



Ambiente Corporativo e Postura Profissional

2º Encontro - A etiqueta empresarial como ferramenta da qualidade
Profª. Linda Jessica De Montreuil Carmona, Dra.



Ética e etiqueta

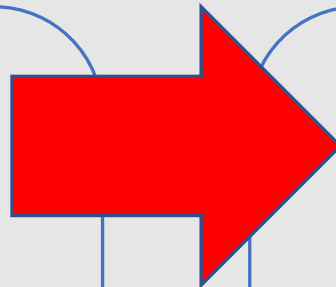
- ❑ No mundo corporativo, a etiqueta integra-se ao exercício da ética profissional que pauta as relações em todos os níveis de trabalho em diferentes latitudes.
- ❑ A palavra ética é de origem grega, vem de *ethos*, que significa comportamento.

(RIBEIRO, 1997).

Ética e etiqueta

Ética

Conjunto de princípios, valores e normas morais e de conduta de um indivíduo ou de grupo social ou de uma sociedade.



Etiqueta

Conjunto de normas de conduta, de tratamento e de protocolo adotado em ocasiões formais. Ex.: Solenidades, festas em residência de chefes de estado; empresas.

Ética e etiqueta

- A ética e a etiqueta tratam de comportamento e sua diferença é de nível de ação. A etiqueta como código de regras que regem o comportamento do ser social num nível mais superficial. É a forma e o jeito dele se conduzir de acordo com normas pré-estabelecidas numa sociedade visando ser agradável aos outros. É a cortesia.
- Uma pessoa que não responde ao cumprimento de um companheiro de trabalho que chega pela manhã no escritório, além de manifestar falta de educação, está sendo agressiva.

(RIBEIRO, 1997).



Cerimonial e Protocolo

Cerimonial e Protocolo regem as relações e a civilidade entre autoridades constituídas no âmbitos: jurídico, militar, diplomático, eclesiástico, universitário, privado e em todas as instâncias do poder público e privado



Cerimonial e Protocolo

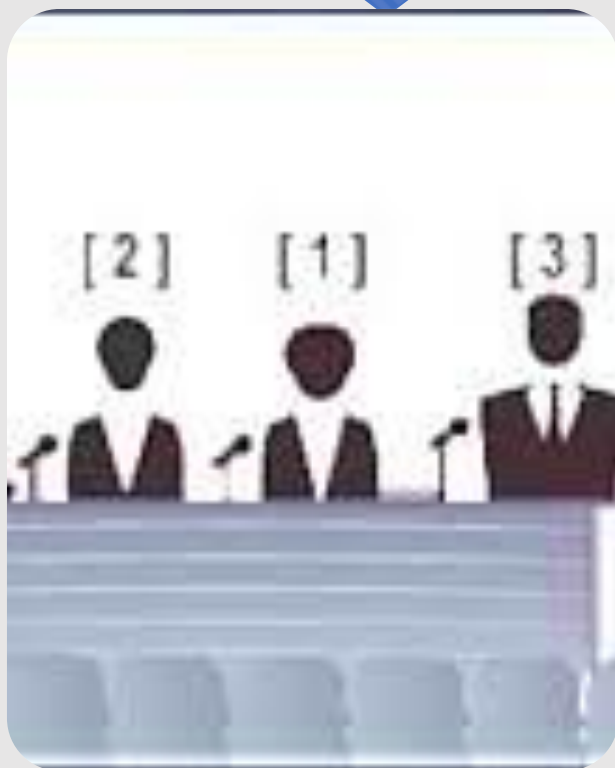
- Cerimonial é a rigorosa observância de certas formalidades em eventos públicos ou privados, entre autoridades nacionais ou estrangeiras, como por exemplo, ato de posse, formaturas, cerimônias de caráter civil, militar, religioso, universitário, empresarial, dentre outras.
- Origem: a palavra cerimonial vem do latim *cerimonialis* – aquilo que é relativo a cerimônias.

Protocolo

É a ordem hierárquica que determina as regras de conduta e seus representantes em ocasiões oficiais ou particulares. O protocolo implanta método, controle e decoro, além de regular a conduta nas cerimônias públicas e privadas, assegurando que cada participante desempenhe seu papel, respeitando os demais.



Diferença entre etiqueta, cerimonial e protocolo



- **Etiqueta:** é um fenômeno popular com características de cordialidade e hospitalidade ligadas às normas de comportamento refinado.
- **Cerimonial:** são as formalidades espaciais do evento, dispostas numa ordem sequencial, que envolve a ordem de precedência (protocolo) a ser observada, a utilização de indumentária própria e de elementos simbólicos, bem como o cumprimento de um ritual.
- **O Protocolo** é parte importante do cerimonial e constitui-se do conjunto de normas para conduzir atos oficiais sob as regras da diplomacia, tais como a ordem geral de precedência. Em alguns eventos, principalmente aqueles nos quais participam várias autoridades, iniciam com a formação de mesa de honra, o protocolo soluciona as dúvidas de quem deverá ser chamado primeiro, quem deverá ficar ao lado de quem ou quando irá pronunciar-se.

Qualidade no Trabalho

- A ênfase desse conceito recai sobre a colaboração, o trabalho em equipe e não sobre o autoritarismo.
- Relaciona conceitos de ordem administrativa e psicológica.
- Abrange também a decoração de um escritório e os limites da projeção do temperamento e do gosto individual das pessoas, em função do bem-estar coletivo.

(RIBEIRO, 1997).



Vídeo: Etiqueta como ferramenta de qualidade



DICAS DE ETIQUETA SOCIAL PARA O TRABALHO E VIDA PESSOAL

<https://youtu.be/9pVVakERmjA?t=30>

Qualidade no Trabalho

Linguagem:

- A comunicação pode ser feita através de linguagem verbal, não-verbal, escrita e espaço-temporal. O corpo é também fala através da expressão facial e dos gestos, muito importantes na comunicação.
- O antropólogo Edward T. Hall exemplifica alguns aspectos equivalentes a linguagem não-verbal:

(RIBEIRO, 1997).

Qualidade no Trabalho

Tempo: A disponibilidade para encontrar alguém revela a importância dada à pessoa. Pontualidade e tempo de espera são sinais reveladores;

Espaço: Ao chegar em um escritório, a localização no prédio e o ambiente revelam a situação que um executivo desfruta na empresa;

Roupa: Pode diferenciar um executivo de um operário;

Aparência: Postura, corte de cabelo e acessórios revelam uma personalidade.

(RIBEIRO,1997).



Qualidade no Trabalho

Tempo:

- Para conquistar metas de um planejamento, o tempo se faz um importante fator e é preciso saber aproveitá-lo.
- De acordo com o temperamento de um executivo, este pode encontrar meios de multiplicar seu tempo.
- Dedicar algumas horas do seu tempo livre para revisar a sua agenda e os afazeres da semana pode ser uma boa maneira de aproveitar o tempo de trabalho.
- Até mesmo a organização e o *layout* do espaço de trabalho podem contribuir com a economia de tempo.

(RIBEIRO,1997)

Qualidade no Trabalho

Agenda:

- O uso de uma agenda se torna indispensável no ambiente de trabalho. Seja física ou eletrônica, é importante anotar compromissos profissionais, reuniões e outros assuntos pertinentes que devem ser lembrados.

(RIBEIRO, 1997).





Qualidade no Trabalho

Pontualidade:

- O Brasil é conhecido pela falta de pontualidade das pessoas.
- Não importa se choveu, se as obras das avenidas são um horror, se é véspera de feriado. Mesmo em cidades com trânsito caótico, qualquer atraso é inaceitável.
- Calcule quanto tempo pode demorar para chegar ao local de uma reunião e saia com pelo menos 30 minutos de folga.
- Cinco minutos é o máximo de tolerância. Se demorar mais que isso, ligue e avise.

(COSTA & SANCOVSKY, 2005).



Qualidade no Trabalho

Boa Convivência:

- O espírito de colaboração é a condição para um bom resultado em um grupo de trabalho, e o companheiro prestativo credita pontos a seu favor.
- É preciso ter responsabilidade, inclusive de confessar seus erros sem culpar outras pessoas.
- Deve-se evitar as fofocas e rumores acerca dos superiores e colegas de trabalho. É bom lembrar que existem distorções e a conversa vai longe demais, e profissionalmente isso pode custar caro.

(RIBEIRO, 1997).

Qualidade no Trabalho

Namoro no Trabalho:

- Passa-se a maior parte da vida trabalhando e a afetividade dos seres humanos acaba restrita a este ambiente, tornando-se natural a maior aproximação entre duas pessoas. O amor não escolhe ocasião nem lugar para nascer, o romance acontece e o casal deve ter um comportamento que esteja de acordo com o ambiente.
- Manter a discrição durante o expediente e não deixar a vida privada interferir no trabalho é a conduta correta.
- É conveniente que o casal não trabalhe no mesmo setor para que não haja problemas.

Qualidade no Trabalho



Boa Convivência:

- Mesas de trabalho e estantes geminadas exigem organização maior do que se tem em casa. Avançar com papéis e pertences na mesa vizinha e sair do escritório deixando tudo desorganizado pode ser ponto de discórdia com um colega.
- Quando este se sente prejudicado pela desordem do outro, deve dizê-lo francamente.

(RIBEIRO, 1997).

Qualidade no Trabalho

Dicas de Boa Convivência:

- Cuidado com gírias, palavrões, principalmente no ambiente de trabalho não são bem vindos;
- Caso peça algo emprestado, devolva o quanto antes, mesmo uma caneta.
- Respeite o seu colega de trabalho, quando ele não lhe parecer muito bem (estado de espírito), se for o caso ofereça ajuda, mas não insista;

(OLIVEIRA, 2011).



Qualidade no Trabalho

Dicas de Boa Convivência:

- Dar “passagem” a pessoas mais idosas, mulheres, não só para entrar ou sair do elevador (lembrando que sempre deve esperar que as pessoas saiam antes de entrar);
- Evite chegar atraso, onde quer que seja;
- Evite chamar as pessoas aos gritos ou por sinais sonoros (assobios);
- Procure ser simpático e estar sempre de bom humor;
- Não invada a privacidade dos colegas, mexendo no que não lhe pertence;

(OLIVEIRA, 2011).

Referências

COSTA, Roberto Teixeira da; SANCOVSKY, Susanna. **Nem só de marketing: postura e comportamento no mundo corporativo**. São Paulo: Conex, 2005.

MICHAELIS: Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. **Etiqueta e ética**. Disponível em: <<https://goo.gl/Qkjaxo>>. Acesso em 02 de março de 2022.

OLIVEIRA, Marlene de. **Cerimonial, Protocolo e Etiqueta**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia: Paraná, 2011.

RIBEIRO, Celia. **Boas maneiras & sucesso nos negócios: um guia prático de etiqueta para executivos**. 18ª edição. Porto Alegre: L&PM, 1997.