



# ETIQUETA PROFISSIONAL: A GARANTIA DO SUCESSO

Anissis Moura Ramos



*Anissis Moura Ramos* é graduada em Psicologia pela Universidade Luterana do Brasil. Especialista em Psicologia Clínica (IFP/CFP). Especialista em Marketing de Serviços (ESPM). Mestre em Teologia Sistemática (PUCRS). Pós Graduada em Filosofia e Autonehcimento: uso pessoal e profissional (PUCRS).

Psicóloga clínica - consultório privado, é também perita credenciada no Tribunal de Justiça do Estado do RS, com formação em Psicologia Jurídica e Psicologia Forense.

Professora dos cursos de Perícia Psicológica em Vara de Família e Alienação Parental.

Organizadora do livro *Por que me endivido? Dicas para entender o endividamento e sair dele*. Autora do E-Book *Fuja das armadilhas financeiras e faça seu dinheiro render*.

Consultora em psicologia organizacional.

*Revisão de Português feita por: Mirela Ramos de Oliveira, Profesora de Português, Francés y Literaturas. Diplomado en Historia del Arte, Magister en Historia.*

# Sumário

03 Sumário

05 O que é etiqueta profissional?

07 Relevância da etiqueta profissional na empresa

08 A primeira impressão é que fica

09 Aparência

11 Comunicação

17 Recepcionando um convidado

18 Excelentes dicas para o dia a dia

24 Ética acima de tudo



“Elegância não é aparência, é  
essência. Não é o dinheiro, é a  
educação. Não é a roupa, é a classe.”

*Coco Chanel*

## *O que é Etiqueta profissional?*

Etiqueta profissional nada mais é que o conjunto de comportamentos a serem adequados, a fim de proporcionar uma harmonia no ambiente de trabalho e nas relações de negócios<sup>1</sup>. Está relacionada ao modo como as pessoas se comportam no ambiente profissional, sendo consideradas a postura, a entonação de voz, a vestimenta e as variadas formas de relacionar-se com os diversos públicos do mundo corporativo, independentemente de ser presencial, via telefone, e-mail, redes sociais ou videochamada.

Há quem defenda que a etiqueta corporativa tenha a ver com discrição, impessoalidade e cumprimento de regras. No entanto, percebe-se que essa ideia já mudou bastante, hoje é importante que as empresas deem liberdade e incentivem a diversidade e a empatia dentro do ambiente, dessa forma, evita que o profissional precise mudar o seu estilo pessoal para enquadrar-se dentro do padrão corporativo, estimulando-os a serem criativos, inovadores e afetivos em suas funções<sup>2</sup>.

O fundamento da etiqueta profissional se dá através das boas maneiras que devem transitar entre o campo pessoal e profissional, sendo que os principais são o respeito e a ética. As pessoas precisam que, no local de trabalho, onde passam a maior parte do tempo, sintam-se confortáveis e bem acolhidas. Assim sendo, ao perceberem esta reciprocidade entre ser bem tratado e tratarem as pessoas condignamente, com empatia, tolerância e paciência, o ambiente tornar-se-á mais leve, agradável e saudável.

É importante que no ambiente profissional as pessoas lembrem-se da velha máxima “o teu direito vai até onde começa o do outro”, assim evitam-se conflitos, ofensas, indelicadezas e desconfortos. “George Washington, o primeiro presidente dos EUA, quando era adolescente, encontrou uma série de regras de etiqueta que estavam em francês, compilou e transcreveu em um livro. A primeira que ele achou e transcreveu é: ‘tudo que se faz em companhia de outros deve ser feito com respeito’<sup>3</sup>.”

Entrementes, o mercado de trabalho tem mostrado que o jovem profissio-

nal desconhece regras básicas, como por exemplo, o papel fundamental do anfitrião numa reunião. É ele quem estabelece o ritmo do encontro, quem tem que ser ouvido primeiro, quem pede o café, quem finaliza a reunião. Nem sempre, essas regras são cumpridas pelo profissional jovem.

Segundo o filósofo Mário Cortella, boa parte da nova geração chega às empresas sem essa noção de boas maneiras. Não se trata, pois, de falta de escolarização, mas sim de descortesia (insolência, indelicadeza, impolidez, descortesia). Não têm noção de hierarquia, metas e prazos. Querem tudo aqui e agora. São imediatistas<sup>4</sup>. E esperam logo ser reconhecidos pelo chefe, que deverá promovê-los o mais breve possível.

---

1 <https://br.indeed.com/conselho-de-carreira/desenvolvimento-de-carreira/etiqueta-profissional> Consultado em 7.5.22 às 15h30min.

2 <https://ecolebrasil.com/blog/o-que-e-etiqueta-profissional-ainda-funciona-nos-dias-atuais/#:~:text=A%20etiqueta%20profissional%20se%20refere,mail%2C%20redes%20sociais%20ou%20videochamada>. Consultado em 16.05.2022 às 09h51min.

3 <https://exame.com/carreira/o-que-e-etiqueta-profissional-e-como-ela-pode-ajudar-voce-na-carreira/#:~:text=%E2%80%9CGeorge%20Washington%2C%20o%20primeiro%20presidente%20> Consultado em 07.05.22 às 15h52min.

4 Kalil, Glória. Chic Profissional – Circulando e trabalhando num mundo conectado. São Paulo: Paralela, 2017.

## *Relevância da etiqueta profissional na empresa*

A primeira impressão é a que fica e o que diferencia dois profissionais da mesma área de atuação é justamente a forma como se relacionam com o grupo, sua diplomacia para lidar com as pessoas e particularmente em qualquer ambiente.

Assim como é importante ser especialista no que se faz, também é importante manter uma boa postura profissional. Isso não significa que a pessoa não poderá cometer nenhum deslize, porque isso pode acontecer com qualquer pessoa. Porém, é importante ficar atento a alguns detalhes de comportamento, a fim de evitá-los, pois poderão proporcionar-lhe “prejuízos” graves. Para iniciar um bom trabalho, nada melhor começar com boa impressão e, por isso, a etiqueta profissional é essencial.

A etiqueta profissional permite ao profissional ser agradável, sentir-se seguro e agir de forma espontânea em seu ambiente de trabalho. O equilíbrio entre a boa apresentação pessoal, o comportamento e a forma de vestir devem estar em harmonia, assim como, o bom gosto e o bom senso.



## *A primeira impressão é que fica*

Cientistas dos Estados Unidos identificaram os circuitos neurais que estão relacionados à formação da primeira impressão que se tem ao conhecer outra<sup>5</sup>.

Mesmo não tendo muitas vezes consciência, a pessoa ao conhecer outra, automaticamente, avalia se gostou ou não do indivíduo que lhe foi apresentado. Esse processo ocorre devido ao complexo processo do ponto de vista neurológico que acontece nas interações sociais<sup>6</sup>.

O profissional precisa ter consciência de que ele é a sua “melhor marca”. Ter uma boa postura profissional, pois isso é essencial para alavancar sua carreira.

Dependendo da maneira que a pessoa se mostra no primeiro contato, poderá ter uma avaliação positiva ou não. A pessoa que demonstra ser simpática, educada, espontânea, no primeiro contato, terá uma avaliação positiva. O tímido, o retraído, poderá ser visto como uma pessoa desagradável. Para não cair nessas avaliações, o ideal é que haja um equilíbrio, ou seja, não tão simpático, nem tão tímido.

Apesar de a etiqueta profissional parecer não ser algo valorizado, muitas empresas se utilizam dela para manter um ambiente harmônico.

Vários são os pontos que contempla a etiqueta profissional e que precisam ser observados, apesar de serem básicos, mas esquecidos por muitos.

---

5 <https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/neurociencia-do-comportamento/> Consultado em 1.5.22 às 16h03min.

6 <https://www.diariodasaude.com.br/news.php?article=primeira-impressao-e-a-que-fica-neurocientistas-descobrem-onde&id=3885>



## *Aparência*

Independentemente de seu talento, de seu preparo e de sua inteligência, quando for buscar um emprego, dê um trato no seu visual. Procure atualizar-se, pesquise sobre o perfil da empresa e vista-se adequadamente para o padrão da mesma e para o cargo que pretende ocupar.

A aparência é importante na vida profissional, apesar de não ser o que define a pessoa. Uma boa aparência é estar bem higienizado e com um visual que esteja de acordo com o ambiente em que exerce sua atividade profissional, com roupas alinhadas, cabelos penteados, no caso da mulher uma maquiagem sóbria, unhas e cabelos arrumados e os homens com o corte de cabelo e a barba bem aparados.

Lembra-se que a roupa deve ser de acordo com a profissão; nada que possa comprometer o profissional, nem criar situações constrangedoras. O indicado para profissionais que trabalham em empresas mais formais é que usem peças básicas, cores neutras e acessórios discretos. O modismo não tem espaço em ambientes laborais, portanto preste atenção no que vai vestir, não só na entrevista de emprego, mas também depois que for contratado.

Roupas esportivas e tênis, deixe-os para usar quando for à academia, nos finais de semana, nos momentos de lazer, mas não no seu local de trabalho.

Também é importante lembrar que pôr um sorriso no rosto, olhar no olho do seu interlocutor e ter um aperto de mão firme, mas sem exagero, ajudam na comunicação.

Ainda neste item sobre aparência, urge lembrar que o corpo fala, assim sendo o cuidado da postura e dos gestos usados durante sua fala é fundamental. O corpo e a cabeça devem estar alinhados naturalmente, caso contrário você passará a sensação de arrogância, de autoritarismo, de soberbia, de rigidez. Ombros caídos passam a ideia de derrota, fracasso, depressão, cansaço, timidez, o que acaba prejudicando sua imagem. Lembre-se que as pessoas gostam de negociar com profissionais que não deixam seus pro-

blemas transparecerem. Ao sentar-se, mantenha uma postura ereta e, ao cruzar a perna, faça-o discretamente.

Seja elegante ao levantar-se; não arraste a cadeira.

Procure evitar bocejos. Caso não consiga, faça-o com discrição. O mesmo vale para o espirro.



## Comunicação

### *Comunicação verbal*

É importante destacar a impressão causada pela forma de falar. O tom de voz, o vocabulário a ser usado, o respeito ao dirigir-se ao outro, são pontos fundamentais que o profissional deverá observar.

No primeiro contato, o profissional precisa transmitir confiança, segurança, conhecimento para a pessoa com quem está conversando. Tem que influenciá-la a ponto de ela “comprar” sua ideia, por isso o profissional precisa ficar atento ao seu vocabulário, para ver se está de acordo com a sua cultura e com o ambiente em que trabalha. Faz-se assim necessário cuidar a pronúncia das palavras para evitar erros e vícios de linguagem, além do emprego de muitos termos técnicos, o que poderia dificultar a compreensão ao receptor da mensagem. Gírias, piadas, expressões íntimas, palavrões não fazem parte do ambiente profissional.

Ao conhecer alguém que poderá ser seu futuro cliente, mantenha boa postura, sorriso no rosto, seja atencioso, converse olhando nos olhos, demonstre satisfação em estar atendendo a pessoa, transmita segurança e conhecimento em sua fala, assim você vai adquirindo credibilidade em relação ao seu cliente.

O profissional precisa saber escutar, mostrar-se atento à fala do cliente, mesmo que esteja falando amenidade e que não seja o foco, mas trata-se de uma necessidade da pessoa. Ao escutá-lo você desperta na pessoa o sentimento de acolhida, de receptividade e isso faz a diferença no atendimento.

Ao fechar um negócio com o cliente, é interessante perguntar-lhe o que ele entendeu da sua fala, para que não fiquem dúvidas. Seja transparente ao falar com seu cliente, não convém embromar/complicar). Fale numa linguagem simples, para que ele entenda e, para que no futuro, isso não venha ocasionar-lhe problemas.

A conversa com os colegas é normal no ambiente de trabalho, mas não

é pelo fato de serem colegas que poderá falar de qualquer jeito ou não se preocupar com a postura. Não fique tocando no colega ao falar, há pessoas que não gostam e ficam constrangidas em pedir para parar.

O profissional precisa dar uma especial atenção à higiene bucal; nada pior do que falar com uma pessoa que tenha mau hálito. Ao tomar consciência desse problema, busque ajuda de profissionais que possam ajudá-lo.

Evite falar muito próximo das pessoas, para que gotículas de saliva não respinguem sobre ela.

Quando precisar falar com alguém no escritório não grite, dirija-se até a pessoa. Afinal, as demais pessoas que estiverem na sala não precisam saber do que estão falando.

### ***Comunicação escrita***

Ao responder uma mensagem para o seu cliente, colega ou chefia seja objetivo, não se desvie.

Verifique o português, para evitar erros de escrita e/ou de concordâncias; veja se suas colocações não são dúbias, o que poderia gerar mal-entendidos. Evite demorar para responder um e-mail. Caso tenha horários para verificar seus e-mails, comunique-os ao cliente ou coloque uma resposta automática informando esses horários, assim você estará evitando problemas com o cliente quanto à cobrança ou demora de um retorno.

### ***Telefone***

O telefone é um meio importante de comunicação, visto que através dele a empresa consegue entrar em contato com seus clientes, fornecedores e realizar negócios.

Infelizmente, não são todas as empresas que treinam seus colaboradores para atenderem o telefone. Esquecem ou desconhecem que nos primeiros cinco segundos a pessoa projeta a imagem da empresa, e a cada minuto que a conversa vai evoluindo, o representante da linha de frente vai fortalecendo ou enfraquecendo a imagem construída por quem está do outro lado da linha.

É possível no contato telefônico observar o grau de educação, gentileza e profissionalismo da empresa e de seus colaboradores.

A entonação de voz, boa dicção, o tom de voz ao telefone fala muito sobre como é a empresa.

Durante o atendimento, fale com naturalidade, com clareza, com dinamismo (sem exagero), fale próximo do telefone, assim você não precisa falar alto.

Anote os recados, por isso o bloco de anotações e a caneta devem estar sempre ao lado.

Atenda o telefone, no máximo, no terceiro toque e informe o nome da empresa, o seu nome e cumprimente. Pergunte o nome da pessoa com quem você está falando e pergunte no que pode ajudá-la.

Enquanto estiver falando ao telefone, não coma, não masque chicletes, não use o teclado do computador, não boceje, não bata a caneta na mesa, evite suspiros.

Durante a conversa telefônica não chame a pessoa de “meu bem”, “querida”, “amada”, “meu amor”, pois não se trata de pessoas da sua relação pessoal. Ao despedir-se não mande beijo e abraço.

O profissional “não acha”. Esta expressão passa sentimento de insegurança, de incerteza. Use “penso”, “creio”, “vou verificar”, “com certeza”, ou seja, palavras que demonstram que você sabe o que está falando.

Ao escutar o telefone de um colega, e não se encontrando ele na sala, é de bom tom atender a ligação, questionando se pode ajudar a pessoa que está ligando e perguntando-lhe se ela deseja deixar recado. Este compor-

tamento demonstrará agilidade e eficiência, tanto do funcionário, quanto da empresa.

É indicado que os colaboradores deixem seus celulares no silencioso para que não atrapalhem os demais.

Quando ligarem e pedirem para falar com determinada pessoa e no caso de que essa pessoa não esteja na empresa, omita essa informação. Diga que a pessoa no momento não pode atender. Verifique se tem como ajudar a pessoa que ligou e, caso não seja possível, anote o recado, número do telefone, e diga ao interlocutor que tão logo seja possível a pessoa em questão retornará a ligação.

Quando cair a ligação, cabe a quem ligou refazer a ligação.

As ligações telefônicas devem ser, de preferência, breves e objetivas.

As ligações particulares devem ser feitas ou atendidas fora da sua sala de trabalho, caso haja mais pessoas na sala. Seus colegas não precisam compartilhar dos seus assuntos pessoais.

### ***Telefone celular***

Passou a ser um acessório indispensável, meio de trabalho, sem falar que oferece agilidade e segurança.

É de bom tom que em reuniões, palestras, eventos, recebendo visitas em sua sala, almoços, confraternizações deixe o celular no silencioso ou no padrão de vibração, mas não atenda. Caso seja uma urgência ou de extrema necessidade, pode atender rapidamente e informe que retornará depois a ligação, porque no momento não tem condições de falar. Afinal, a pessoa que está na sua frente merece atenção, por ser prioridade no momento.

Outro ponto a ser observado: o toque que escolhe para o celular.

Lembre-se que não existe a necessidade de aumentar o tom de voz para

falar ao celular, as pessoas que estão ao seu entorno não precisam saber o que está falando.

Celular é algo pessoal, não se deve, pois, pedir emprestado, a não ser em casos de emergência. Nesse caso, deve ser breve e sucinto em sua fala.

Não use o celular em consultório. Em caso de necessidade, vá para o *hall* de entrada.

### ***Reuniões online***

As videoconferências já eram algo habitual para alguns profissionais. Com a pandemia da Covid-19, isso tornou-se frequente. Assim como as reuniões presenciais, as reuniões online precisam ser profissionais e contemplar seus objetivos. Para tanto, a sua participação deve ser ativa e produtiva. Sendo assim, faz-se necessário levar em conta alguns detalhes<sup>7</sup>.

- Aparência: você deve se apresentar para reunião da mesma forma que se apresentaria na empresa. Por isso, fique atento ao seu visual.
- Ambiente: procure ficar em um local silencioso, que não tenha circulação de pessoas, e direcione a câmera para um fundo neutro, assim impedirá que a pessoa que estiver participando da reunião se distraia.
- Microfone: no caso da sua participação ser frequente, mantenha o microfone aberto. Caso contrário mantenha no mudo. Dessa forma impede que ruídos externos possam atrapalhar.
- Comportamento: mantenha a postura durante toda a reunião, evite gestos desnecessários, não bata com a caneta na mesa, não mexa no celular. Mantenha o foco e atenção.
- Não é elegante comer durante a reunião, manter conversas paralelas, tratar de assuntos pessoais, ausentar-se, ficar o tempo todo com a câmera desligada. Ligue a câmera, para que o anfitrião e os demais o vejam. Cuidado para não ficar ligando e desligando a todo momento.

- **Planejamento:** anote os tópicos a serem tratados e aborde de forma clara e objetiva. Assim a reunião transcorrerá de forma prática, objetiva e impedirá que as pessoas percam o foco.
- **Teste:** teste os aparelhos, verifique se a internet está funcionando e procure acessar a plataforma alguns minutos antes do horário previsto. Com isso, evitará surpresas desagradáveis.





## *Recepcionando um convidado*

A secretária ao receber um convidado, deve cumprimentá-lo apenas com um aceno de cabeça. Não é indicado no ambiente profissional o abraço e beijo. O beijo é totalmente dispensável.

Quando o convidado tiver que ficar na recepção aguardando, a secretária deve oferecer água, café ou chá, jornal ou revista.

A secretária não deve ficar puxando assunto, muito menos ficar fazendo questionamentos.

A pessoa que acompanhar o convidado à saída, deve levá-lo até a porta e apertar a mão.

Não é indicado ficar prolongando o assunto na porta.



## *Excelentes dicas para o dia a dia*

Cada vez mais o mercado de trabalho está altamente competitivo e, por isso, busca profissionais de excelência tanto no campo técnico como na área comportamental. Estudos apontam que as empresas admitem o funcionário pelo seu conhecimento técnico e demitem pelo comportamento.

O comportamento do profissional pode não só mantê-lo ou não na empresa, como também garantir uma promoção.

É importante o profissional lembrar que, dentro da empresa, ele dividirá o espaço com os demais colegas, conseqüentemente precisará de alguns princípios básicos da etiqueta profissional. Ter a clareza de que no coletivo, nem sempre a sua vontade e sua opinião irá prevalecer. É fundamental que o profissional tenha habilidade para lidar com as diferenças e aceitar seus colegas do jeito que são, pois eles também terão que aceitá-lo como ele é.

Polemizar, reclamar o tempo todo, apontar as falhas do outro, preocupar-se com o que o colega está fazendo, não é de bom tom. Essa postura demonstra arrogância, falta de empatia, intolerância, prepotência, mediocridade, sem falar que é deselegante tumultuar o ambiente de trabalho. Afinal, as pessoas estão ali para somar e não ficar criando discórdias.

Vejamos algumas regras que auxiliam no convívio com os colegas, superiores, subordinados e clientes.



## ***Respeite os horários***

Organize-se para chegar alguns minutos antes de iniciar suas atividades profissionais. A pontualidade demonstra responsabilidade, comprometimento, respeito com os demais, organização. Caso precise atrasar, avise.

Em reuniões, a pontualidade é imprescindível. O anfitrião não pode chegar atrasado, porque deverá receber os participantes. Caso a pessoa precise sair mais cedo, avise a pessoa que estiver coordenando a reunião e lembre-se de sair discretamente.

A pontualidade não se reporta apenas aos membros que irão participar, mas também ao início da reunião, na entrega de trabalhos, no cumprimento de prazos.

## ***Bom humor sem exageros***

O bom humor é algo importante e contagiante, torna o ambiente alegre, descontraído e saudável. Entretanto, tem que cuidar para não exagerar, não falar alto demais e nem dar gargalhadas como se estivesse em casa.

Brincadeiras podem ocorrer, desde que seja no momento certo, no lugar certo e com as pessoas que permitam que brinque com elas. Não interrompa o colega que está trabalhando para contar piada; faça isso no intervalo.

Evite chamar as pessoas por uma versão mais curta dos nomes ou criar apelidos, principalmente em ambientes formais. Nos ambientes mais informais, você deve perguntar se a pessoa não se importa de ser chamada por apelido ou pela abreviatura do nome. Observe e chame a pessoa pelo nome que ela costuma apresentar-se.

Lembre-se sempre por qual motivo foi contratado para trabalhar e qual a sua função. Possivelmente, não tenha sido para alegrar o ambiente de trabalho. (laboral)

### ***Ao entrar***

Mesmo que a pessoa o tenha chamado na sala dela, se a porta estiver fechada, bata antes de abrir e peça licença antes de entrar.

Cumprimente todas as pessoas que estiverem no ambiente, não precisa apertar a mão e nem dar beijinhos. Basta um sorriso e uma saudação (bom dia, boa tarde ou boa noite).

### ***Respeite o horário de intervalo***

Este é o momento que pode aproveitar para fazer um lanche, não coma na sua mesa de trabalho e muito menos em cima do teclado.

Evite ficar de conversa com o colega que está trabalhando, aproveite para tratar dos seus assuntos pessoais.

Caso vá almoçar com os colegas, evite ficar falando sobre trabalho, procure conversar amenidades.

### ***Rádio corredor***

Evite fazer parte do grupo que “gosta de uma conversa” (fofoca).

Não fique fazendo perguntas sobre a vida pessoal dos seus colegas ou falando de outros colegas que não estão presentes no momento. Também não exponha sua vida pessoal. Se fez alguma compra na hora do intervalo, não precisa mostrar aos colegas, mesmo que esteja muito empolgado.

Use aquela regrinha de ouro: “elogie em público, critique no privado”.

## ***Tenha boa vontade***

Seja proativo, solícito, ajude seu colega. Não precisa esperar que ele peça ajuda, se você viu que ele está assoberbado, ofereça-se para ajudá-lo. Esse simples gesto pode contar muitos pontos para o seu crescimento profissional.

## ***Respeite hierarquias***

Esteja bem-informado em relação às hierarquias da empresa e as respeite, mesmo que não esteja de acordo.

## ***Secretária***

A secretária tem um papel importante no mundo de um profissional bem-sucedido. É a peça fundamental do marketing de uma empresa, por isso precisa manter a discrição, simpatia, gentileza, boa educação.

- A secretária deve seguir a regra básica dos três macaquinhos: não escutei, não vi e não falei. Deve evitar a rádio corredor, fofocas e diz-que-diz, pois isso poderá levar a um único caminho: a porta de saída da empresa.
- A secretária tem um papel importante na imagem da empresa, portanto deve receber bem as pessoas, manter a gentileza com a chefia e não se tornar íntima do chefe. Seus problemas particulares, suas atividades domiciliares não devem ser trazidas, a não ser que o chefe lhe pergunte como está, o que fez.

- O fato de trabalhar muitas horas juntos, não torna a secretária íntima do chefe. Saber conviver com a privacidade, sem se tornar evasiva, é fundamental. Cabe à secretária ouvir a fala do chefe sem questioná-lo.
- Na relação profissional, é o chefe quem estende a mão, a secretária só corresponde.
- A secretária sabe muito dos bastidores, mas isso não lhe dá o direito de falar.
- Frente a visitas, a secretária não pode referir-se ao chefe pelo primeiro nome. Sempre usar senhor (a) ou doutor (a).

### ***Etiqueta do ar-condicionado***

Frente às alterações climáticas e ao aquecimento global, o ar-condicionado passou a ser algo imprescindível em qualquer local. Sendo assim, deve-se ficar atento às dicas a serem seguidas quando o ar estiver ligado.

- Caso o ar esteja muito frio, pergunte aos demais se o incômodo é coletivo ou pessoal. Não ale sair brigando ou reclamando. Lembre-se que não é o ar da sua casa.
- Caso você faça parte do time dos friorentos, deixe na gaveta ou no armário, uma mantinha, um casaco, uma blusa, já que o bem-estar comum prevalece ao individual.
- Os que pertencem ao time dos calorentos, a dica é tomar muita água para que seu corpo fique resfriado.
- O calor diminui a produtividade, portanto respeite a Resolução 9 da Anvisa que refere como conforto térmico a temperatura de 23<sup>o</sup>.

### ***Etiqueta no banheiro***

- Na maioria das empresas um número reduzido atende as pessoas do escritório, por isso a boa educação diz que devemos mantê-lo higienizado.

- Não jogue papel no chão. Se verificou que a cesta do lixo está cheia, informe a moça da limpeza ou a secretária, mantenha a pia limpa. Verifique se não caíram cabelos na pia ficaram resíduos de alimentos após escovar os dentes. Seque o entorno da pia após usar.
- As mulheres devem ter o cuidado de enrolarem seus absorventes ou botem num saquinho antes de colocarem no lixo.
- Não suje a tampa do vaso com urina, caso isso ocorra trate de limpar.

---

7 <https://www.wetalkit.com.br/dicas-de-etiqueta-para-reunioes-online-e-videoconferencia/> Consultado em 16.05.22 às 22h54min.

8 [https://www.amazon.com.br/gp/product/B00LPMOUK8/ref=ppx\\_yo\\_dt\\_b\\_d\\_asin\\_title\\_o03?ie=UTF8&psc=1](https://www.amazon.com.br/gp/product/B00LPMOUK8/ref=ppx_yo_dt_b_d_asin_title_o03?ie=UTF8&psc=1) 23.05.22 às 9h40min.

9 [https://www.googleadservices.com/pagead/aclk?sa=L&ai=DChcSEwit\\_\\_Op3\\_X3AhUNMZEKHcHPCogYABABGgjjZQ&ae=2&ohost=www.google.com.br&cid=CAESbOD2ho913pICpQJ3tncOMzXVg9ox67QxXrM8wHDtZrjs-ThSJ5cm6siPX0SL9XXy5ZdVAJw3c7tBLbcxer7R1QBKdBxuBnZ8ZKy2D5Nlig09V3OOwj5hs3w6JAw3qS-MxklKS\\_3Tx0g6BePnrOvA&sig=AOD64\\_25uM6nFvcO8vreSyOYZJfcJfx88A&q&adurl&ved=2ahUKE-wj0k-6p3\\_X3AhUgALkGHW3VCXwQ0Qx6BAGCEAE](https://www.googleadservices.com/pagead/aclk?sa=L&ai=DChcSEwit__Op3_X3AhUNMZEKHcHPCogYABABGgjjZQ&ae=2&ohost=www.google.com.br&cid=CAESbOD2ho913pICpQJ3tncOMzXVg9ox67QxXrM8wHDtZrjs-ThSJ5cm6siPX0SL9XXy5ZdVAJw3c7tBLbcxer7R1QBKdBxuBnZ8ZKy2D5Nlig09V3OOwj5hs3w6JAw3qS-MxklKS_3Tx0g6BePnrOvA&sig=AOD64_25uM6nFvcO8vreSyOYZJfcJfx88A&q&adurl&ved=2ahUKE-wj0k-6p3_X3AhUgALkGHW3VCXwQ0Qx6BAGCEAE) Consultado em 23.05.22 às 10h32min.

## Ética acima de tudo

Algumas pessoas têm dificuldade de diferenciar ética de moral, acreditam que é a mesma coisa, mas são coisas distintas.

Moral é normativa ao passo que a ética busca a justificação de ações do indivíduo em diversas situações<sup>10</sup>.

Ética é uma palavra de origem grega, com duas origens possíveis. A primeira é a palavra grega *éthos*, com *e* curto, que pode ser traduzida por costume, a segunda também se escreve *éthos*, porém com *e* longo, que significa propriedade do caráter.

A Ética existe em todas as sociedades humanas, e, talvez, mesmo entre nossos parentes não-humanos mais próximos. Nós abandonamos o pressuposto de que a Ética é unicamente humana. A Ética pode ser um conjunto de regras, princípios ou maneiras de pensar que guiam, ou chamam a si a autoridade de guiar, as ações de um grupo em particular (moralidade), ou é o estudo sistemático da argumentação sobre como nós devemos agir (filosofia moral)<sup>11</sup>.

Moral vem do latim *moralis*, que significa comportamento adequado de uma pessoa em sociedade, literalmente “relativo às maneiras, ao comportamento”, de MOS, “costume, maneiras, modo de agir”<sup>12</sup>.

Moral e ética devem caminhar juntas. Tanto a moral quanto a ética iniciam pela formação que os pais oferecem aos filhos, pelos exemplos e como se dá a evolução desses valores na sociedade.

Na empresa, o diretor ou proprietário é responsável pelo trabalho que seus funcionários oferecem ou pelo produto que produzem. Caso não cumpram com o que foi oferecido, a empresa pode ser punida por não ter cumprido com a ética. Isso também vale para o assédio moral e sexual, preconceitos, abuso de poder.



Na visão de Durkheim, ética é um conjunto de princípios e disposições, voltados para ação, historicamente produzidos, cujo objetivo é balizar as ações humanas<sup>13</sup>.

A ética existe como uma referência para os seres humanos em sociedade, de modo tal que a sociedade possa tornar-se cada vez mais humana. A ética pode e deve ser incorporada pelo indivíduo, sob a forma de uma atitude diante da vida cotidiana, capaz de julgar criticamente os apelos acríticos da moral vigente<sup>14</sup>.

Ética nos negócios é obedecer às regras relativas à ocupação territorial, costumes e expectativas da comunidade, princípios de moralidade, política de organização, atender à necessidade de todos, por um tratamento adequado e justo<sup>15</sup>.

Também faz parte da ética nos negócios compreender como os produtos e serviços da empresa e as ações de membros podem afetar seus empregados, a comunidade e a sociedade como um todo<sup>16</sup>.

Agora veremos aqueles erros éticos que você não deve cometer com seu superior, para não comprometer sua imagem ou até mesmo, ser lançado no mercado de trabalho.



- Mentir sobre qualquer situação ou evento.
- Projetar a culpa dos meus erros ou do meu time para o superior.
- Divulgar informações que lhe foram confiadas em caráter sigiloso, para se sentir importante.
- Falar mal da empresa ou da chefia com os colegas. Lembre-se que são eles que pagam suas contas, se não estiver contente, peça demissão. Não queime sua imagem.
- Omitir violações à legislação.
- Não falar caso perceba uma apropriação indébita.
- Não informar o uso inadequado de algo da empresa.
- Não atender queixas e reclamações.
- Omitir informações sobre acidente de trabalho e saúde dos trabalhadores.

---

10 [https://www.amazon.com.br/gp/product/B07FSXF55J/ref=ppx\\_yo\\_dt\\_b\\_d\\_asin\\_title\\_o00?ie=UTF8&psc=1](https://www.amazon.com.br/gp/product/B07FSXF55J/ref=ppx_yo_dt_b_d_asin_title_o00?ie=UTF8&psc=1) Consultado em 23.05.2022 às 11h03min.

11 <https://www.ufrgs.br/bioetica/etica.htm>. Consultado em 23.05.2022 às 12h26min.

12 <https://origemdapalavra.com.br/palavras/moral/> Consultado em 23.05.2022 às 12h30min.

13 MOTTA, Nair de Souza. *Ética e vida profissional*. Rio de Janeiro: mbito Cultura, 1984.

14 CARDOSO DE OLIVEIRA, R. O Saber, a Ética e Ação Social, em manuscrito. *Revista Internacional de Filosofia*, vol.XIII, nº.2, pp. 7-22, 1990.

15 OLIVEIRA, Danielle Lopes. *Comportamento Social e Etiqueta Profissional*. eBook Klinde.

16 Idem.

## *Valorização do comportamento pelas empresas*

Cada vez mais as empresas vêm direcionando seu olhar para o comportamento humano e investindo na área de gestão de pessoas.

As pessoas são seres contraditórios, complexos e profundos. As empresas o tempo todo lidam com pessoas, pois sem elas, nenhum empreendimento poderá existir e prosperar. Os resultados, fracassos e sucessos decorrem de suas ações, e esse é um desafio constante para os gestores e executivos.

O comportamento é um fator decisivo para a produção de uma empresa. Quando os líderes conseguem gerenciar as atitudes dos indivíduos e grupos, eles conseguem melhorar a performance dos colaboradores e otimizar os processos.

Chiavenato, menciona: “o potencial da organização está relacionado ao potencial dos seus colaboradores, de forma que o desempenho profissional também tem como referência o desempenho organizacional, envolvendo toda a organização na sua forma de se portar”<sup>17</sup>.

A análise da conduta dos colaboradores tem por objetivo entender qual a melhor estratégia para desenvolvê-los individualmente e em grupos. Assim, torna-se mais fácil encontrar e planejar formas para solucionar as diversas situações que ocorrem na empresa.

A habilidade comportamental passou a ser algo visto com bons olhos pelas empresas, a ponto de ser considerada um diferencial importante para os profissionais da empresa.

Considera-se importante também, o desenvolvimento do profissional, estimulando-o a expandir suas competências nos mais variados segmentos, deixando-o preparado para atuar, quando necessário, em várias frentes.

É importante que os líderes tenham claro que antes de aprender a lidar com os outros, precisam aprender a lidar consigo. Cada vez mais se observa que o diferencial nas empresas são as pessoas. E quando falamos em

pessoas, podemos surpreender-nos a todo instante, porque tudo aquilo que pode ser, pode não ser visto que funcionam pelo seu inconsciente, como dizia Freud.

Para entender as pessoas faz-se necessário compreender, aceitar e saber lidar com as diferenças e isso poderá facilitar o olhar e o manejo do funcionamento do grupo. Claro que o comportamento do grupo é diferente do individual, porque teremos vários inconscientes agindo.

Por esse motivo, é importantíssimo que o profissional do RH tenha familiaridade com os fatores que influenciam o comportamento humano para, a partir desse conhecimento, poder utilizá-lo a favor da organização. Dentro desses fatores, vamos encontrar os psicológicos, biológicos, antropológicos, sociológicos, políticos, econômicos que atuarão no desenvolvimento e na formação do comportamento humano. Todos esses fatores interagem e fazem parte do desenvolvimento e da formação do comportamento humano e da sua mudança.

Estudos apontam o impacto do comportamento humano dentro das instituições, destacando a profundidade do assunto. O inconsciente coletivo possui a capacidade de prejudicar a própria estrutura da empresa. Se, por sua vez, for um inconsciente coletivo negativo, inúmeros problemas poderão ser ocasionados, tanto de relacionamento, como também de produtividade, conquista de metas, empecilhos, devido a sabotagens etc.

Porém, quando a instituição investe no capital humano, valorizando a trajetória dos seus colaboradores e acompanhando o desenvolvimento de cada um, os resultados disparam. As relações são fortalecidas pela confiança. Há o aprimoramento pessoal, a equipe se compromete mais, encara os desafios com mais vontade, uma vez sabendo que não existe apenas a valorização, mas sim o reconhecimento. Conseqüentemente, o comprometimento da equipe converter-se-á na realização profissional do time que está engajado em fazer a empresa crescer.

Para tanto, é necessário que o RH disponibilize as regras esperadas de comportamento, estipuladas pela Instituição, tornando o ambiente de trabalho mais saudável e agradável. Isso significa que, sentindo-se os colaboradores

num local prazeroso, haverá um comportamento propício ao crescimento da empresa.

É importante lembrar que em toda e qualquer Instituição, haverá a presença de um funcionário descontente, insatisfeito, frustrado. Caso tenha oportunidade, tentará, certamente, afligir os colegas através de suas queixas, ao invés de tomar uma atitude para mudar ou melhorar o ambiente. Isso porque está acomodado no “status quo”, o que o leva a sentir prazer na sua cota de satisfação, na estabilidade ilusória que acredita ter.

É imperioso saber que não são todos os colaboradores que vão aderir ao processo de mudança, de desenvolvimento e isso, na maioria das vezes, está atrelado a questões internas da pessoa e precisa ser apontado o potencial que tem, mas que se encontra adormecido. Se, ainda assim, a pessoa não investir em um processo de mudança, cabe então aos gestores decidirem se existe interesse ou não de manter esse colaborador.

Gerir pessoas é uma arte, o profissional tem que ter o dom, a paciência, a tolerância e estar disposto a encarar vários desafios e surpresas que sempre se apresentar-se-ão nas mais variadas formas.

