

BÁSICO SOBRE OPERÁRIO DE SERVIÇOS GERAIS

 Cursoslivres



Segurança, Postura e Eficiência no Trabalho

Segurança no ambiente de trabalho

A segurança no ambiente de trabalho é um direito do trabalhador e um dever do empregador, sendo fundamental para a proteção da vida, da integridade física e da saúde dos profissionais em qualquer setor produtivo. No contexto das atividades de serviços gerais, que envolvem limpeza, organização e pequenos reparos, as condições seguras de trabalho são essenciais para evitar acidentes e doenças ocupacionais. Este texto apresenta noções básicas de segurança, identifica riscos comuns e orienta sobre o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

1. Noções básicas de segurança e prevenção de acidentes

Segurança do trabalho é o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de minimizar os acidentes de trabalho e proteger a saúde dos trabalhadores. Ela envolve ações de prevenção, controle de riscos, uso de equipamentos adequados e orientação contínua sobre procedimentos seguros.

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em seu artigo 157, determina que cabe ao empregador garantir condições seguras e adequadas para a execução das atividades laborais, enquanto o artigo 158 estabelece os deveres dos trabalhadores em seguir as instruções e utilizar os EPIs fornecidos.

A prevenção de acidentes parte de três pilares fundamentais:

Identificação de riscos: observar o ambiente de trabalho e identificar fatores que possam provocar acidentes ou adoecimentos.

Adoção de medidas corretivas: modificar rotinas, sinalizar áreas perigosas, capacitar trabalhadores e melhorar a ergonomia.

Promoção de cultura preventiva: estimular o comportamento seguro, a atenção aos detalhes e a colaboração entre colegas.

Segundo Chiavenato (2014), a segurança no trabalho é uma responsabilidade compartilhada, que exige engajamento de toda a equipe, desde a gestão até a linha operacional.



2. Riscos comuns nos serviços gerais

Os profissionais de serviços gerais enfrentam diversos riscos em suas atividades cotidianas. O conhecimento sobre esses perigos é o primeiro passo para evitá-los. A seguir, os riscos mais recorrentes:

a) Pisos molhados e escorregadios

Durante a limpeza de pisos, é comum que áreas fiquem molhadas ou ensaboadas, aumentando significativamente o risco de quedas. Para prevenir acidentes:

Utilizar sinalização de “piso molhado”;

Evitar deixar o local sem supervisão até que o chão esteja seco;

Realizar a limpeza em horários com menor circulação de pessoas.

De acordo com o Ministério da Saúde (2020), as quedas são uma das principais causas de afastamento por acidente em ambientes institucionais e podem ser evitadas com medidas simples.

b) Manipulação de produtos químicos

Desinfetantes, detergentes, alvejantes e desengordurantes são amplamente utilizados na limpeza, mas apresentam riscos se manuseados inadequadamente. Podem causar intoxicações, queimaduras, alergias ou problemas respiratórios.

Para prevenir tais ocorrências:

Ler atentamente os rótulos e fichas de segurança dos produtos;

Utilizar sempre EPIs adequados;

Evitar misturar produtos químicos, especialmente amônia e água sanitária;

Armazenar os produtos em locais ventilados, fora do alcance de crianças e longe de alimentos.

c) Trabalhos em altura

Mesmo em atividades simples, como a limpeza de janelas ou troca de lâmpadas, o risco de quedas está presente. Sempre que for necessário subir em escadas ou degraus, é fundamental:

Utilizar escadas em bom estado, com base firme e antiderrapante;

Evitar carregar peso ao subir;

Pedir auxílio de outro trabalhador para estabilizar a escada;

Nunca improvisar apoios com cadeiras ou objetos frágeis.

A Norma Regulamentadora nº 35 (NR-35) estabelece que todo trabalho realizado acima de dois metros deve seguir protocolos específicos de segurança, incluindo treinamento e uso de cinto de segurança, quando aplicável (MTE, 2018).

3. Uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)

Os Equipamentos de Proteção Individual são dispositivos de uso obrigatório sempre que houver risco à saúde ou segurança do trabalhador. Devem ser fornecidos gratuitamente pelo empregador e utilizados corretamente pelos trabalhadores.

No caso dos serviços gerais, os EPIs mais comuns incluem:

a) Luvas

As luvas de borracha protegem as mãos contra produtos químicos, cortes e contaminações. Devem ser usadas sempre que houver contato com água, sabão, lixo ou agentes de limpeza. Após o uso, devem ser lavadas, secas e armazenadas em local limpo.

b) Botas ou calçados fechados

Calçados de segurança com solado antiderrapante evitam escorregões e quedas. Em ambientes com risco de queda de objetos, é recomendável o uso de botas com biqueira de aço. É proibido trabalhar com sandálias, chinelos ou calçados abertos.

c) Máscaras

As máscaras são importantes para proteger as vias respiratórias da inalação de poeiras, vapores tóxicos ou gotículas contaminadas. O tipo de máscara varia conforme o risco: máscaras descartáveis, de pano ou respiradores com filtro (PFF2).

d) Óculos e aventais

Óculos de proteção são úteis ao manusear produtos que possam espirrar nos olhos. Aventais impermeáveis ajudam a proteger a roupa e a pele do contato com substâncias irritantes.

Segundo a NR-6 (Norma Regulamentadora nº 6), todo EPI deve possuir certificado de aprovação (CA), ser inspecionado regularmente e substituído em caso de desgaste.

Além de fornecer os equipamentos, o empregador deve orientar o trabalhador sobre sua correta utilização e conservação. O não uso dos EPIs compromete a segurança individual e coletiva, e pode gerar consequências legais e disciplinares.

Considerações finais

A segurança no ambiente de trabalho não é apenas um cumprimento legal, mas uma atitude ética e responsável diante da vida humana. Profissionais de serviços gerais, apesar de expostos a riscos diários, podem exercer suas atividades com segurança desde que haja conscientização, capacitação contínua e disponibilidade dos meios adequados de proteção.

A construção de uma cultura de segurança exige o comprometimento de todos: empregadores, supervisores e trabalhadores. Somente com atenção aos detalhes, prevenção constante e respeito às normas é possível garantir ambientes mais seguros, produtivos e humanizados.



Referências bibliográficas

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Norma Regulamentadora NR-6: Equipamento de Proteção Individual – EPI. Brasília: MTE, 2019.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Norma Regulamentadora NR-35: Trabalho em Altura. Brasília: MTE, 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Segurança e saúde no trabalho em serviços de limpeza. Brasília: MS, 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

SENAC. Segurança no trabalho: fundamentos e práticas. São Paulo: Editora Senac, 2016.

Postura Profissional e Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho

A postura profissional e o relacionamento interpessoal são componentes essenciais para o bom desempenho das atividades laborais e para a construção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo. No contexto dos serviços gerais, onde o profissional interage com diferentes setores, colegas e ambientes, esses aspectos são ainda mais relevantes. Este texto aborda valores fundamentais como pontualidade, responsabilidade, discrição, comunicação eficaz e ética no trato com colegas e bens de terceiros, destacando sua importância na atuação profissional cotidiana.

1. Pontualidade, responsabilidade e discrição

A pontualidade é um dos pilares da postura profissional. Chegar no horário ao trabalho demonstra respeito pela equipe, comprometimento com a função e organização pessoal. Atrasos constantes prejudicam o andamento das tarefas e transmitem uma imagem negativa do profissional. A pontualidade também está relacionada ao cumprimento dos prazos e horários definidos para tarefas específicas.

A responsabilidade, por sua vez, refere-se à capacidade de assumir compromissos e responder adequadamente pelas tarefas designadas. Um trabalhador responsável cumpre com atenção suas atribuições, busca soluções para os problemas e evita justificar falhas com desculpas infundadas. A responsabilidade é o que diferencia o colaborador proativo daquele que depende de ordens constantes para agir (CHIAVENATO, 2014).

A discrição é uma qualidade indispensável para profissionais de serviços gerais, especialmente aqueles que atuam em ambientes sensíveis como escritórios, residências, clínicas ou escolas. A discrição implica manter a confidencialidade sobre o que se presencia no ambiente de trabalho, não fazer comentários impróprios e evitar envolver-se em situações que não dizem respeito às suas funções. O comportamento discreto inspira confiança e transmite segurança aos demais usuários do ambiente.

2. Comunicação com colegas e supervisores

A comunicação interpessoal é a base para a convivência harmoniosa e eficiente no ambiente de trabalho. Saber ouvir, expressar-se com clareza e manter o respeito são atitudes que favorecem a cooperação entre os colegas e a boa relação com os superiores.

Com os colegas de trabalho, a comunicação deve ser pautada pela cordialidade, empatia e colaboração. Conflitos inevitáveis podem surgir, mas devem ser resolvidos por meio do diálogo e da escuta mútua. Atitudes como fofocas, críticas desrespeitosas ou omissão de informações prejudicam o ambiente e afetam a equipe como um todo (FISCHER; DUTRA, 2018).

Já com os supervisores, é fundamental manter uma postura respeitosa, receptiva a orientações e aberta a feedbacks. O trabalhador deve ser capaz de relatar eventuais dificuldades, informar falhas observadas no ambiente e buscar esclarecimento sobre as tarefas de maneira clara e objetiva. O respeito à hierarquia não implica submissão cega, mas sim o reconhecimento da organização funcional do trabalho.

O uso adequado da linguagem, o tom de voz moderado e a escolha de momentos apropriados para conversas também são componentes importantes da comunicação profissional. A boa comunicação evita mal-entendidos, aumenta a produtividade e fortalece o espírito de equipe.

3. Cuidado com objetos de terceiros e ética no ambiente

O profissional de serviços gerais frequentemente lida com objetos, documentos e bens que pertencem a outras pessoas ou à instituição. Manter o cuidado com esses objetos é uma demonstração de ética, respeito e profissionalismo.

Não tocar, mexer ou usar objetos pessoais ou institucionais sem autorização é uma regra básica de conduta. Isso inclui desde equipamentos eletrônicos e materiais de escritório até itens esquecidos por usuários do ambiente. O trabalhador ético jamais se apropria de itens encontrados e, ao contrário, deve comunicá-los imediatamente à supervisão para que sejam devolvidos ao proprietário.

Além disso, a ética profissional exige que o trabalhador:

Respeite as normas internas da organização;

Evite comentários sobre a vida pessoal de colegas ou usuários;

Seja honesto em suas ações e relatórios;

Não realize atividades particulares durante o expediente;

Zele pelo patrimônio da empresa como se fosse seu.

Como destaca Vergara (2009), "ética no trabalho é agir corretamente mesmo quando ninguém está observando, reconhecendo que os princípios morais sustentam a confiança e a convivência nas organizações".

Em serviços gerais, essa conduta ética é ainda mais necessária, pois o trabalhador circula por diferentes espaços, tem acesso a informações e precisa demonstrar total confiança no desempenho de suas funções.

Considerações finais

A postura profissional e o relacionamento interpessoal são tão importantes quanto as habilidades técnicas no exercício das funções de um trabalhador de serviços gerais. A pontualidade, responsabilidade e discrição constroem a imagem de um profissional confiável. A comunicação eficaz promove o bom convívio e o alinhamento de tarefas. A ética no trato com colegas, superiores e objetos de terceiros garante segurança e respeito mútuo no ambiente de trabalho.

Empresas que valorizam esses aspectos e trabalhadores que os colocam em prática contribuem para ambientes organizados, produtivos e humanizados. O desenvolvimento dessas competências deve fazer parte da formação contínua dos profissionais e ser incentivado como parte integrante da cultura organizacional.

Referências bibliográficas

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

FISCHER, André; DUTRA, Joel Souza. Competências interpessoais no ambiente organizacional. São Paulo: Atlas, 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. Ética, trabalho e cidadania: fundamentos para uma convivência profissional saudável. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Normas de conduta profissional e comportamento no ambiente de trabalho. Brasília: MTE, 2015.

Eficiência e Produtividade no Dia a Dia: Práticas para um Trabalho Organizado e Sustentável

A eficiência e a produtividade são qualidades essenciais no desempenho das funções profissionais, especialmente nas atividades operacionais, como as realizadas por trabalhadores de serviços gerais. Ser eficiente significa realizar tarefas com qualidade e menor desperdício de tempo e recursos. Já a produtividade está relacionada à capacidade de alcançar bons resultados com o melhor aproveitamento dos meios disponíveis. No contexto do trabalho cotidiano, desenvolver essas competências exige organização, planejamento e consciência sobre o uso de materiais e recursos naturais. Este texto aborda estratégias práticas para otimizar o tempo, organizar rotinas e promover o uso racional de insumos como produtos de limpeza e água.

1. Planejamento de tarefas e economia de tempo

A base para uma atuação eficiente no trabalho é o planejamento. Quando as tarefas são organizadas com antecedência, evita-se a repetição de atividades, a perda de tempo com deslocamentos desnecessários e o acúmulo de trabalho em determinados períodos do dia.

a) Organização da rotina

Estabelecer uma rotina com horários e prioridades é uma forma simples de garantir produtividade. Isso significa:

Identificar as tarefas que devem ser feitas todos os dias (limpeza de banheiros, retirada de lixo, organização de ambientes);

Determinar horários estratégicos para essas atividades (como a limpeza de áreas comuns em horários com menor circulação de pessoas);

Reservar períodos fixos para tarefas semanais ou periódicas (lavagem de pisos, limpeza de janelas, organização de depósitos).

O ideal é que o trabalhador disponha de uma lista diária ou um checklist de atividades, que sirva como guia para o andamento do trabalho. Segundo Chiavenato (2014), o planejamento bem estruturado é uma das ferramentas mais importantes para o aumento da produtividade no ambiente profissional, pois reduz falhas, evita retrabalho e melhora o fluxo das ações.

b) Sequência lógica das tarefas

Outro ponto importante é seguir uma sequência lógica e eficiente. Por exemplo, ao limpar um cômodo, o ideal é começar pelas partes superiores (janelas, prateleiras) e só depois limpar o chão, evitando que a sujeira volte a se depositar onde já foi limpo. Da mesma forma, deve-se começar a limpeza por ambientes menos sujos e terminar nas áreas mais críticas, como banheiros e cozinhas, para evitar a contaminação cruzada.

O deslocamento entre diferentes setores também deve ser racionalizado. Organizar o carrinho ou o kit de materiais de limpeza antes de iniciar as tarefas ajuda a evitar idas e vindas ao almoxarifado, economizando tempo e energia.

2. Aproveitamento correto de materiais

A produtividade também está diretamente ligada ao uso consciente dos materiais. O desperdício de produtos de limpeza, panos, sacos plásticos ou utensílios compromete o orçamento da organização, gera impactos ambientais e dificulta a continuidade do trabalho.

a) Uso racional de produtos de limpeza

Diluição correta: muitos produtos de limpeza, como desinfetantes e detergentes, são concentrados e devem ser diluídos conforme as instruções do fabricante. O uso em excesso não melhora a limpeza e pode até prejudicar superfícies e a saúde do trabalhador.

Aplicação adequada: usar o produto certo para cada superfície evita o uso desnecessário de outros itens. Por exemplo, sabão neutro pode ser mais eficiente do que desinfetante perfumado em alguns tipos de sujeira.

Dosagem controlada: utilizar medidores ou recipientes dosadores evita o desperdício e garante o rendimento dos produtos.

Essas práticas ajudam a reduzir o custo de operação e mantêm a qualidade do serviço, além de promoverem um trabalho mais sustentável. Segundo o SENAC (2016), o controle e a correta utilização dos insumos são sinais de profissionalismo e responsabilidade no ambiente de trabalho.

b) Conservação dos utensílios

Ferramentas como vassouras, panos, baldes e mops têm sua durabilidade ampliada quando bem conservadas. Após o uso, devem ser lavadas, secas e guardadas em local adequado. A manutenção periódica desses materiais evita substituições constantes e garante melhor desempenho nas tarefas.

3. Uso consciente da água

A água é um recurso valioso e seu uso consciente é fundamental tanto por motivos ambientais quanto operacionais. Em serviços de limpeza, é possível manter a eficácia da higienização mesmo utilizando menos água.

a) Estratégias para economia de água

Evitar deixar torneiras abertas durante a limpeza, enchendo baldes apenas com a quantidade necessária para a tarefa.

Reutilizar água sempre que possível, como a que sobrou da lavagem de panos para uso em calçadas ou áreas externas.

Utilizar panos e mops bem torcidos, que reduzem a necessidade de enxágue contínuo.

Limpeza a seco em áreas com pouca sujeira, usando vassouras e panos secos antes de recorrer à limpeza úmida.

b) Conscientização ambiental

O trabalhador deve estar ciente de que, ao economizar água, contribui não apenas para a empresa ou instituição onde trabalha, mas para toda a sociedade. A escassez hídrica é um problema global e cada atitude de economia conta. Como lembra Capra (2006), "a sustentabilidade começa nas pequenas ações, no cotidiano das pessoas e das instituições".

Considerações finais

A eficiência e a produtividade no trabalho não dependem apenas da rapidez com que as tarefas são realizadas, mas da qualidade com que são executadas e da responsabilidade com os recursos utilizados. Planejar as rotinas, organizar as tarefas, evitar desperdícios e utilizar bem os materiais são atitudes que revelam um profissional comprometido, consciente e valioso para qualquer organização.

Além de melhorar o desempenho individual, essas práticas refletem positivamente no ambiente coletivo, reduzem custos, aumentam a segurança e promovem a sustentabilidade. Em um mundo onde tempo e recursos são cada vez mais escassos, o trabalhador eficiente torna-se peça-chave na construção de ambientes organizados, limpos e responsáveis.

Referências bibliográficas

CAPRA, Fritjof. As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável. São Paulo: Cultrix, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração: teoria, processo e prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

SENAC. Limpeza profissional: procedimentos operacionais e segurança no trabalho. São Paulo: Editora Senac, 2016.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Cartilha de uso racional da água. Brasília: MMA, 2012.

Como Lidar com Imprevistos e Solicitações Urgentes no Ambiente de Trabalho

No ambiente profissional, especialmente em atividades operacionais como as de serviços gerais, é comum surgirem situações inesperadas ou demandas urgentes que exigem ação rápida, bom senso e equilíbrio emocional. A forma como o trabalhador responde a esses eventos pode impactar diretamente a segurança, a produtividade e a imagem da instituição. Lidar com imprevistos com eficiência e calma é uma habilidade valorizada e que pode ser desenvolvida com prática, organização e postura profissional. Este texto apresenta estratégias práticas para a gestão de imprevistos e o atendimento eficaz a solicitações emergenciais.

Cursos Livres

1. Compreendendo o que são imprevistos e urgências

Imprevistos são eventos não planejados que interrompem ou alteram o curso normal do trabalho. Já solicitações urgentes são demandas que surgem de forma inesperada e que precisam ser resolvidas rapidamente para evitar prejuízos ou riscos maiores. Ambas as situações exigem capacidade de adaptação e raciocínio rápido.

No trabalho de serviços gerais, exemplos comuns incluem:

Vazamento de água durante a limpeza;

Queda de energia em meio a uma tarefa;

Solicitação imediata para limpar um ambiente para reunião;

Reclamação de mau cheiro ou entupimento em banheiro;

Acidente com quebra de material que precisa ser removido rapidamente.

Segundo Chiavenato (2014), profissionais preparados para lidar com imprevistos demonstram flexibilidade, autonomia e comprometimento — características valorizadas em qualquer ambiente profissional.

2. Postura profissional diante de situações inesperadas

A primeira atitude diante de um imprevisto deve ser manter a calma. A ansiedade ou o desespero apenas aumentam o risco de erros. O profissional deve avaliar rapidamente a situação, verificar possíveis causas e, quando necessário, comunicar imediatamente o supervisor.

Alguns princípios básicos ajudam a manter a postura adequada diante de situações emergenciais:

Respire fundo e avalie o problema com clareza antes de agir.

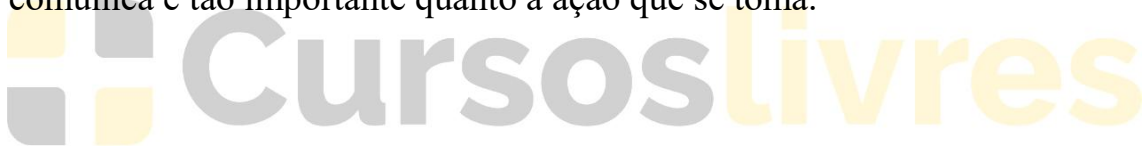
Classifique a gravidade: o imprevisto exige ação imediata ou pode esperar alguns minutos?

Verifique se é possível resolver sozinho ou se precisa de ajuda técnica especializada.

Siga os protocolos internos, caso existam orientações específicas para situações emergenciais.

Comunique com objetividade e clareza aos responsáveis ou colegas envolvidos.

Manter um tom respeitoso, mesmo sob pressão, demonstra maturidade profissional e ajuda a evitar conflitos desnecessários. A forma como se comunica é tão importante quanto a ação que se toma.



3. Organização e preparo reduzem o impacto dos imprevistos

Embora os imprevistos sejam inevitáveis, seu impacto pode ser reduzido com uma rotina de trabalho bem organizada e com a antecipação de riscos. Profissionais atentos observam o ambiente e identificam situações com potencial de causar problemas.

Medidas preventivas incluem:

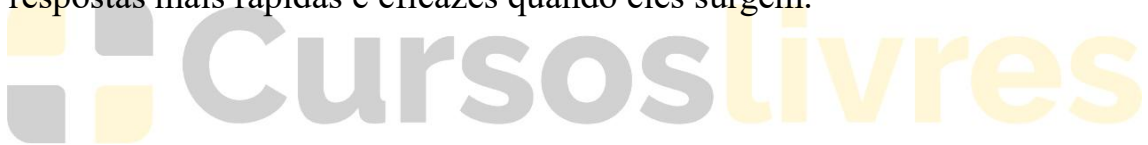
Fazer checagens regulares em equipamentos e ferramentas;

Evitar acúmulo de tarefas que podem gerar sobrecarga em momentos de emergência;

Ter materiais básicos de contingência à disposição (baldes, panos extras, produtos de limpeza de uso rápido);

Conhecer os procedimentos de emergência da instituição (telefone da manutenção, responsável técnico, etc.).

Segundo Fischer e Dutra (2018), ambientes organizados e previsões básicas sobre rotinas críticas reduzem a ocorrência de imprevistos e favorecem respostas mais rápidas e eficazes quando eles surgem.



4. Atendendo solicitações urgentes com eficiência

As solicitações urgentes podem vir de gestores, colegas de trabalho, clientes ou visitantes. Para lidar com elas de forma eficiente:

Escute com atenção a solicitação: entenda exatamente o que está sendo pedido.

Se for possível atender de imediato, reorganize suas prioridades temporariamente e execute a tarefa com foco.

Se estiver envolvido em outra atividade importante, comunique o tempo necessário para concluir a tarefa em andamento e propor um encaminhamento adequado.

Não prometa mais do que pode cumprir. Seja honesto sobre os limites de tempo e recursos.

A prontidão para atender urgências deve vir acompanhada de qualidade. Agir com pressa, mas sem cuidado, pode causar mais problemas do que soluções. Agilidade não significa agir sem pensar, mas agir com foco, técnica e respeito ao procedimento correto.

A habilidade de priorizar tarefas em cenários dinâmicos é conhecida como gestão de tempo sob pressão, e pode ser desenvolvida com prática e apoio institucional (MACKENZIE, 2019).

5. Importância do registro e da comunicação pós-evento

Após a resolução de um imprevisto ou solicitação urgente, é recomendável fazer um registro breve do ocorrido e comunicar, se necessário, aos supervisores. Esse tipo de relatório ajuda a:

Registrar falhas ou vulnerabilidades no ambiente de trabalho;

Propor melhorias ou adaptações nos processos;

Avaliar a necessidade de treinamentos específicos;

Documentar a ação do profissional, o que pode ser útil para avaliação de desempenho.

Essa atitude demonstra comprometimento com a melhoria contínua e contribui para a construção de um ambiente mais seguro e organizado.

Considerações finais

Lidar com imprevistos e solicitações urgentes é parte da rotina de qualquer profissional. O segredo não está em evitar totalmente essas situações — o que muitas vezes é impossível —, mas em estar preparado para respondê-las com calma, inteligência e profissionalismo. Organização, escuta ativa, comunicação clara e respeito aos procedimentos são pilares para transformar imprevistos em oportunidades de demonstrar competência e confiança.

O trabalhador que age com equilíbrio diante da urgência se destaca pela maturidade, capacidade de adaptação e contribuição para a estabilidade da equipe e do ambiente. Essas qualidades são valorizadas em qualquer função e devem ser estimuladas continuamente como parte da formação profissional.

Referências bibliográficas

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

FISCHER, André; DUTRA, Joel Souza. Competências interpessoais no ambiente organizacional. São Paulo: Atlas, 2018.

MACKENZIE, Alec. A armadilha do tempo: como vencer a sobrecarga de trabalho e tornar-se mais produtivo. São Paulo: Saraiva, 2019.

SENAC. Postura e comportamento no ambiente profissional. São Paulo: Editora Senac, 2016.