



Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo

Boletim FUSP em Notícias

FUSP

EFICIÊNCIA NA COMUNICAÇÃO VERBAL E ESCRITA

Relembrando um pouco do treinamento oferecido pela FUSP em 2010 – “Excelência no Atendimento ao Cliente”, cujo foco não foi apresentar regras prontas e falas decoradas e sim despertar nos participantes o **EXERCÍCIO DA PERCEPÇÃO**.

Nesse treinamento com base no Programa de Neurolinguística - PNL, foi possível abraçar a ideia de que uma pessoa não está sozinha no mundo, é preciso ter relacionamentos e isso é uma tarefa difícil, seja em qualquer esfera da vida e, quando não se tem claramente qual papel a desempenhar, daí então deixa de ser difícil e passa a ser impossível.

Assim também acontece com uma empresa, seja ela pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, de porte pequeno, médio ou grande, nacional ou internacional – a empresa tem

relacionamentos – possui público interno e externo e ambos podem ser denominados parceiros. Segundo o dicionário Michaelis “parceiro” significa: par, paralelo, semelhante – o que tem parceria – sócio – pessoa com quem se deseja jogar – companheiro. Dentro deste contexto, é óbvio que uma pessoa ou empresa não tem em seus planos conviver ou aliar-se a outrem que impossibilita um bom relacionamento.

De modo geral, os conflitos vêm mediante situações criadas pela ruptura do processo de comunicação, ou seja, não há sintonia entre o emissor (codificador) da mensagem/sinal e o seu receptor (decodificador).

A exemplo disso, é comum estarmos diante de um conflito causado por um mau comunicador que usou de uma fala ou escrita subjetiva, exagerada e por vezes rude.

Mas, onde entra a PERCEPÇÃO?

Vejamos então os textos a seguir, que se tratam de uma troca de e-mails entre um fornecedor insatisfeito com a FUSP devido a um suposto atraso no pagamento a um Auxiliar de Contas a Pagar da FUSP.

A resposta do nosso colega de trabalho Vinícius ao fornecedor (extremamente irritado), está totalmente alicerçada em seu dom de percepção, ou seja, pela sua disposição e habilidade em compreender e captar a situação.

Fonte: <http://www.canstockphoto.com.br>

FUSP

Patricia

De: Vinicius S. Damasceno [vinicius@fusp.org.br]
Enviado em: terça-feira, 9 de outubro de 2012 09:44
Para: (fornecedor)
Cc: massol@fusp.org.br
Assunto: RES: Pagamento de Boleto - Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo - FUSP
Anexos: 20121009072326.tif
Prioridade: Alta

Prezado Sr. (fornecedor)

Entendo seu ponto de vista. Quando toda esta indignação acabar, creio que o senhor acabará compreendendo o nosso lado também. Não havia como pagarmos um boleto se não o tínhamos em mãos antes de seu vencimento. Portanto, não havia o que fazer.

Todos nós, colaboradores desta FUSP, nos esforçamos ao máximo para exercer nossas funções com responsabilidade e diligência.

Anexo a este e-mail segue o comprovante de efetivação do pagamento.

Peço desculpas pelos transtornos causados.

Tenha um ótimo dia!

Atenciosamente,

Vinicius Damasceno
Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo - FUSP
Contas a Pagar

De: (fornecedor)
Enviado em: terça-feira, 9 de outubro de 2012 09:10
Para: vinicius@fusp.org.br
Assunto: RE: Pagamento de Boleto - Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo - FUSP
Prioridade: Alta

Faltou seriedade por parte dos Srs. Faltou palavra, faltou respeito, faltou honestidade!

Os Srs recebem dinheiro do governo para pesquisas, somos atrasados em inúmeros setores no país por conta do baixo comprometimento em pesquisas e desenvolvimento em muitos setores, pessoas com a filosofia da lei de Gerson estão sempre no meio de coisas ruins e acabam por minar o pouquinho que deveria acontecer.

Saiba que vossos filhos, netos participam desse mesmo mundo de mentiras que cria hoje. Não é pessoal a queixa, e sim para todos os envolvidos em contar histórias! fica mil itia indignação.

Ola querido, teve algum problema e não pode avisar?



From: vinicius@fusp.org.br
To: (fornecedor)
CC: massol@fusp.org.br
Subject: Pagamento de Boleto - Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo - FUSP
Date: Fri, 5 Oct 2012 08:16:59 -0300

Bom dia Sr. (fornecedor)

Conforme havíamos conversado anteriormente o pagamento não poderia ser efetuado no dia de hoje. Em caráter excepcional, efetuaremos o pagamento na segunda-feira, **08/10/2012**.

Estamos a disposição para o esclarecimento de quaisquer dúvidas.

Tenha um ótimo fim de semana!

Atenciosamente,

Vinicius Damasceno
Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo - FUSP
Contas a Pagar

E-mails trocados entre o colaborador Vinicius Damasceno e um fornecedor

Sabendo que a percepção envolve os sentidos e sentimentos, perguntamos a ele: Qual foi o segredo ou técnica que ele utilizou para responder o e-mail que resultou em elogios por parte de seus superiores (Encarregado, Gerência, Diretoria) e o tornou exemplo de excelência na conduta e postura profissional diante de situações que podem denegrir a imagem da Fundação e consequentemente da USP?

Resposta do Vinicius:

A primeira coisa que lembrei foi do Provérbio: “A palavra quando branda faz recuar o furor”.

Se eu respondesse no mesmo tom, não seria bom para ele nem para mim e o problema seria prolongado ao invés de ser estancado.

Também me lembrei de uma fato que ocorreu comigo numa empresa anterior à FUSP. Na época o emissor da mensagem furiosa era eu e o meu receptor me respondeu de forma branda e isso me fez pensar e avaliar a minha atitude. Desta forma, hoje, sempre me coloco no lugar do outro para poder entender o que ele deseja e ainda, dependendo da situação em que se encontra, o problema pode parecer bem mai-

or do que realmente é – surgindo assim a inflexibilidade”.

Palavra do Diretor: Parabéns Vinicius pela sua postura e conduta profissional, o uso da urbanidade, impessoalidade, imparcialidade, responsabilidade e respeito, deixou claro seu aprendizado e convicção sobre o seu papel no quadro de colaboradores da FUSP: ZELAR PELA IMAGEM DA FUNDAÇÃO, CONSEQUENTEMENTE A IMAGEM DA USP. Nosso desejo é que todos os colaboradores da área administrativa se espelhem no exemplo citado.

Notícias FUSP

TREINAMENTOS REALIZADOS**CESAR ARMANDO SILVA - PES****CURSO:** PRÁTICA DE RESCISÃO E OS NOVOS TERMOS DE QUITAÇÃO DE CONTRATO**INSTITUIÇÃO:** CENTRAL DE TREINAMENTOS IOB**SANDRO MIGUEL DE CAMPOS - PES****CURSO:** TÉCNICO EM GESTÃO PÚBLICA**INSTITUIÇÃO:** ETEC CEPAM**EDITORIAL**

ESTA É A ÚLTIMA EDIÇÃO DO BOLETIM FUSP EM NOTÍCIAS DESTA ANO, GOSTÁRIAMOS DE AGRADECER A TODOS QUE COLABORARAM COM INFORMAÇÕES E CONTEÚDOS PARA O NOSSO BOLETIM.

ESTAMOS ENCERRANDO NOSSO SEGUNDO ANO E ESPERAMOS TER INFORMADO E CONTRIBUÍDO COM AS DICAS DE SUSTENTABILIDADE, LAZER E SAÚDE.

DESEJAMOS UM BOM FIM DE ANO E BOAS FESTAS A TODOS. ATÉ O ANO QUE VEM!

ARRECADAÇÃO DE ALIMENTOS PARA DOAÇÃO

Abra seu coração e ajude quem mais precisa.

Assim como nos anos anteriores, a partir do dia 12 de novembro de 2012, a FUSP terá um ponto de coleta de alimentos não perecíveis, destinados à doação à entidades necessitadas.

As doações serão aceitas até o dia 12 de dezembro de 2012.

Lembrando que este Boletim presta contas anualmente às entidades atendidas.

Contamos com a colaboração de todos!

**EXPEDIENTE****Edição e Diagramação:** Ana Carolina**Direção de Pauta:** Neuza Barros**Colaboração:** Funcionários FUSP**Contato:** boletim@fusp.org.br

Notícias FUSP

ANIVERSARIANTES



Agosto: Henrique, Juliana, Jaqueline, Clayton, Gilmar, Tiago, Patrícia e Nilda (Foto: Neuza Barros)



Setembro: Guilherme, Jaqueline, Flávio e Ricardo (Foto: Ana Carolina)



Outubro: Bruna Kawasaki, Vanessa, Marcelo, Jaqueline e Iracema (Foto: Ana Carolina)

NOVOS COLABORADORES / EFETIVAÇÕES

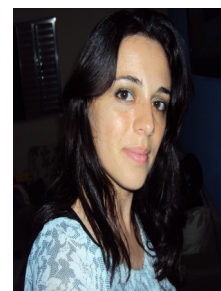
Novos Bolsistas



Tamara Daniela Pinto - AFC



Rafael Andrade - SGE



Priscila Alves Nunes - AFC



Bruna Kawasaki - GPE



Erica dos Santos - AFC



Felipe Rezende - CTB

Novos Aprendizes



Christian Roberto - INF



Jordan Henrique - LIC



Gabriela Araújo - SGE

Efetivações



José Guilherme - GPE



Bruna Clemente - AFC



Juliana Soares - LIC