

Seja Bem Vindo!

Curso

Etiqueta Profissional

Carga horária: 20hs



Dicas importantes

- **Nunca se esqueça** de que o objetivo central é **aprender** o conteúdo, e não apenas **terminar** o curso. Qualquer um **termina**, só os determinados **aprendem!**
- **Leia** cada trecho do conteúdo com **atenção redobrada**, não se deixando dominar pela pressa.
- **Explore profundamente** as **ilustrações explicativas** disponíveis, pois saiba que elas têm uma função bem mais importante que embelezar o texto, são fundamentais para **exemplificar e melhorar o entendimento** sobre o conteúdo.
- Saiba que quanto mais **aprofundaste seus conhecimentos** mais **se diferenciará dos demais alunos** dos cursos.
- Todos têm acesso aos mesmos cursos, mas o **aproveitamento** que cada aluno faz do seu momento de aprendizagem diferencia os **"alunos certificados"** dos **"alunos capacitados"**.
- **Busque complementar** sua formação **fora do ambiente virtual** onde faz o curso, buscando **novas informações e leituras extras**, e quando necessário procurando **executar atividades práticas** que não são possíveis de serem feitas durante o curso.
- **Entenda** que a aprendizagem **não se faz apenas no momento em que está realizando o curso**, mas sim durante todo o dia-a-dia. Ficar atento às coisas que estão à sua volta **permite encontrar elementos para reforçar aquilo que foi aprendido.**
- **Critique** o que está aprendendo, **verificando sempre a aplicação do conteúdo no dia-a-dia. O aprendido só tem sentido quando pode efetivamente ser colocado em prática.**

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	3
2	PONTUALIDADE	4
3	REUNIÕES	5
4	AO CUMPRIMENTAR	6
4	ETIQUETA AO TELEFONE	8 – 11
5	ETIQUETA NA INTERNET	12
6	BOAS MANEIRAS NAS AÇÕES DE EMAIL	13 e 14
7	USO DO ELEVADOR	15
8	ESTACIONAMENTO/TRÂNSITO	16
9	PESSOAL/PROFISSIONAL RELACIONAMENTO	17 – 19
10	BOM COMPORTAMENTO	20
11	CONFRATERNIZAÇÃO	21
12	ORGANIZAÇÃO BEBIDA E PÓSTURA	22
13	NAMORO	23
14	CIGARRO	24 – 26

BÁSICAS DE

APRESENTAÇÃO NO TRABALHO 29 - 32

BIBLIOGRAFIA 33

15 APRESENTAÇÃO PESSOAL 27 e 28

APRESENTAÇÃO

Etiqueta consiste num conjunto de regras no relacionamento entre pessoas, no ambiente profissional, social ou familiar.

As pessoas aprendem a comportar-se em diversas situações, na forma de vestir e na apresentação pessoal. Alguns "descuidos" podem levar à situações constrangedoras, as vezes não éticas, por desconhecimento de regras básicas, comprometendo a imagem pessoal, profissional e da Organização.

Muitas dessas regras não são impositivas, porém, os conceitos comportamentais visam contribuir para a qualidade na prestação do serviço ao público.



PONTUALIDADE

Pontualidade nos Compromissos –
Uma regra básica que, apesar de indispensável, é uma das mais desrespeitadas.

Não se pode atrasar, salvo se ocorrer uma situação absolutamente imprevisível.

Uma das atitudes mais desagradáveis no ambiente de trabalho, são os atrasos.

Programa sua agenda com uma folga de **10 a 15 minutos**, entre uma atividade e outra para compensar os imprevistos.

Chegue na hora marcada e, caso não consiga evitar o atraso, ligue avisando e se desculpando;

REUNIÕES



- ✓ Você que convocou a reunião, chegue antes dos convidados. É muito deselegante atrasar-se e deixá-los esperando;
- ✓ A não ser que haja um motivo realmente sério ou um imprevisto, o atraso é injustificável;
- ✓ Lembre-se que várias pessoas esperam por você! Assuma o compromisso com o horário marcado;
- ✓ Cada participante deve esperar a sua vez para falar. Não faça interpelação no meio de uma conversa. Aguarde o momento em que possa falar sem interromper, se não conseguir peça licença, faça um sinal e espere a sua vez.

OBS: Sirva água para todos os participantes da reunião .

AO CUMPRIMENTAR

Na saudação, jamais cumprimentar alguém com a mão mole ou tocando somente as pontas dos dedos.

O aperto de mão deve ser firme, sem ser agressivo ou exagerado, com três sacudidas compassadas. A intenção não é estraçalhar os dedos da outra pessoa. Sorria e olhe nos olhos da pessoa enquanto a cumprimenta.

O “tapinha nas costas” e “os beijinhos” devem ser evitados, a menos que haja grande intimidade entre essas pessoas e que a ocasião permita esse tipo de carinho.

Se a pessoa apresentada não esticar a mão para receber o cumprimento (por descortesia), retire a mão, mas continue a apresentação.



- ▶ Para apresentar alguém a um grupo, aproveite o momento em que estiverem reunidos, lembrando que estão dispensados os apertos de mão.

Ao se apresentar a alguém, não se intitule doutor, professor ou mestre, todos saberão no momento oportuno.

Você deve apenas dizer o seu nome e, se for o caso, a função que representa (gerente, supervisor, coordenador, superintendente, etc).

- ▶ O homem se estiver sentado deve se levantar. Se não se levantar pode parecer que está desinteressado ou alheio.
- ▶ A mulher se estiver sentada, só deve levantar-se se a pessoa apresentada for a anfitriã ou uma senhora de idade, e pode cumprimentar apertando as mãos.



NORMAS DEFINIDAS NA SEFAZ PARA ATENDIMENTO/TELEFONE

- ✓ Procure atender no máximo até o terceiro toque.
- ✓ Ao atender ao telefone, diga: SEFAZ, seu nome e bom dia ou boa tarde. Em seguida pergunte "em que posso ajudar?". Evite perguntar "quem fala?". Só faça esta pergunta se não conseguir identificar quem está falando.
- ✓ Em hipótese alguma atenda o telefone na SEFAZ com as expressões: "meu amor", "querida", "meu bem", "amado", "amiga", "linda", etc...
- ✓ Tenha sempre papel e caneta e anote os recados; pergunte se a pessoa pode falar naquele momento;





ETIQUETA AO TELEFONE

O uso adequado do telefone pode fazer muita diferença na qualidade da prestação do serviço.

Use o telefone de forma objetiva e racional, não fique conversando assuntos corriqueiros ao telefone;

O recordista em gafes é o celular. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação.

A escolha do toque do seu celular é essencial. Evite os toques escandalosos demais no ambiente de trabalho que tira a concentração de todos.



- ✓ Desligue o celular ou deixe na opção “SILENCIOSO”, quando estiver em sala de aula, cursos, seminários, palestras, reuniões, encontros, eventos, e também em cinemas, teatros e restaurantes
- ✓ Se estiver aguardando uma ligação urgente e importante, deixe o celular com a recepcionista ou peça que lhe mandem mensagens, sendo uma emergência, peça licença, saia do recinto, fale baixo e não demore.
- ✓ Deve-se desligar ou deixar na opção “SILENCIOSO” o celular: em cinemas, teatros e restaurantes .



- ✓ Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso seu.
- ✓ Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho.
- ✓ Quando o interlocutor estender demais a conversa, não percebendo que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa dizendo que alguém está chamando e precisa desligar.
- ✓ Não deixe o telefone fora do gancho.



ETIQUETA NA INTERNET

- ✓ Acesse somente os sites que tenham relação com os serviços prestados e/ou informações solicitadas;
- ✓ Não repasse e-mails duvidosos, correntes, piadas, boatos e responda rapidamente todos os email's
- ✓ Use a internet para aprimoramento pessoal e profissional. Não acesse sites alheios às suas atividades, em seu ambiente de trabalho;
- ✓ Evite usar o msn corporativo para diálogos estranho ao exercício da profissão.
- ✓ Não navegue enquanto estiver prestando atendimento, salvo se a informação solicitada for encontrada na internet.

BOAS MANEIRAS NAS AÇÕES DE EMAIL

- ✓ Preste atenção na gramática, ortografia e na pontuação. As palavras devem ser digitadas corretamente, e o “internetês” deve ser abolido nas informações comerciais e institucionais, observe a correção ortográfica e gramatical.
- ✓ Não use expressões de intimidade, do tipo “querida”, “gato”, “amados”, ou coisas do gênero em mensagens profissionais, mesmo que você seja íntimo do destinatário da mensagem.
- ✓ A despedida deve ser de preferência: “atenciosamente”, “saudações”, nunca com “beijos”.

✓ Por mais breve e simples que seja o email, é importante que tenha saudação e assinatura no início e no fim da mensagem.

✓ Faça o uso de arquivos anexados, deixando o email menos extenso. Seja claro e objetivo. Produza textos de leitura fácil e separe os parágrafos com linhas em branco. Use no máximo 70 toques por linha.

✓ Nunca envie emails com temas e imagens eróticas, engraçadinhas ou algo do gênero no ambiente profissional.

✓ Comunique o assunto, poupando que o destinatário abra mensagens com conteúdo impróprio em seu ambiente de trabalho, causando constrangimentos;

USO DO ELEVADOR

- ✓ Quando você for subir ou descer no elevador aperte o respectivo botão somente uma vez! Ficar, batendo nos botões não fará com que o elevador chegue mais rápido ou mude o seu trajeto;
- ✓ Respeite a carga indicada no elevador. O uso inadequado certamente vai danificar o equipamento, prejudicando a todos os usuários;
- ✓ Se você não tem restrições ou limitações, use a escada quando puder, é bom para a saúde;
- ✓ Os homens devem segurar a porta para a mulher. Da mesma forma, os idosos têm a preferência;
- ✓ A pessoa que entrar deve cumprimentar aqueles que já estão no elevador;

Normas no Estacionamento/Trânsito

- ✓ Não estacione em local que não seja permitido;
- ✓ Quando estacionar, ocupe somente uma vaga;
- ✓ Respeite o limite de velocidade!;
- ✓ Não jogue papéis, latinhas ou quaisquer lixos pela janela, seja no estacionamento ou na rua.
- ✓ Os pedestres tem a preferência para atravessar;
- ✓ Seja educado e dê passagem ao outro veículo quando necessário;
- ✓ Respeite as vagas privativas.

RELACIONAMENTO PESSOAL/PROFISSIONAL

Cumprimente as pessoas. Nada mais antipático do que o profissional que ignora os subordinados e só cumprimenta os superiores.

Uma recomendação muito importante:

"Bom dia" , "Por favor" , "Com licença"

"Obrigado"(homem) e "Obrigada" (mulher)

Palavras importantes para o relacionamento diário com os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam a sua volta.

Se alguém lhe pedir um pequeno favor, uma ajuda no trabalho, e você puder atender, faça.

A boa convivência depende da reciprocidade entre as pessoas, principalmente a empatia e a boa vontade, com seus colegas.

- ✓ Procure falar a verdade. Mesmo as chamadas "mentiras brancas" podem complicar sua imagem profissional.
- ✓ Se por exemplo, você precisar faltar em razão de algum motivo pessoal, conte a verdade ao seu Gerente e não invente doenças ou lutos. Uma pequena mentira pode causar grandes problemas.
- ✓ O Gerente deve ter convicções em suas decisões e ao disponibilizar um colaborador, deve especificar os motivos, que inclusive poderão propiciar o desenvolvimento dessa pessoa em outra gerência;

- ✓ Se você precisar criticar ou repreender alguém, sobretudo se for um subordinado, evite fazê-lo na frente dos outros.
- ✓ Chame a pessoa na sua sala ou a algum lugar privado e converse objetivamente sobre a falha.
- ✓ Não misture críticas profissionais com pessoais.
- ✓ Não agrida ou insulte o interlocutor com palavras grosseiras ou rudes.
- ✓ Siga a regra universal: elogios públicos, críticas privadas.

Uma imagem pode levar muito tempo para ser construída, mas pode ser destruída em um minuto;

BOM COMPORTAMENTO

É necessário saber a hora de dizer “SIM” e “NÃO”, com delicadeza, principalmente quando a situação pode gerar ações não éticas ou ainda ilegais, dentro da organização.

Cordialidade, sim. Intimidade, não.

Nas relações profissionais não é permitido chamar as pessoas de “meu bem”, “amor”, “lindinha”, e todas as variações do gênero.

Não fale pegando nas pessoas. Mantenha uma distância razoável, não gesticule demais.

Não dê gargalhadas ou fale alto em seu trabalho! Você vai atrapalhar o seu colega ao lado ou da Unidade vizinha.

CONFRATERNIZAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

✓ Não se deixe levar pelo clima de confraternização. Evite fazer declarações de amor, ter ataques de sinceridade ou dizer ao chefe que não gosta de como ele conduz o trabalho em equipe.

Lembre-se: Você vive em sociedade, portanto, seja contido em relação à bebida em público, pois a imagem e os seus atos estão sempre associados à empresa na qual trabalha. Qualquer atitude inadequada, mesmo fora de seu ambiente de trabalho, reflete como um espelho, na sua vida profissional.

Não leve acompanhantes, a não ser que tenha sido combinado antes.



BEBIDA E POSTURA

- ✓ Para os eventos profissionais valem também as regras de boas maneiras anteriormente citadas e mais algumas recomendações:
- ✓ Mantenha a postura. Beba pouco e tome dois goles de água antes de cada copo de álcool. Você beberá menos e sentirá menos os efeitos do álcool.
- ✓ Em coquetéis e reuniões, evite a bebida e em último caso, seja bem moderado e controlado.
- ✓ Poucas coisas podem ser tão destrutivas para a imagem do profissional quanto o hábito de misturar bebida e trabalho.

NAMORO

- ✓ Se for inevitável e você estiver namorando um colega, discrição é o principal mandamento.
- ✓ É preciso evitar as demonstrações de afeto e manter o relacionamento estritamente no campo profissional enquanto vocês estiverem dentro da Organização.
- ✓ Respeite o seu horário de trabalho, não namore pelos corredores ou ao telefone, email's, msn corporativo e similares.
- ✓ O namoro é para o final do expediente e em outros locais.



CIGARRO

Comprovadamente o cigarro faz mal à SAÚDE!

- ✓ O cigarro faz mal ao “Fumante” e às pessoas que estão por perto (**Fumantes Passivos**);
- ✓ Mesmo que você esteja em um local onde possa fumar, não jogue as cinzas ou “bituca” de cigarro nas plantas ou no chão/pátio;
- ✓ Fumar em horário de trabalho, atrapalha o seu crescimento e desempenho profissional;
- ✓ Durante o horário de trabalho, procure segurar a vontade de fumar e deixar para mais tarde. Não deixe o vício te dominar e prejudicar a sua imagem na Organização;

PARÂMETRO MATEMÁTICO PARA QUEM FUMA EM HORÁRIO DE TRABALHO

As pessoas gastam em média nos dois períodos:

✓ 15 minutos de atraso pela manhã e mais 15 minutos no período da tarde = **30 minutos;**

✓ 05 minutos para tomar água e 10 minutos para o uso do banheiro = **30 minutos;**

✓ 10 minutos para a conversa nos corredores com os colegas e uns 20 minutos ao telefone, representa mais **60 minutos;**

✓ 30 minutos de acesso na internet lendo as notícias e outros interesses = **60 minutos;**

Representam 180 minutos + 2 horas de almoço:

Representam um total de 5 horas;



SE ALÉM DESSAS 5 HORAS...

A TÍTULO DE CURIOSIDADE

Cada servidor sair da sua mesa de trabalho para fumar no pátio 3 vezes de manhã e 3 vezes à tarde, gastando 15 minutos a cada saída;

Representam 90 minutos + 300 minutos, o total gasto é = 6h, restando apenas 2h para trabalhar.

Multiplicando-se por 6h por 5 dias e 4 semanas, equivalem = 120h mensais.

Considerando que na SEFAZ existem aproximadamente 2.200 (dois mil e duzentos servidores),

Representam 264.000h não trabalhadas.

APRESENTAÇÃO PESSOAL

- ✓ Na Sefaz, o uso do crachá é obrigatório, e deve ficar sempre visível. É proibido usar em bolsos de blusa ou camisa.
- ✓ A roupa de trabalho transmite conceitos e códigos de valores da Organização.
- ✓ A escolha da roupa é diferente para o final de semana ou lazer, situações em que a moda pode ser uma opção.
- ✓ Você deve se sentir confortável, e a roupa adequada à ocasião. Opte por roupas que priorizem versatilidade, e não só a beleza.
- ✓ Liberdade significa responsabilidade mesmo na forma de vestir. Use sempre o bom senso.

- ✓ Se você lida com o público, sua imagem deve comunicar eficiência e gentileza .
- ✓ A maneira como uma pessoa se veste pode ser uma pista para saber se ela respeita o ambiente, é desleixada, tem disciplina, é social ou introvertida, dinâmica, moderna ou clássica.
- ✓ Profissionalmente, sempre é melhor chamar a atenção pela elegância porque a ousadia ou irreverência, são incompatíveis com o ambiente de trabalho.
- ✓ Escolha peças práticas, econômicas e versáteis, que não interfiram no estilo individual e tipo de trabalho.
- ✓ Adote tendências com critério, sem carregar na sobriedade e nem escorregar nos exageros.

REGRAS BÁSICAS DE APRESENTAÇÃO NO TRABALHO

PARA A MULHER:

- ▶ Decotes e transparências devem ser abolidas.
- ▶ Prefira batom e esmalte claros, saias na altura do joelho e tailleurs.
- ▶ Cuidado com babados e rendas; nunca deixe as roupas íntimas visíveis.
- ▶ Cuidado com o colo e costas à mostra, com o uso de decotes exagerados.
- ▶ Não exagere no perfume, prefira colônia fresca ou lavanda. Maquiagem deve ser discreta e funcional
- ▶ Para uma ocasião formal, tailleurs, terninhos e vestidos (desde que não sejam de alcinha) são os trajes mais adequados.

DISCRIÇÃO NO TRABALHO É IMPRESCINDÍVEL.

Não se deve usar: lingerie aparecendo, saltos altíssimos, bainhas malfeitas, roupas manchadas ou amassadas, muita maquiagem, cabelos despenteados, unhas muito longas, perfume demais, meias desfiadas, excesso de bijuterias e roupas que “marquem” as formas.

NA SEFAZ

É proibido mini-saia e bermudas curtas (o comprimento ideal é até 5cm acima dos joelhos), transparências, decotes, frente-única, mula manca, nadador, fendas insinuantes, roupas justas e/ou curtas, calças com a cintura/cós baixo.

Essas condições devem ser observadas ainda que os eventos Institucionais sejam aos finais de semana!

PARA O HOMEM:

- ✓ Não usar meias claras e brancas com trajes escuros. A meia é uma extensão da calça e prolongamento do sapato.
- ✓ Não usar bermudas ou calça caindo, camisa desabotoada, e/ou para fora da calça.
- ✓ Não usar perfumes mais fortes, para o trabalho. Prefira colônias suaves.
- ✓ Em regiões de clima quente, se a ocasião e/ou evento de trabalho não exige formalidade, é ideal o uso de camisas sociais de mangas curtas ou compridas, que combinem com as calças.
- ✓ Evite usar sandálias franciscanas.

- Prefira roupas tradicionais.
- ▶ Pesquise tecidos que melhor se adaptam à sua região e estilo pessoal.
 - ▶ Evite gravatas de bichinhos, de crochê ou frouxa no colarinho...
 - ▶ A barba deve ser feita todos os dias ou aparadas regularmente.
 - ▶ Cabelo cortado e bem cuidado.
 - ▶ Cuidado com a combinação calçado e calça.
 - ▶ Não use camisas identificando times.
 - ▶ Não exagere no perfume, use colônia fresca ou lavanda.

BIBLIOGRAFIA

ARAÚJO , Maria Aparecida A. *ETIQUETA EMPRESARIAL*. Editora: QUALITYMARK

BRENNAN , Lynne; BLOCK, David. *ETIQUETA NO MUNDO DOS NEGOCIOS*. Editora: FUTURA

RIBEIRO, Célia. *Boas Maneiras & Sucesso nos Negócios*. Editora: L&PM

PASSOS, Alfredo; NAJJAR, Eduardo Rienzo. *CARREIRA E MARKETING PESSOAL – DA TEORIA A PRATICA* Editora: NEGOCIO EDITORA.

ETIQUETA EMPRESARIAL, COMPORTAMENTO SOCIAL E POSTURA PROFISSIONAL.

- ▶ *Fonte: www.inpa.gov.br*
- ▶ *fonte:www.janelanaweb.com*
- ▶ *Fonte: Eliene Percília – Equipe Brasil Escola*
- ▶ *Fonte: <http://chic.ig.com.br>*

