplo:

- Alunos por professor.
- Vendas por metro quadrado.
- Produção por quilowatt/hora.

A produtividade também pode ser examinada para diversos fatores simultaneamente, calculando-se aumentos de porcentagem.

### COMPETITIVIDADE

Atualmente, a capacidade de competição de uma organização depende da capacidade de mudar e de desenvolver novas direções estratégicas. O processo de pensar o novo, de considerar ideias e soluções que ainda não são conhecidas, assume um papel importante em termos de aquisição de vantagem competitiva.

Devido a isso, constatou-se a necessidade de buscar na literatura da administração características ou aspectos essenciais para a geração de competitividade nas organizações. As prioridades ou as vantagens competitivas podem ser definidas como sendo um conjunto consistente de características de desempenho que a empresa terá, e por meio da qual contribuirá para um aumento da competitividade da organização (CASTRO, SANTOS e SILVA 2008).

Entende-se como fator de competitividade aquilo que se configura como uma real preocupação e razão de ser de cada atividade da empresa. Essas "razões de fundo" ou "razões de ser" se constituem em aspectos que, ao serem claramente identificados, podem contribuir para o aperfeiçoamento organizacional, ou mais especificamente, para o aumento da *performance*. Pode-se dizer que o fator de competitividade corresponde às variáveis nas quais a organização precisa apresentar bom desempenho, para sobreviver e se destacar em relação ao mercado.

O estudo dos elementos geradores de competitividade é importante para que a empresa busque o adequado desenvolvimento de produtos e processos, com a utilização das melhores práticas em custos e em qualidade, capturando a necessidade dos consumidores. A observação dos fatores de competitividade é indispensável para que a organização consiga desempenhos melhores, atendendo, assim, às exigências de sua missão, de seus objetivos estratégicos e de sua visão de futuro.

A expectativa das organizações, ditada principalmente pelo desejo de buscar o lucro e pelo desejo de conviver, satisfatoriamente, com as incertezas inerentes ao negócio, tem na busca da competitividade a justificativa de sua existência. No entanto, mais do que apenas possuir expectativas, faz-se necessário que as empresas detenham algumas capacidades para transformar as expectativas em realidade (LEMONS e NASCIMENTO, 1999).

Essas capacidades estão associadas a fatores abrigados em áreas ou expressam habilidades, com desdobramentos positivos no mercado, na produção e nas finanças. Relacionam-se às pessoas, aos métodos e à capacidade de planejamento, de organização e de controle, em níveis capazes de fazer frente às organizações concorrentes, portanto, de competir. Capacidade de competir significa manter-se no mercado.

### CIDADANIA

A origem da palavra cidadania vem do latim "civitas", que quer dizer cidade. Já na Roma antiga a palavra cidadania era usada para indicar a situação política de uma pessoa e os direitos que esta tinha ou podia exercer. A cidadania é a expressão do conjunto de direitos e deveres que uma pessoa possui dentro de determinada sociedade. Ser cidadão é

respeitar e participar das decisões da sociedade para melhorar sua vida e a de outras pessoas. As instituições de ensino e os meios de comunicação deveriam divulgar esse conceito para toda a sociedade, visando assim o bem estar geral. Cada pessoa, cada cidadão, é um ser único e, portanto, diferente de todos os outros. Sua individualidade é formada pelas características herdadas no nascimento ou adquiridas no convívio social no qual um indivíduo vai agrupar-se com outros com os quais tiver maior afinidade. Este conceito de grupo de pessoas com objetivos comuns é bastante antigo. Um indivíduo passa a pertencer a um grupo quando decide cooperar com os objetivos comuns do seu grupo. Além da definição de cidadão não se pode esquecer que a sociedade que não deixa de ser um grupo de pessoas com objetivos em comum, mas numa esfera muito maior, onde na verdade inserem-se vários grupos menores.

Na sociedade tem-se o relacionamento indireto e impessoal, aquele que aproxima as pessoas por pertencerem a mesma nação, ou terem valores e princípios em comum, ainda que, geograficamente, estejam distantes. Com o passar do tempo, crescimento de grupos, sofisticação e modernização das relações humanas, as sociedades acabaram organizando e padronizando normas de conduta, em função de valores sociais a preservar. Esse conjunto de valores e normas de conduta o que se chama de bem comum. Destas relações nasceram os conceitos de direitos e deveres para assegurar que o bem comum seja atingido. Na sociedade o homem tem direito à proteção, ao crescimento, a ser reconhecido e a ser tratado com dignidade, a ter justiça e oportunidades iguais, sem preconceito ou discriminação. Em compensação, em nome do bem comum, deve cumprir com os deveres de reconhecer o direito das demais pessoas e acatar as normas impostas pela coletividade, sem as quais a própria sociedade, à qual pertence, não seria possível.

O princípio da idéia de cidadania que consolidou-se a partir das revoluções do século XVIII, no início da chamada Idade Contemporânea onde surgiu um novo tipo de Estado para substituir as monarquias absolutistas, os Estados de Direito onde, diante da constituição todos têm direitos iguais perante lei, mas sempre lembrando que esses "todos" são na verdade os representantes dos burgueses na sociedade moderna, aqueles que tiraram do poder os reis e instituíram-se a si mesmos o governo. A forma com que as pessoas se relacionam umas com as outras é a base da sociedade moderna, pois não só a qualidade dos relacionamentos, bem como a capacidade individual de mantê-los, são fatores determinantes de posicionamento social e qualidade de vida.

Especialistas e estudiosos dessas relações e suas aplicações práticas em grupos estão entre os profissionais mais procurados e bem remunerados do mercado atual. Sociedades que possuem pessoas que se relacionam bem com outras pessoas são, obviamente, mais dinâmicas, mais cooperativas, tiram melhor proveito do trabalho em equipe e se desenvolvem melhor. Quando a individualidade de uma pessoa a impulsiona em busca de seus anseios coletivos (nesse esforço, nessa busca), tem-se o verdadeiro cidadão. Já quando a individualidade se sobrepõe aos anseios coletivos e é demasiadamente "pessoal" haverá conflitos com outros indivíduos.

É dever de todo cidadão aprimorar, continuamente, as relações com as outras pessoas. Tal relações vão desde não jogar papel no chão, não pixar muros, respeitar os sinais e placas, respeitar os mais velhos (assim como todas as pessoas), não destruir telefones públicos, saber dizer obrigado, desculpe, por favor e bom dia, até situações mais complexas como saber lidar com o abandono e a exclusão das pessoas necessitadas, o direito das crianças carentes e outros

grande problemas sociais. Atualmente, é exatamente este o grande problema da sociedade, o esquecimento da busca pelo bem comum e a falta de cultivo das relações de bem estar entre as pessoas. Enquanto ONGs e entidades filantrópicas lutam contra o racismo, o preconceito, a exclusão social, a violência e todos os outros aspectos obscuros da nossa sociedade, a maneira como os indivíduos vivem suas vidas alimenta ainda mais o desenvolvimento desses aspectos. Desse ponto de vista a individualidade vale mais que o coletivo, é o conceito de cidadania que se inverte, ao invés de todos colaborarem para o bem estar geral, todos sofrem pelo bem estar de alguns.

Dentro desses aspectos sombrios cabe a cada pessoa fazer o seu papel, realmente pensar como cidadão, buscando o conceito de bem comum aumentando as afinidades e respeitando as diferenças. Lutando juntos para atingir a meta de uma sociedade totalmente harmônica e pacífica. Como educadores, nós que somos ainda apenas estudantes, devemos desenvolver esses conceitos, primeiramente entre nós e entre aqueles próximos a nós, para posteriormente podermos levar as concepções, os conceitos e realizações aos nossos alunos para que, mais do que apenas transmissores de informações, possamos ser também formadores de opinião e educadores de futuros cidadãos conscientes.

**Cidadão brasileiro, Sociedade, Direitos e deveres.** Palavras simples, mas que abrigam sentidos tão complexos. Todos os indivíduos têm direitos e deveres. Devemos lutar para que os direitos sejam respeitados, e ao mesmo tempo, ter consciência dos deveres e cumpri-los.

Na constituição brasileira os artigos referentes a esse assunto podem ser encontrados no Capítulo I, Artigo 5º que trata Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos. Cada um de nós tem o direito de viver, de ser livre, de ter sua casa, de ser respeitado como pessoa, de não ter medo, de não ser pisado por causa de seu sexo, de sua cor, de sua idade, de seu trabalho, da cidade de onde veio, da situação em que está, ou por causa de qualquer outra coisa. Qualquer ser humano é nosso companheiro porque tem os mesmos direitos que nós temos. Esses direitos são sagrados e não podem ser tirados de nós; se forem desrespeitados, continuamos a ser gente e podemos e devemos lutar para que eles sejam reconhecidos. Às vezes cidadãos se vêem privados de usufruírem de seus direitos por que vivem cercados de preconceito e racismo; é incrível mas ainda nos dias de hoje encontramos pessoas que se sentem no direito de impedir os outros de viverem uma vida normal só porque não pertencem a mesma classe social, raça ou religião que a sua. Nós cidadãos brasileiros temos direitos e devemos fazer valer o mesmo independente do que temos ou somos, ainda bem que a cada dia que passa muitas pessoas estão se conscientizando e acabando com o preconceito e aquelas que acabam sofrendo por isso estão correndo atrás de seus direitos.

Mas como cidadão brasileiro não temos apenas só direitos, mas deveres para com a nação, além de lutar pelos direitos iguais para todos, de defender a pátria, de preservar a natureza, de fazer cumprir as leis e muito mais. Ser cidadão é fazer valer seus direitos e deveres civis e políticos, é exercer a sua cidadania. Com o não cumprimento do dever o cidadão brasileiro pode ser processado juridicamente pelo país e até mesmo privado de sua liberdade.

Por fim, se realmente queremos ser cidadãos plenos e conscientes de nossos deveres de cidadania, temos que lutar para que seja cumprida todas as leis!

## A DECLARAÇÃO DO HOMEM E DO CIDADÃO

- 1- Os homens nascem e são livres e iguais em direitos. As distinções sociais só podem fundamentar-se na utilidade comum.
- 2- A finalidade de toda associação política é a conservação dos direitos naturais e imprescritíveis do homem. Esses direitos são a liberdade, a propriedade, a segurança e a resistência à opressão.
- 3- O princípio de toda a soberania reside, essencialmente, na nação. Nenhuma operação, nenhum indivíduo pode exercer autoridade que dela não emane expressamente.
- 4- A liberdade consiste em poder fazer tudo que não prejudique o próximo: assim, o exercício dos direitos naturais de cada homem não tem por limites senão aqueles que asseguram aos outros membros da sociedade o gozo dos mesmos direitos. Estes limites apenas podem ser determinados pela lei.
- 5- A lei não proíbe senão as ações nocivas à sociedade. Tudo que não é vedado pela lei não pode ser obstado e ninguém pode ser constrangido a fazer o que ela não ordene.
- 6- A lei é a expressão da vontade geral. Todos os cidadãos têm o direito de concorrer, pessoalmente ou através de mandatários, para a sua formação. Ela deve ser a mesma para todos, seja para proteger, seja para punir. Todos os cidadãos são iguais a seus olhos e igualmente admissíveis a todas as dignidades, lugares e empregos públicos, segundo a sua capacidade e sem outra distinção que não seja a das suas virtudes e dos seus talentos.
- 7- Ninguém pode ser acusado, preso ou detido senão nos casos determinados pela lei e de acordo com as formas por esta prescritas. Os que solicitam, expedem, executam ou mandam executar ordens arbitrárias devem ser punidos; mas qualquer cidadão convocado ou detido em virtude da lei deve obedecer imediatamente, caso contrário torna-se culpado de resistência.
- 8- A lei apenas deve estabelecer penas estrita e evidentemente necessárias e ninguém pode ser punido senão por força de uma lei estabelecida e promulgada antes do delito e legalmente aplicada.
- 9- Todo acusado é considerado inocente até ser declarado culpado e, se se julgar indispensável prendê-lo, todo o rigor desnecessário à guarda da sua pessoa deverá ser severamente reprimido pela lei.
- 10- Ninguém pode ser molestado por suas opiniões, incluindo opiniões religiosas, desde que sua manifestação não perturbe a ordem pública estabelecida pela lei.
- 11- A livre comunicação das ideias e das opiniões é um dos mais preciosos direitos do homem; todo cidadão pode, portanto, falar, escrever, imprimir livremente, respondendo, todavia, pelos abusos desta liberdade nos termos previstos na lei.
- 12- A garantia dos direitos do homem e do cidadão necessita de uma força pública; esta força é, pois, instituída para fruição por todos, e não para utilidade particular daqueles a quem é confiada.
- 13- Para a manutenção da força pública e para as despesas de administração é indispensável uma contribuição comum que deve ser dividida entre os cidadãos de acordo com suas possibilidades.
- 14- Todos os cidadãos têm direito de verificar, por si ou pelos seus representantes, da necessidade da contribuição pública, de consenti-la livremente, de observar o seu emprego e de lhe fixar a repartição, a colecta, a cobrança e a duração.

15- A sociedade tem o direito de pedir contas a todo agente público pela sua administração.

16- A sociedade em que não esteja assegurada a garantia dos direitos nem estabelecida a separação dos poderes não tem Constituição.

17- Como a propriedade é um direito inviolável e sagrado, ninguém dela pode ser privado, a não ser quando a necessidade pública legalmente comprovada o exigir e sob condição de justa e prévia indenização.

## NOÇÕES DE USO E CONSERVAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO

**Ao saber como usar corretamente o equipamento de escritório, você pode evitar experiências frustrantes. Educação é essencial para ajudar sua equipe a entender as Noções de uso de Equipamentos de Escritório e como usar a tecnologia de forma sustentável.**

### Computadores

- Definir monitores para desligar após períodos de inatividade, em vez de depender de um protetor de tela.
- Definir computadores para entrar em modo de espera após 10 minutos de inatividade, o modo de hibernação após 30 minutos de inatividade.
- Desligue os computadores se eles estão sentados inativo por longos períodos.
- Desligue todos os computadores, impressoras e outros periféricos, no final de cada dia – existem programas que automatizam o desligamento.

### As máquinas de fax

-Configure o seu número de fax para que os faxes ir diretamente para um arquivo de computador em vez de imprimir em papel.

-Sistemas criados para que os faxes podem ser enviados diretamente do computador ao invés de imprimir e usar um aparelho de fax – ele economiza tempo e papel.

-Encha a bandeja de fax com papel que já foi impresso em um lado.

Assim, você tem garantido uma posição de trabalho em um escritório, talvez como um assistente administrativo ou secretária. Agora você precisa aprender a maneira correta de usar o equipamento em seu escritório, uma vez que seu trabalho vai implicar a utilização de computadores, envio de faxes, fazer fotocópias e muito mais. Com tratamento adequado, o equipamento em seu escritório deve durar vários anos e deve realmente fazer o seu trabalho mais fácil. O melhor que você sabe como usar o equipamento, melhor você será capaz de fazer o seu trabalho.

### Fotocopiadora

- Leia o manual de instruções fornecido para a fotocopiadora. Localize o interruptor de alimentação e ligar a máquina. Permitir tempo suficiente para que a máquina se aquecer, máquinas mais velhas podem demorar mais tempo do que os modelos mais recentes.
- Levante a tampa e coloque o documento que deseja copiar voltado para baixo sobre o vidro. Tome cuidado para posicioná-lo corretamente, a maioria das fotocopiadoras têm marcas que mostram onde colocar os documentos. Abaixo a tampa e, utilizando o painel de controle, selecione o número de cópias que deseja fazer. Aperte "start" e que a cópia deve ser iniciada.
- Use a alimentação automática em sua copiadora para copiar documentos de várias páginas de extensão. Seguindo o guia ao lado do animal, a posição do seu pilha de documentos, muitos documentos fotocopiadoras alimentação automática

de face para cima. Veja se sua copiadora tem opções para automaticamente cotejar e grampear seus documentos – a maioria dos modelos mais novos fazem. Selecione essas opções no display digital, pressione "start", e sua pilha de documentos que serão fotocopiados, agrupadas e grampeadas para você.

### Aparelho de fax

- Leia as instruções do fabricante. Verifique se o aparelho estiver conectado a uma fonte de alimentação e um conector de telefone antes de ligá-lo. Obter o número de fax para o destino do fax que você está enviando. Organizar os documentos que estão enviando em ordem.
- Preencha um coversheet para o fax, o que irá conter o nome do destinatário eo número do fax, o nome do seu chefe ou do escritório, o número de fax para seu escritório, uma pequena mensagem para o destinatário e o número de páginas, incluindo a coversheet.
- Posicione os documentos virados para cima na bandeja de alimentação. Disque o número do fax do destinatário. Pressione o botão "Enviar" ou "fax" para enviar o documento, dependendo da máquina que você está usando.
- Certifique-se que há muita tinta no cartucho de toner de sua máquina e que há uma abundância de papel, assim você pode receber um fax sem problemas. Aguarde até que o telefone toque, mas não respondê-la, o que indica um fax está vindo dentro Ouça o "handshake" tons que dizer-lhe máquina de fax do remetente e seu aparelho de fax estão se comunicando. Assista o fax inicie a impressão da máquina e esperar até que todo o documento veio através.

## PATRIMÔNIO

*"Contabilidade é a ciência que estuda, controla e interpreta os fatos ocorridos no patrimônio das entidades, mediante o registro, a demonstração expositiva e a revelação desses fatos, com o fim de oferecer informações sobre a composição do patrimônio, suas variações e o resultado econômico decorrente da gestão da riqueza patrimonial."*

Segundo Hilário Franco (1990).

Todos os escritores, escolas do pensamento contábil, correntes e doutrinas definem o **PATRIMÔNIO** como o **OBJETO** da **CONTABILIDADE**.

É Também o conjunto de **bens, direitos e obrigações de uma empresa**.

**BENS:** São coisas capazes de satisfazer as necessidades humanas e suscetíveis de avaliação econômica.

Sob o ponto de vista contábil, pode-se definir como **Bem** tudo aquilo que uma empresa possui, seja para consumo, transformação, numerário, de renda, de venda ou troca e fixos.

• **BENS DE CONSUMO:** São bens não duráveis, isto é, bens que são consumidos imediatamente pela sua utilização. Ex.: Material de expediente, Material de

Limpeza. Na contabilidade esses bens são registrados em conta denominada de ESTOQUE ALMOXARIFADO.

• **BENS DE TRANSFORMAÇÃO:** São bens utilizados na Fabricação de outros produtos. Ex.: A farinha de trigo utilizada pela fábrica de biscoitos. Esses bens são registrados na Contabilidade em conta denominada de ESTOQUE DE MATÉRIAS-PRIMAS.

• **BENS NUMERÁRIOS:** São os bens já convertidos em espécie. Ex.: Dinheiro em Caixa ou Banco.

• **BENS DE RENDA:** São os investimentos efetuados em ativos que, embora não sejam utilizados pela entidade para realização do seu objeto social, geram rendas secundárias. Ex.: Ações de Coligadas, Imóveis não de uso, etc. Esses bens

são registrados na contabilidade, geralmente, em contas do grupo Ativo Permanente INVESTIMENTO.

• **BENS DE VENDA:** São bens produzidos para venda ou adquiridos de terceiros para revenda. Ex.: Produtos Acabados, Mercadorias.

• **BENS FIXOS:** São bens duráveis que a entidade utiliza na sua estrutura com a finalidade de, através do seu uso, realizar o seu objeto social. Ex.: Veículos, Móveis e Utensílios, Imóveis, Instalações Fabris, etc. Esses bens são contabilizados em contas do grupo Ativo Permanente IMOBILIZADO.

Os bens podem ser classificados segundo o modo como são considerados. Neste caso, a classificação os divide em:

**BENS TANGÍVEIS, CORPÓREOS OU MATERIAIS:**

Como o próprio nome diz, são aqueles que possuem corpo, matéria. Por sua vez, dividem-se em:

a. **Bens móveis:** os que podem ser removidos do seu lugar. Exemplos: mesas, veículos, máquinas de escrever, dinheiro, mercadorias etc.;

b. **Bens imóveis:** os que não podem ser deslocados do seu lugar natural. Exemplos: casas, terrenos, edifícios etc.

**BENS INTANGÍVEIS, INCORPÓREOS OU IMATERIAIS:**

São aqueles Bens que não possuem corpo, não têm matéria. Em sua maioria das vezes se apresentam na forma de gastos que a empresa faz, os quais, por sua natureza, devem ser considerados parte do seu Patrimônio. Exemplos:

• Benfeitorias em Imóveis de Terceiros – são os gastos com reformas que o inquilino (tem a posse e não a propriedade) realiza em imóveis de terceiros com o objetivo de otimizar o funcionamento da entidade.

• Fundo de Comércio – é o ponto comercial, assim entendido como o valor formado pela fama conseguida através da clientela daquele estabelecimento pela sua localização e tempo de funcionamento.

• Patentes – decorrente de alguma invenção. Tem seu valor definido pelo somatório dos gastos com seu registro e as despesas de pesquisas para a sua obtenção.

**DIREITOS:** são bens pertencentes a um ente e que se encontram em poder de terceiros. São representados na composição Patrimonial como valores a receber e normalmente são apresentados como identificação do bem seguida da expressão *a receber*. Ex.: Duplicatas a receber, Aluguéis a receber, etc..

Observe que os Direitos são os valores a receber decorrentes da atividade da Empresa e que são necessários à realização do objeto social. Origina-se das operações realizadas cotidianamente, do próprio funcionamento da empresa e por isso são normalmente chamados de *créditos de funcionamento*. São representados pelas duplicatas a receber decorrentes das vendas a prazo, pelos créditos referentes a devedores que mantêm relações com a Empresa, tais como, diretores, empregados, representantes, etc.

**OBRIGAÇÕES:** São valores a pagar na forma de dívidas ou dividendos resultantes de compromissos assumidos pela empresa. As obrigações podem ser subdividas em:

• Obrigações exigíveis; aquelas que têm prazo certo para liquidação. Essas

Obrigações geralmente aparecem com os nomes dos elementos seguidos da expressão *a pagar*, exemplos: duplicatas a pagar; aluguéis a pagar, salários a pagar, impostos a pagar ou impostos a recolher, etc..

• Obrigações não exigíveis; aquelas que não possuem prazo determinado para liquidação. Normalmente são as obrigações da empresa para com seus investidores (proprietários) e se apresentam na forma de capital, reservas ou lucros acumulados para futuras distribuições ou aumento do capital. Desta forma, o Patrimônio pode ser representado de forma simples por:

**PATRIMÔNIO = BENS + DIREITOS + OBRIGAÇÕES**

**PATRIMÔNIO** = Como os Bens e Direitos são a parte positiva, e as obrigações constituem a parte negativa do Patrimônio, esta representação também estará bem apresentada na forma abaixo:

**PATRIMÔNIO**

**BENS + OBRIGAÇÕES**

**OBRIGAÇÕES**

**COMPONENTES PATRIMONIAIS**

O Patrimônio divide-se em duas partes:

• A parte positiva, composta pelos bens e direitos à qual denomina-se **ATIVO**.

• A parte negativa, composta pelas obrigações com terceiros e com os proprietários, à qual denomina-se **PASSIVO**.

O Patrimônio agora pode ser representado da seguinte forma:

**PATRIMÔNIO**

*ELEMENTOS POSITIVOS E ELEMENTOS NEGATIVOS*

**ATIVO**

BENS + DIREITOS

**PASSIVO**

OBRIGAÇÕES COM TERCEIROS + OBRIGAÇÕES COM PROPRIETÁRIOS

O **ATIVO** é o conjunto de bens e direitos de uma entidade, é a parte positiva do patrimônio, constituída pelas aplicações de recursos e por isso, de natureza **devedora**.

O **PASSIVO** é o conjunto de obrigações de uma entidade, é a parte negativa do patrimônio, constituída pelas origens de recursos (fontes) e por isso, de natureza **credora**.

O Passivo se subdivide em dois grandes grupos:

• **Passivo Exigível** – são as obrigações com terceiros, aquelas com prazo determinado para pagamento. Ex: Fornecedores por duplicatas a pagar; Salários a pagar; Empréstimos.

• **Patrimônio Líquido** - são as obrigações com os proprietários, portanto, não apresentam prazo determinado para pagamento. Este grupo também pode ser denominado de: Passivo Não Exigível; Situação Líquida; Recursos Próprios ou Capital Próprio. O valor do Patrimônio Líquido pode ser obtido pela diferença entre o Ativo e o Passivo Exigível.

Agora se pode apresentar uma nova representação gráfica do Patrimônio:

**PATRIMÔNIO**

**ATIVO  
BENS +  
DIREITOS**

**PASSIVO  
OBRIGAÇÕES EXIGÍVEIS  
PATRIMÔNIO LÍQUIDO**

Os componentes patrimoniais podem ser vistos sobre dois aspectos:

• **ASPECTO QUALITATIVO** - Os componentes patrimoniais são divididos de acordo com a sua respectiva natureza e representados através de contas como: Numerários (caixa); Mercadorias, Clientes, etc

• **ASPECTO QUANTITATIVO** - O aspecto quantitativo evidencia a quantidade monetária de cada um dos elementos patrimoniais nos seguintes termos: Numerários (caixa) R\$ 200,00; Mercadorias R\$ 600,00, Clientes R\$ 800,00, etc. Veja a representação gráfica do Patrimônio:

## PATRIMÔNIO

ATIVO	PASSIVO
<b>Bens</b>	<b>Exigível</b>
Numerários 200,00	Fornecedores 1.300,00
Mercadorias 600,00	Salários a pagar 600,00
Veículos 1.800,00	Empréstimos a pagar 2.000,00
Imóveis 2.400,00	Tributos a pagar 100,00
<b>Direitos</b>	<b>Pat. Líquido</b>
Bancos 1.200,00	Capital 2.600,00
Clientes 800,00	Reservas 400,00
<b>Total = 7.000,00</b>	<b>Total = 7.000,00</b>

A escolha do lado esquerdo para representar o Ativo ou aplicações de recursos e do lado direito para representar o Passivo ou origens de recursos, foi feita por convenção. A este modelo de apresentação é denominado de **razonete em T** pela semelhança com a letra.

Em Contabilidade diz-se que não há origem sem aplicação assim como não há aplicação sem origem de mesma proporção. Na prática, isto implica em dizer que se um Veículo tem valor R\$ 1.800,00 você necessita de R\$ 1.800,00 no Banco ou no Caixa para adquirir este veículo ou assumir uma Obrigação de R\$ 1.800,00 com prazo determinado para pagar a dívida. Neste caso, a aplicação do recurso se daria em veículo e a origem seria uma das alternativas entre caixa, banco ou contas a pagar, ou ainda uma combinação de números de modo que uma parte fosse paga a vista e o restante a prazo.

Em suma, a Contabilidade tem necessidade de identificar todos os fatos que resultem em origens e aplicações de recursos, a escrituração contábil é feita indicando-se o efeito (onde o recurso foi aplicado) e a causa (onde se originou o recurso). E se todas as origens geram aplicações de igual valor, teremos que: **TOTAL DAS ORIGENS = TOTAL DAS APLICAÇÕES**

A igualdade entre as origens de recursos e as aplicações de recursos, complementada pelo fato de que o Ativo é grupo primário das aplicações de recursos, assim como o Passivo é grupo primário de origens de recursos, dá sustentação à equação fundamental do patrimônio, assim expressa: Ativo é igual a Passivo Exigível mais o Patrimônio Líquido.

Com o jogo de sinais, esta equação também poderá ser expressa como sendo o Patrimônio Líquido igual ao Ativo menos o Passivo.

É importante ressaltar que o artigo 178 da Lei 6404/76 considera o Patrimônio

Líquido como parte integrante do Passivo. Por isso, é comum encontrar na literatura a equação assim representada: Ativo é igual a Passivo. Passivo aqui entendido como sendo o conjunto de obrigações com terceiros e proprietários. A forma acima representada é baseada na doutrina contábil, a qual reconhece o Passivo como Capital de Terceiros, assim entendido como aquelas obrigações com prazo determinado para pagamento.

Os componentes patrimoniais podem ser vistos sobre outros aspectos, a saber:

**Aspecto Jurídico:** nele o patrimônio é definido como o complexo das relações jurídicas de uma pessoa, que tem

algum valor econômico, assim, o patrimônio é o conjunto de direitos e obrigações de uma pessoa física ou jurídica.

**Aspecto Financeiro:** é o conjunto das disponibilidades que a empresa possui, com ênfase ao fluxo de ingressos de recursos e aplicações em determinado período.

**Aspecto Administrativo:** são os elementos da estática e da dinâmica patrimonial sob a ótica da administração.

**Aspecto Econômico:** o mesmo que aspecto contábil, compreende o conjunto de bens, direitos e obrigações.

**Aspecto Específico:** com ênfase na natureza dos elementos. Ex. imóveis, caixa, etc..

## SITUAÇÃO LÍQUIDA PATRIMONIAL

- O Ativo total é igual ao passivo total;
- O Ativo total é igual ao conjunto de bens e direitos;
- O Ativo total ou o conjunto de bens e direitos são equivalentes às aplicações primárias;
- O Passivo total é igual ao Passivo Exigível mais o Patrimônio Líquido;
- O Passivo total ou o Passivo Exigível mais o Patrimônio Líquido equivalem às origens primárias;
- O conjunto de bens e direitos é igual ao somatório das obrigações exigíveis e não exigíveis ou do Passivo Exigível mais o Patrimônio Líquido;
- O total das aplicações de recursos é igual ao total das origens de recursos.

Os elementos patrimoniais poderão assumir os seguintes valores:

Veja que o Ativo e o Passivo não assumem valores inferiores a zero, esta seria a situação impossível. No entanto o Patrimônio Líquido pode assumir qualquer valor, ou seja, pode ser maior, igual ou menor que zero.

O Patrimônio Líquido é a parte diferencial entre o Ativo e o Passivo Exigível. Ele também representa a obrigação da empresa para com os sócios-proprietários. A posição do Patrimônio Líquido é que determina a Situação Líquida.

1ª - Situação Líquida SUPERAVITÁRIA ou POSITIVA. Indica a existência de Patrimônio Líquido (positivo) e que o Ativo é maior que as obrigações exigíveis. Esta situação também pode ser chamada de Situação Líquida Ativa ou Favorável.

2ª - Situação Líquida DEFICITÁRIA ou NEGATIVA. Indica que o Ativo é menor que o Passivo Exigível e, portanto, o Patrimônio Líquido assume valores negativos. Esta situação também pode ser chamada de Situação Líquida Desfavorável ou simplesmente de PASSIVO A DESCOBERTO.

3ª - Situação Líquida NULA ou COMPENSADA. Indica que o Ativo é igual ao Passivo Exigível e portanto o Patrimônio Líquido é igual a zero. Neste caso inexistente o Capital Próprio.

4ª - Situação Líquida de CONSTITUIÇÃO. Assim denominada pois é uma situação normalmente encontrada no ato da constituição (abertura) da empresas, através da integralização de capital. Indica que a entidade não possui nenhuma dívida com terceiros. Portanto esta é a melhor situação líquida possível.

5ª - Situação Líquida de LIQUIDAÇÃO. Assim denominada pois é uma situação somente encontrada quando a entidade está em liquidação e insolvente. Indica a ausência de elementos do Ativo, portanto esta é a pior situação possível.

**RESUMO**

Bens são coisas capazes de satisfazer as necessidades humanas e suscetíveis de avaliação econômica. Desta forma, o Ar que respiramos ainda não é um bem econômico por não existir um mecanismo de avaliação deste bem. Os bens são classificados quanto à forma em materiais e imateriais. Os primeiros são aqueles com existência física, enquanto os segundos são aqueles de existência apenas jurídica, não possuindo forma ou corpo.

Além dos bens, o Patrimônio é composto pelos direitos e obrigações de uma entidade.

Os direitos representam os valores a receber provenientes de operações com pessoas relacionadas com o objeto social da entidade. As obrigações são os valores a pagar ou as dívidas contraídas pela entidade. Assim, a equação fundamental do Patrimônio da seguinte forma: Patrimônio = Bens + Direitos + Obrigações.

Os elementos patrimoniais são divididos em dois grandes grupos: o Ativo recebe os elementos positivos, compreende o conjunto de bens e direitos; o Passivo recebe os elementos negativos, compreende o conjunto de obrigações que por sua vez se subdivide em obrigações exigíveis (passivo exigível) e obrigações não exigíveis (patrimônio líquido).

Assim como em Física não há ação sem reação, em Contabilidade não há origem sem aplicação. Todos os fatos contábeis geram uma origem e uma aplicação e ambas devem ser registradas pela Contabilidade da seguinte forma: as origens são registradas através dos créditos e as aplicações são registradas através dos débitos. Nesta lógica diz-se que o Ativo tem natureza devedora, pois recebe as aplicações de recursos; o Passivo tem natureza credora pois a princípio financia as operações da entidade, tornando-se fonte ou origem de recursos, portanto, tornando-se credor da entidade e assim recebendo lançamentos a crédito em primeiro momento.

Se não há origens sem aplicações, não haverá débitos sem créditos (e vice-versa), então o tal de débitos será sempre igual ao total de créditos e desta forma o total dos elementos.

Ativos será sempre igual ao total dos componentes do Passivo.

O Ativo também pode ser chamado de Capital Total à disposição da entidade, pois nele são congregados todos os bens, numerais, físicos ou intangíveis que formam em seu conjunto a força de trabalho da entidade. A palavra Capital pode ser empregada de diversas formas para expressar o montante de recursos empregados por um ente para fomentar alguma atividade. Os elementos do Ativo e do Passivo podem assumir valores nulos (zero) ou positivos (a partir da unidade). Os elementos do Patrimônio Líquido assumem qualquer valor, inclusive negativos, situação esta a qual denomina-se: Passivo a Descoberto.

As situações líquidas patrimoniais são: superavitária, deficitária e compensada. A melhor situação superavitária é quando o Passivo é igual a zero; Das deficitárias, a pior situação possível é que apresenta Ativo igual a zero. Lembre que Ativo e Passivo não podem ser inferiores a zero e que por consequência não haverá em um mesmo Patrimônio o Ativo e o Passivo iguais a zero.