



Seja bem-vindo

Estagiário ou bolsista: Compromisso com responsabilidade

Embrapa

Clima Temperado

Cartilha do bolsista

Esta cartilha apresenta informações importantes para nosso convívio.

A Embrapa Clima Temperado é uma das unidades descentralizadas da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária e, como empresa pública, obedece aos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência.

A construção de bons relacionamentos é ponto chave para o sucesso do trabalho realizado pela Embrapa, que abre suas portas, para proporcionar espaço para estágios, visitas e treinamentos, visando a inserção dos jovens talentos ao mercado de trabalho.

Para nós, da Embrapa Clima Temperado, este é um fator muito importante, porque se refere ao pleno desenvolvimento das profissões, já que, o treinamento pode se tornar ferramenta determinante para a adesão ao quadro efetivo. Por isso, para começar, siga os bons exemplos e descarte os que não lhe trarão sucesso.

Esta cartilha fornece conceitos básicos para a reflexão da prática, que podem ser incorporadas no seu dia-a-dia. Por isto, não só recomendamos sua leitura com atenção, mas o esforço em seguir as orientações, como atitude e compromisso institucional.

Tais preceitos assegurarão o bem-estar mútuo e um convívio saudável. Mas, para isso, é preciso conhecer a Empresa em que se trabalha. Observe bem os elementos que direcionam o trabalho desta Unidade da Embrapa.

A sua missão é:

Viabilizar soluções para o desenvolvimento sustentável, na Região de Clima Temperado, por meio da geração, adaptação e transferência de conhecimentos e tecnologias, visando a eficiência e a competitividade dos segmentos agropecuário e agroindustrial, em benefício da sociedade.

E seus valores são:

- Ética e responsabilidade social – estamos comprometidos com a conduta ética e transparente, como forma de valorizar a cidadania.
- Pluralidade e respeito à diversidade de pensamento e de expressão – respeitamos a

diversidade de idéias e princípios como formas de expressão democráticas e participativas.

- Reconhecimento do saber local – reconhecemos as expressões culturais e os conhecimentos existentes, como partes importantes na construção da Ciência e Tecnologia.
- Perspectiva global e ação social – acompanhamos as mudanças no cenário mundial e atuamos na promoção do desenvolvimento territorial.
- Espaço institucional como realização pessoal – utilizamos a gestão participativa, como forma de valorizar a realização pessoal e profissional.

No exercício das atividades, é preciso observar elementos do comportamento pessoal, que tem as seguintes recomendações:

- Preservar, em sua conduta, a dignidade em harmonia com a imagem institucional da Embrapa Clima Temperado;
- Exercer suas atividades com honestidade, decoro, veracidade, dignidade e boa-fé, visando a realização do compromisso com a Empresa;
- Tratar todas as pessoas com cortesia, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de etnia, gênero, posição social, nacionalidade, cor, religião, orientação político-partidária ou pertencimento a grupos;
- Respeitar e obedecer a hierarquia formalmente instituída, em condutas que traduzam o comprometimento com a lei, o estatuto, as normas internas e o Código de Ética da Embrapa;
- Cumprir, com eficácia e eficiência, de acordo com as normas da Empresa, as tarefas constantes do plano de estágio;
- Evitar que interesses de ordem pessoal interfiram no trato com os cidadãos, clientes e colegas de trabalho da Empresa;
- Manter sob sigilo informações de ordem pessoal de colegas e subordinados a que, porventura, tenha acesso em decorrência do exercício do estágio;
- Zelar pelo patrimônio da Empresa, utilizando-o estritamente para realizar atividades e tarefas de sua competência;

- Não alterar ou deturpar, por ato de deliberada má-fé, o teor de qualquer documento;
- Não cometer ou contribuir para que se cometam injustiças de qualquer espécie, contra qualquer pessoa que seja;
- Não exercer atividades incompatíveis com as estabelecidas no Termo de Compromisso de estágio;
- Evite a utilização do MSN/Orkut em horários não autorizados.
- Na utilização do transporte coletivo, seja educado, dê preferência aos idosos.
- Algumas destas atitudes apontam para o que você deseja ser como pessoa, já que sempre há alguém observando.

Observe os compromissos com a nossa instituição:

- Zelar pelo cumprimento da política institucional da empresa;
- Atuar com zelo e dedicação na execução de suas atribuições, de forma a evidenciar desempenho satisfatório nas avaliações periódicas a serem realizadas pelo Supervisor do estágio;
- Cumprir fielmente todas as instruções, recomendações de normas relativas ao estágio emanadas da Instituição de Ensino e da Embrapa, em especial as constantes do “Plano de Estágio e/ou projeto”;
- Manter total reserva em relação a quaisquer dados ou informações a que venha ter acesso em razão de sua atuação no cumprimento do estágio, não repassando-as a terceiros sob qualquer forma ou pretexto, sem prévia autorização formal da Embrapa, independentemente de se tratar ou não de informação reservada, confidencial ou sigilosa;
- Responsabilizar-se por qualquer dano ou prejuízo que venha a causar ao patrimônio da Embrapa por dolo ou culpa;
- Manter conduta compatível com a ética, os bons costumes e a probidade administrativa no desenvolvimento de estágio, evitando a prática de atos que caracterizem falta grave;
- É importante lembrar que a exploração, a qualquer título, dos resultados dos á

trabalhos realizados pelos ESTAGIÁRIOS OU BOLSISTAS, privilegiáveis ou não, pertencerá automática e exclusivamente à Embrapa, especialmente Direitos de Propriedade Industrial, Direito sobre Cultivares e Direitos Autorais.

A Embrapa poderá rescindir o estágio e a bolsa de estudos, independentemente de prévia interpelação judicial e extrajudicial, por descumprimento de qualquer um dos princípios acima mencionados, respondendo o estagiário/bolsista, pelos prejuízos ocasionados, salvo hipótese de caso fortuito ou de força maior.

Lembre que a primeira impressão é a que permanece por mais tempo no imaginário das pessoas e é muito difícil derrubar uma má impressão. A isso chamamos de estereótipos. Surge daí a imagem de:

- Mal educado,
- Avoado,
- Pouco confiável,
- Desconcentrado,
- Preguiçoso,
- Eficiente,
- Honesto,
- Trabalhador,
- Incansável,
- Dedicado, etc...

Cabe a você decidir qual a imagem que deseja ter!

Por isso, na dúvida, procure causar uma boa impressão, pois as atitudes no estágio podem até ser perdoadas, em função justamente do início de carreira, mas o mercado é cada vez mais implacável, pois a concorrência é grande pelo mesmo posto.

Seguem algumas dicas quanto ao comportamento ético, que você deve prestar muita atenção:

Atendimento Pessoal

*“ Pois não senhor,
posso encaminhá-lo
ao setor onde terá
a sua resposta!”*

- Assuma uma postura ética e responsável, colocando-se como representante da Embrapa Clima Temperado, nos estritos limites das suas atividades;
- Trabalho exige bom senso na hora de se vestir. Vista roupas adequadas ao ambiente de trabalho. O melhor é vertir-se com discrição, pois o que deve aparecer é a sua capacidade de trabalho e não outra coisa, como a sedução, por exemplo;
- Crachá de identificação é fundamental. Use-o. Caso não tenha recebido do Setor de Recursos Humanos, solicite-o;
- Cumprimente cordialmente e se identifique. Utilize um tratamento cordial e respeitoso (Sr. Sra.), mesmo que a intimidade pessoal, fora do trabalho, autorize outro tratamento;
- No caso de atender clientes, realize um tratamento personalizado, perguntando o nome da pessoa e com quem deseja falar;
- Caso o visitante não tenha certeza com quem contatar, prontifique-se a ajudá-lo no que for possível;
- Anuncie o cliente à pessoa de interesse ou alguém do setor de destino e informe, ao visitante, com quem irá falar;
- Saiba com segurança antes de dar qualquer informação, pois a Embrapa preza e depende da qualidade da informação que gera;
- Caso não seja possível fazer um bom acompanhamento, dê orientação precisa e certifique-se de que você foi realmente compreendido;
- Tente resolver o problema se for da sua alçada e competência. Fora disso, encaminhe a quem tem conhecimento de causa, demonstrando presteza e disposição;
- Tenha rapidez no retorno de eventuais pendências, cumprindo com o prometido, pois a qualidade de cada atendimento faz a imagem da Embrapa Clima Temperado para os seus públicos.

Informações adicionais que fazem a diferença

Atendimento Telefônico



*“ - Embrapa Clima Temperado
- setor X
- Bom dia ou Boa Tarde!”*

- Manter firmeza na voz e disposição para prestar informações.
- Atender, sempre que possível, até o terceiro toque.
- Mesmo que não seja o telefone de sua mesa que esteja tocando, fique atento! Se ninguém atender no segundo toque, atenda você no terceiro.
- Não suponha o que não sabe. Poderá correr sérios riscos.
- Pergunte o nome do cliente para dar um atendimento personalizado.
- Escute com atenção e paciência.
- Demonstre interesse pelo seu problema.
- Tenha disposição para prestar informações.
- O tratamento deve ser formal e de respeito.
- Durante a exposição do problema, utilize interjeições para dar sinal de interesse (“entendo”, “claro”, “pois não”).
- Diga para quem você irá transferir a ligação. Caso não encontre a pessoa interessada, retorne a ligação e anote o recado e o telefone. Quando encontrar a pessoa procurada, transmita o recado, e se possível, coloque-as em contato, fazendo você mesma a ligação.



*Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Centro de Pesquisa Agropecuária de Clima Temperado
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
BR 392 - km 78 - CEP 96001-970 - Pelotas, RS - Cx. Postal 403
Fone (53) 3275-8100 - Fax (53) 3275-8219
www.cpact.embrapa.br
sac@cpact.embrapa.br*

Composto e impresso: Embrapa Clima Temperado
Tiragem: 300 exemplares - Setembro de 2006

Fonte: Manual de Atendimento ao Cliente – Embrapa
Código de Ética da Embrapa
Termo de Compromisso Estágio
Organização: Maria Eneida Tombezi