



MANUAL DE

ETIQUETA

INSTITUCIONAL

Índice

<i>1. Apresentação Pessoal.....</i>	<i>3</i>
<i>2. Etiqueta em Reuniões.....</i>	<i>5</i>
<i>3. Serviço de café, água e outros.....</i>	<i>6</i>
<i>4. Etiqueta com o Público Externo.....</i>	<i>6</i>
<i>5. Etiqueta com o Público Interno.....</i>	<i>8</i>
<i>6. Etiqueta ao Telefone.....</i>	<i>11</i>
<i>7. Etiqueta – Secretária Eletrônica.....</i>	<i>13</i>
<i>8. Etiqueta – Cartões de Visitas.....</i>	<i>14</i>
<i>9. Etiqueta – Internet.....</i>	<i>14</i>
<i>10. Etiqueta em Eventos Externos.....</i>	<i>15</i>
<i>11. Etiqueta para outras ocasiões.....</i>	<i>15</i>
<i>Bibliografia.....</i>	<i>17</i>

Etiqueta Institucional

É um conjunto de regras cerimoniais de trato entre as pessoas e que são definidas a partir do bom senso e do bom gosto, como uma espécie de código do qual visa estabelecer convivência harmoniosa em grupo. Imprescindível na vida e também no mundo dos negócios. Ser competente é primordial para ter sucesso em qualquer carreira, mas saber se comportar em qualquer situação que se apresente, é da mesma forma importante.

1. Apresentação Pessoal

- Aparência, comportamento, postura profissional e ambiente de trabalho.

1.1 Aparência

A aparência é uma forma de comunicação não-verbal.

É importante estar bem vestido e preparado para situações esperadas como também para eventuais imprevistos.

Vestir-se é um estado de espírito, portanto, todo cuidado é pouco para que nos dias de tristeza, depressão, mau humor ou irritação não comprometam a aparência. Policie-se para não pecar e nem exagerar.

Sugestões de como se vestir no ambiente de trabalho:

- Use de muito bom senso e autocrítica com relação ao vestuário e à maquiagem;
- Cores escuras emagrecem e passam sobriedade e segurança: cores claras engordam e passam descontração; faça uma composição que equilibre estes dois fatores;
- Roupas discretas em cores harmoniosas;
- Na dúvida opte pelo clássico; cuidado com a moda e os modismos;
- Fuja à tentação do jeans;
- Escolha relógio e acessórios que complementam a roupa; cuidado com os excessos; a gravata também é um acessório.
- Evite qualquer tipo de “excesso”: nas cores, no comprimento, na largura das roupas, na fragrância do perfume.
- Blazer é um coringa para homens e mulheres;

Para o homem:

- Prefira ternos escuros;
- Pesquise tecidos que melhor se adaptam à região e estilo pessoal;
- A meia é uma extensão da calça;
- Evite gravatas de bichinhos, de crochê ou frouxa no colarinho;
- Evite camisa quadriculada ou listrada;
- A barba deve ser feita todos os dias;
- Cuidado com a combinação calçado e calça.
- Prendedor de gravata está em desuso;
- A gravata deve chegar até a altura do cinto;

Para a mulher:

- Evite decotes e transparências;
- Prefira batom e esmalte claros, saias na altura do joelho e tailleurs;
- Cuidado com babados e rendas; nunca deixe o sutiã visível;
- Maquiagem deve ser discreta e funcional;
- Opte por sapatos fechados;
- Cuidado com pescoço e colo à mostra;
- Prefira cores discretas, sem estampas fortes;
- As mulheres devem sempre ter uma meia calça de reserva na bolsa ou na gaveta da mesa de trabalho; bolsas pequenas mostram maior refinamento e delicadeza.

Uma aparência fina e agradável, depende de:

- Higiene;
- Vestuário;
- Detalhes ou acessórios (perfume, pintura, bijuterias, etc.);
- Boa postura

1.2 Comportamento e Postura Profissional

O comportamento e postura do profissional revelam sua personalidade. Portanto, vale lembrar que para cada ocasião e ambiente existe uma forma ideal para o comportamento.

Não é a roupa que nos faz mais ou menos jovens, mas sim o dinamismo, o otimismo que trazemos em nós. Uma pessoa vestida com simplicidade, de acordo com sua idade e seu tipo físico, torna-se sempre agradável de ser vista. Também os gestos, o olhar, o porte, o andar, a voz, a dicção, a cultura geral, constituem fatores importantes para valorização das pessoas.

Algumas orientações:

- Esteja atento e seja cordial com todos, afinal somos todos iguais e merecemos respeito;
- Conheça os usos e costumes de cada local e preste atenção aos detalhes;
- Na dúvida, observe primeiro e pergunte depois;
- Nunca trate de assuntos particulares próximo a clientes;
- Lembre-se que cada cargo ou função demanda algumas posturas e responsabilidades diferentes;
- Nunca reclame ou fale mal da empresa em que trabalha perto de clientes e fornecedores;

Evite sempre:

- Chegar e não cumprimentar;
- Ler enquanto outros estão conversando;
- Conversar enquanto outros estão lendo;
- Dar gargalhadas ruidosas;
- Criticar alguém na frente dos outros;
- Falar mal de uma pessoa ausente;
- Cortar unhas na presença de outras pessoas;

- Deixar um convidado sem lugar para sentar;
- Tocar numa obra de arte sem estar autorizado;
- Não expressar gratidão ao receber um presente;
- Rir dos erros alheios;
- Começar a comer logo depois de sentar à mesa;
- Não retribuir um sorriso; e,
- Não agradecer um elogio.

1.3 Ambiente de Trabalho

Deixe o ambiente de trabalho organizado, limpo, arejado, claro e acolhedor.

A primeira impressão que as pessoas têm, ao entrar em qualquer local, é muito importante. Por isso, cuide da aparência e do local de trabalho. Providencie alguns detalhes que possam torná-lo melhor. Por exemplo:

- Mantenha a mesa arrumada. Sobre a mesma deverão estar somente os materiais e papéis que está usando naquele momento.
- Disponha alguns vasos com plantas pela ambiente: alegre e humaniza.
- Tome cuidado para não acumular excessivamente móveis e plantas, criando um ambiente sufocante.

Adequação entre local, ambiente e comportamento é uma das grandes sutilezas para uma aparência agradável e positiva.

2. *Etiqueta em Reuniões*

Em se tratando de reuniões, alguns cuidados podem ser tomados. Por exemplo, a duração da reunião. Normalmente, quem deve definir o tempo é o anfitrião. Isso se faz já no começo da conversa. Não é falta de educação. Pelo contrário, é uma maneira de situar as pessoas e tornar a reunião mais objetiva.

“Um detalhe importante: Quem convida ou convoca a reunião é sempre o chefe do encontro. É ele quem dá a direção da conversa.”

2.1 A pontualidade

A falta de pontualidade é uma gafe terrível:

- No trânsito ou distância (isso tem que ser previsto sempre que marcamos um encontro com alguém);
- Anfitrião (não tem direito de chegar atrasado para um almoço ou uma conversa de negócios); e,
- O atraso será inevitável (avise por telefone, imediatamente, que se atrasará, explicando o motivo – Isso é profissionalismo e elegância).

2.2 Celulares

- Se não for do interesse do grupo, desligar ou colocar em “vibracall” em qualquer situação em que possam prejudicar a atenção dos demais: espetáculos públicos, cerimônias, reuniões etc.

- Não se deve atendê-lo em reuniões (a não ser em casos especiais);
- Durante uma conversa (qualquer forma de interrupção deve ser evitada); e,
- O educado é desligar o celular.

3. Serviço de café, água e outros

É sempre bom oferecer água, café ou algo que agrade aos presentes, mas não é obrigatório.

- Sempre perguntar o que gostaria de tomar, ou se aceita uma das opções, e fale quais são as opções;
- Nunca interferir uma reunião, ou entrar no meio de uma conversa, espere para ser solicitada, ou aguarde um momento em que possa falar sem interromper. Se não conseguir interromper, peça licença e leve água para todos os participantes da reunião ou do atendimento;
- Pedir licença sempre; e quando for servir colocar-se ao lado da pessoa e não à frente, e servir pelo lado também, e não pela frente;
- Procure retirar os copos e xícaras vazias assim que terminarem, para dar um ar de profissionalismo e competência;
- Quando for retirar, se as pessoas ainda estiverem conversando ou em reunião, pergunte se alguém aceita mais alguma coisa;
- Se for servir biscoitos ou bolachas coloque um no pires de chá, café, do chocolate ou pratinho;
- Nunca esqueça do guardanapo, ele só é dispensável se for servir somente água.

Como servir:

Água

- Sempre colocar pela metade (independente do tamanho);
- Servir com bandeja (se for somente um copo, use uma bandeja pequena ou um salva copo);
- Levar uma bandeja com o número total de pessoas, e não somente para quem pediu.

Café, Chocolate ou Chá

- Servir sempre com opção de açúcar ou adoçante, de preferência com um porta saquinho que contenha uns 5 de cada.
- Use uma bandeja adequada à quantidade de xícaras.
- No caso de servir chá, use um porta saquinho usado ou um pires extra, e retirá-lo logo que a pessoa colocar o saquinho usado.

4. Etiqueta com o Público Externo

Regra básica para todos os tipos de apresentação: quem quer que esteja se apresentando ou sendo apresentado, deve sorrir e olhar a pessoa nos olhos.

- Cumprimente cada pessoa de tal modo que ela se sinta alguém muito especial;

- Faça com que a visita sinta-se à vontade, tranqüila, num ambiente agradável. Um café, uma revista são sempre bem aceitos. Pela recepção que lhe for dada, o visitante terá imagem da empresa;
- A pessoa mais importante é quem recebe a outra e tem seu nome dito primeiro. No meio empresarial, é interessante dar ao cliente essa importância maior;
- Seriedade e tensão não funcionam bem nas apresentações;
- Não deixe a visita “perdida” na frente de seu Diretor. Apresente-os cordialmente;

4.1 Instruções protocolares:

- Ao ser apresentada, se estiver sentada, a pessoa deve se levantar. Esta regra se aplica aos homens.
- Se não levantar-se, pode parecer que está desinteressado ou alheio.
- As mulheres, se estiverem sentadas, só devem levantar-se se a pessoa apresentada for a anfitriã ou uma senhora de idade.
- O “olá” e o “como vai?” são considerados cumprimentos padrões. Não precisa usar aquele tradicional “muito prazer!”
- Saiba também que nas apresentações para um grupo estão dispensados os apertos de mão.
- Quando lhe cabe apresentar alguém, diga o nome completo da pessoa e algo que propicie o início de uma conversa.
- As mulheres também se cumprimentam apertando as mãos.
- Pode ocorrer, também, que a pessoa apresentada – **por uma questão de descortesia** – não estique a mão para receber o cumprimento. O que fazer? Se ao esticar a mão para apresentar-se a alguém, ela não retribuir esse gesto, retire a mão, mas continue a apresentação. Esta atitude é correta. Para apresentar alguém a um grupo, aproveite o momento em que estiverem reunidos e diga algo mais ou menos assim: *“Oi, pessoal, queria apresentar a vocês a FULANO DE TAL, Designer...”*

Quem visita deve:

- Ser pontual, paciente e amável com as pessoas que intermedeiam o contato: porteiros, recepcionistas, copeiros, secretários;
- Entregar o cartão de visitas profissional, sem dobras;
- Se atrasar muito, explicar as razões do atraso, desculpar-se e aceitar o adiamento do encontro;
- Visitante sem hora marcada deve aceitar sem irritação o fato de não ser recebido;
- Respeitar cartazes que proíbem fumar;
- Ao sair agradecer aos intermediários.

Quem recebe deve:

- Informar a recepção sobre o nome do visitante, hora em que está sendo esperado a pessoa que o está aguardando;
- Os recepcionistas devem indicar onde o visitante deve aguardar e devem cortar todas as conversas pessoais ao telefone ou com outras pessoas;

- Na presença de um visitante deve-se ser discreto: se necessário manter assuntos profissionais, não passar ao visitante informações sobre clientes, funcionários, negócios etc.;
- Conduzir o visitante à sala da chefia caminhando um pouco à sua frente para indicar o caminho mas sem lhe dar totalmente as costas;
- Apresentar pessoas dizendo título, nome e cargo que ocupam nas respectivas empresas; não dar gratuitamente título de doutor a quem não o é;
- Ser pontual ao receber visitantes; levantar-se para recebê-los (exceção feita a recepcionistas, que cumprem suas funções sentados atrás do balcão);
- Oferecer café, chá, água etc.;
- Abrir espaço e tempo para o visitante: determinar previamente o tempo que deve durar o encontro e justificar já anunciando o compromisso que tem a seguir;
- Não ficar remexendo papéis, despachando nem falando ao telefone enquanto atende o visitante: é preferível um tempo mais curto de atendimento total do que um tempo mais longo entrecortado por fatos estranhos ao visitantes;
- Jamais se queixar da qualidade de seu pessoal: o visitante pode não ter percebido falhas;
- Ao terminar, despedir-se do visitante em pé e abrir a porta para ele sair: quem abre a porta para o visitante é o “dono/a” do escritório;
- Acompanhar o visitante até a saída dos limites do escritório (em geral a porta do elevador do andar em que ele se encontra) ou pedir que algum assistente o faça. O código de cerimonial deve ser consultado em caso de visitas oficiais. Quem acompanha o visitante espera a seu lado até que ele entre no elevador.

5. Etiqueta com o Público Interno

- As pessoas de cargos menos importantes são apresentadas às pessoas de cargos superiores às quais cabe a iniciativa do cumprimento.
- Se estiver sentado e for homem levante-se sempre que for apresentado a alguém. As mulheres só devem se levantar para cumprimentar outras mulheres de mais idade ou pessoas de alta hierarquia.
- O aperto de mão é o tipo de cumprimento mais adequado, qualquer que seja a situação, e deve ser usado por homens e mulheres. O aperto deve ser firme, mas não a ponto de machucar.
- Ao apertar a mão, olhe sempre nos olhos do interlocutor. Não se deve estender a mão a alguém que está à mesa de refeições. Nesse caso, um aceno com a cabeça ou um cumprimento é o suficiente.

5.1 Cordialidade

- Evite nas relações profissionais chamadas as pessoas de “querida”, “meu bem”, “amor” e todas as variações do gênero.
- Não fale pegando nas pessoas. Mantenha uma distância razoável, não grite, nem gesticule demais.
- Bom dia, boa tarde, obrigado (a) e por favor são palavras obrigatórias e devem ser dirigidas a qualquer pessoa, em qualquer ocasião. Do porteiro do escritório ao presidente da empresa.
- Evite tratar as pessoas com intimidade.

5.2 O bom relacionamento profissional

- Se alguém pedir um pequeno favor, uma ajuda no trabalho, e puder atender, faça. A boa convivência no dia-a-dia do trabalho depende muito da reciprocidade entre as pessoas. Se ajudar com boa vontade, seus colegas tenderão a retribuir quando precisar.
- Se 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 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.
- Mostre-se solícito. Isto não significa trabalhar para e pelos outros, mas sim mostrar interesse pelos problemas de trabalho que eles estejam enfrentando. Não permita que façam de você “muro das lamentações” da empresa.

5.3 Atitudes em relação à empresa:

- O comportamento de cada funcionário faz a imagem da empresa;
- Ser leal para com a empresa não significa aceitar incondicionalmente coisas com as quais você não concorda mas sim procurar fazer críticas construtivas;
- Não criticá-la para estranhos: procurar as pessoas certas (aquelas que têm real poder de mudança) para fazer críticas ou sugestões;
- Não divulgar segredos;
- Não alimentar boatos, não permita que sua mesa seja uma central de fofocas;
- Todos os indivíduos que pertencem a uma empresa são parte dela: a “saúde” da empresa depende da “saúde” de cada um de seus membros;

5.4 Postura correta frente aos seus superiores

Ser chamado para comparecer à sala do chefe pode render arrepios a certos funcionários. Isso porque algumas pessoas sentem dúvidas a respeito da maneira mais adequada para se comportar na situação.

A questão da postura depende do estilo de gestão da empresa, da personalidade do chefe e do contexto, mas há alguns preceitos básicos. Confira a seguir:

5.4.1 Espontaneidade

Para agir de maneira espontânea e não comprometer a imagem no trabalho, o profissional precisa estar muito atento e observar a cultura de sua organização e de seu chefe. Alguns gestores são pessoas mais acolhedoras, outros deixam claro os limites.

A formalidade e a informalidade podem ser relativas e específicas a alguns aspectos. Não há regras, nem modelos rígidos. De qualquer forma, lembre-se sempre de que se trata de um ambiente profissional – por mais que haja amizade, você não está na sala de sua casa e, muito menos, num bar.

5.4.2 Postura

É importante adotar uma postura que demonstre certa energia. Isso inclui não se largar na cadeira, como se estivesse relaxando, assentir à fala do gestor com pequenos sinais – como meneios com a cabeça – e procurar manter contato visual.

5.4.3 Movimentação reduzida

Aproximar-se do espaço da mesa do chefe depende também do assunto conversado. Ao analisar um relatório, por exemplo, é natural chegar mais perto e se apoiar na mesa. No entanto, ao fazer um pedido ou tocar em assuntos mais delicados a aproximação pode ser entendida de maneira invasiva ou como uma ameaça.

A pessoa irrequieta – como a que movimenta as pernas ou treme o pé – pode provocar também inquietação no outro. Isso é preciso evitar.

5.4.4 Discrição

Algo que pode ser muito malvisto é olhar os papéis que estão sobre a mesa do chefe. Seja discreto e não queira fuçar ou especular os assuntos que estão tomando a atenção da chefia.

Se o telefone tocar, desvie a atenção para outros objetos da sala. Também não preste atenção na conversa alheia. É claro, nada de levar o celular ou atender uma ligação na sala do chefe.

5.4.5 Argumentação

Durante a conversa, não é preciso abaixar a cabeça e acatar todas as palavras da chefia. Coloque seus pontos de vista de forma clara e racional, sem entrar no aspecto emocional. A exaltação leva à perda de controle emocional. Se a situação chegar ao ‘quem grita mais, pode mais’ a chance de sair perdendo é grande.

Uma dica para o momento da argumentação é partir do ponto que o próprio chefe levantou e, expor sua opinião, alertar para os riscos que envolvem a execução daquela idéia.

Também não é legal ficar se lamentando. Se trazer um problema para o chefe, tente sugerir alguma solução ou então, peça auxílio dele para resolver a questão.

5.4.6 Intrigas

Muita gente se aproveita da conversa para criticar ou falar de um colega. Essa não é uma postura nada profissional. Evite fazer comentários sobre outras pessoas. Caso seja necessário apontar alguém, seja direto e assumo o que falou.

Os chefes percebem quando as pessoas estão mentindo, colocando a responsabilidade nos outros ou querendo puxar o tapete.

5.4.7 Preparação

Se tiver uma conversa com o chefe, quanto mais souber sobre o assunto discutido, maiores serão as chances de se sentir à vontade. Caso não tenha condições de apresentar resultados ou respostas concretas, a sugestão é pedir mais tempo para checar as informações solicitadas. Nenhuma chefia gosta de uma pessoa que não se coloca.

As pessoas precisam ser mais assertivas, não prometer coisas que se sabem incapazes de cumprir ou aceitar responsabilidades passivamente. Muitas vezes, a partir daquela decisão que deu para seu chefe ele também tomará decisões e se for uma mentira, isso poderá complicar o seu futuro.

6. Etiqueta ao Telefone

Ter bons modos ao telefone pode fazer uma diferença enorme na carreira de uma pessoa. A utilização do telefone torna-se mais complexa pelo fato de usarmos somente nossa voz. Não há, ainda, imagens ou quaisquer outros recursos que ajudem na emissão da mensagem. A voz, portanto, assume uma importância muito grande. Ela deve ser agradável, simpática, numa entonação normal, sem gritos, sem sussurros.

As técnicas para o perfeito uso do telefone são:

- Use uma linguagem correta, clara e precisa.
- Não faça “dengues” ou “charmes”. Não use voz adocicada.
- Sempre usar tratamento formal: “senhor”, “senhora”; às vezes a voz é jovem mas a pessoa não o é – não se arrisque;
- Atenda-o prontamente quando tocar. Três toques é o máximo que pode-se permitir.
- Identifique sua empresa. Para que o atendimento seja cordial, cumprimente seu interlocutor. Padronize a maneira de atender o telefone.
- Tenha bloco e caneta sempre à mão.
- Forneça sempre todas as informações possíveis e encaminhe a ligação para a pessoa adequada.
- Não passe ligação para sua chefia quando ele estiver em reunião. Num caso de emergência, antes de passar a ligação, escreva-lhe um bilhete explicando a situação e aguarde sua resposta.
- Saiba com antecedência quais as pessoas que sua chefia poderá atender. Assim, estará preparada para “dispensar” todas as demais que não estiverem na relação.
- Nunca forneça informações sem autorização. Preste a informação com clareza e precisão, porém tenha cuidado, tato e discrição. Fale apenas o necessário. Para assuntos de maior responsabilidade, solicite a presença da pessoa que trata deles diretamente.
- Encerre rapidamente a conversação. Seja breve e cortês. Jamais permita que o diálogo ganhe um cunho pessoal.
- Não responda bruscamente, nem bata o telefone, demonstrando irritação. Lembre-se que está transmitindo a imagem da empresa.
- Cuidado com as informações pessoais. Somente as forneça com autorização.
- Na ausência da chefia, registre as chamadas. Existem blocos já impressos para recados, com os dados: nome, empresa, hora e assunto.
- Reduza as chamadas telefônicas pessoais ao mínimo possível. Dê preferência aos horários de pouco movimento na empresa: almoço e final do expediente.
- Anote com cuidado o número que for chamar. Isto evitará enganos, bloqueio de linha e conseqüentemente, perda de tempo. Principalmente nas ligações internacionais diretas (DDI) este detalhe é importante, pois em geral os números são longos e, para alguns países, é necessária a conversão de letras em números.
- Trate o assunto em si com objetividade. Muitas vezes, a própria Secretária poderá resolver a questão que deu origem ao telefonema.
- Ligar para a residência apenas para tratar de assuntos urgentes, desculpando-se por estar importunando (nesse caso, respeitar horários de refeição e não ligar antes das dez horas nem depois das vinte e duas a não ser que se conheçam os horários habituais da pessoa chamada ou que se tenha permissão para fazê-lo).

- Chamada cortada deve ser feita por quem chamou.
- Quem liga aguarda na linha que a pessoa chamada atenda; se o chamado for feito por assistentes, quem aguarda na linha é a pessoa que deseja falar e não o assistente.
- Em caso de haver um grande desnível hierárquico, o mais hierarquizado, mesmo sendo quem pediu o chamado, entra na linha por último.
- O assistente deve filtrar chamados com muita diplomacia: uma triagem inteligente e delicada é diferente de uma barreira autocrática.
- Se houver demora, volte de tempos em tempos à linha com alguma informação: “O ramal ainda está ocupado: por favor aguarde mais um momento”.
- Não fazer comentários nem manter conversas paralelas junto ao telefone para não ser ouvido pela pessoa que aguarda na linha.
- Não repetir em voz alta nomes de pessoa ou empresa, assunto, número de telefone, endereço etc. defronte pessoas que estejam na sala de espera com o risco de se cometer alguma indiscrição.

6.1 As grandes “gafes” ao telefone

- “Pera um pouquinho” é o maior contra-senso telefônico. Se precisar de algum tempo (máximo 2 minutos) para responder ao que lhe é solicitado, diga simplesmente: “Por gentileza, pode aguardar um minuto?” E que seja um minuto mesmo! Com o custo das ligações, além do tempo de quem está na espera, é melhor desligar e fazer nova chamada com a resposta em mãos se for demorar mais que isso.
- A expressão hoje tão usada “Quem gostaria?” contém um grave erro gramatical. O verbo gostar exige objeto indireto; assim, o certo é “Quem gostaria de falar com ele?”.
- Também é errado perguntar: “Quem deseja?” O correto é: “Quem deseja falar com ele?” O verbo desejar exige a presença de um objeto direto.
- Nada mais desagradável do que ouvir “Quem?” ao telefone. É deselegante e desrespeitoso. Substitua por: “Por gentileza, com quem falo?” ou “Estou falando com?”.
- Outra grande deselegância e falta de bom senso é este “De onde?”. Substitua por: “Sra. Maria de qual empresa, por gentileza?”
- “Um minuto que vou ver se o Dr. Pedro está...” Esta é uma formulação inaceitável. É evidente que você sabe se a sua chefia está ou não. Substitua por: “Por gentileza, um momento”.

6.2 Ligações Externas

- Em ligações com terceiros, ficará na linha aguardando o interlocutor, aquela pessoa que fez a ligação. Portanto, se o seu chefe falar com outra pessoa, fora da empresa, ele (seu chefe) fica na linha aguardando o outro entrar.

- Sua chefia recebe uma ligação de uma pessoa que tem um cargo proeminente na cidade (por exemplo, o prefeito, o governador, o presidente da Câmara); neste caso, seu chefe entra na linha primeiro, mesmo que tenha sido o outro quem fez a ligação.

6.3 Código Internacional para soletrar por telefone

Letra	Código	Pronúncia em todas as línguas
A	alpha	al fa
B	bravo	bra vô
C	charlie	txar li
D	delta	del ta
E	echo	é co
F	fox	fox
G	golf	golf
H	hotel	ho tel
I	india	in dê a
J	juliett	dju li et
K	kilo	qui lô
L	lima	li ma
M	mike	mái que
N	november	nou ven bar
O	oscar	ox car
P	papa	pa pa
Q	quebec	qué béc
R	romeo	rou mi ô
S	sierra	si é ra
T	tango	tan gou
U	uniform	iu ni form
V	victor	vic tor
W	whiskey	uês qui
X	x-ray	ecs rei
Y	yankee	iam qui
Z	zulu	zu lu

7. Etiqueta - Secretária Eletrônica

- Os recados e as mensagens de gravação devem ser curtos. É inconveniente gravar uma trilha sonora demorada, ou deixar recados engraçadinhos.
- Da mesma forma, ao ser atendido por uma secretária eletrônica, as mensagens devem ser breves. Deixe registrado seu nome, dia e hora que ligou, um telefone de contato, e, se necessário, um resumo do assunto a ser tratado. Exemplo logo abaixo:

Mensagem gravada:

“Olá, eu sou Rodrigo Padova e esta é uma gravação. Por favor, deixe seu nome e telefone que eu retornarei a ligação em breve. Obrigado!”

Como deixar o recado:

“Dr. Rodrigo, aqui é Otacílio Câmara, da GrafiSul. Preciso falar a respeito do Seminário em Brasília. Meu telefone é 6666-0000. Obrigado!”

8. *Etiqueta – Cartões de Visitas*

Os cartões de visitas existem há quinhentos anos. Hoje são indispensáveis para nos identificarmos e ao nosso tipo de trabalho. São inúmeros os novos contatos, as novas relações que fazemos a cada dia, e a troca de cartões é ainda a forma mais prática de armazenarmos (nome, profissão, empresa, endereço, telefone, fax, e-mail).

Há duas categorias básicas de cartões de visita:

- Sociais, para uso em relacionamentos fora do ambiente de trabalho;
- Comerciais, para uso em relações de trabalho.

9. *Etiqueta - Internet*

O e-mail hoje é uma das formas de comunicação interpessoal mais utilizadas em nossa sociedade, foi criado para o envio de mensagens breves e simples.

O que deve e o que não deve ser apresentado em uma mensagem eletrônica:

- É importante que tenha saudação e assinatura no início e no fim da mensagem;
- A mensagem longa (há a necessidade de uma “quebra” em várias partes, para que o texto tenha uma aparência melhor e menos confusa);
- Usar abreviatura (sempre utilize o bom – senso, em especial se a mensagem tiver como destinatário alguém com quem não tenha muita afinidade);
- Evite a utilização de emoticons, principalmente no campo profissional;
- Sempre que preciso faça o uso do Attachements (arquivos anexados), deixando o e-mail mais compreensivo e menos extenso;
- Nunca envie e-mails com temas e imagens eróticas, engraçadinhas ou algo do gênero, no ambiente profissional (caso envie, comunique do que se trata no campo assunto, poupando que o destinatário abra mensagens com conteúdo impróprio em seu ambiente de trabalho ou até mesmo familiar, causando constrangimento ao mesmo);
- Evite repassar mensagens indiscriminadamente com piadinhas, correntes religiosas, avisos de vírus, etc. (É inconveniente);
- Efetue periodicamente a limpeza de sua caixa de lixo, e exclua as mensagens que não serão mais utilizadas;
- Com cópia (as informações contidas devem seguir para o superior na hierarquia com cópia para os demais);
- Convites através do e-mail, mas somente no caso de uma reunião informal e/ou reunião comercial, por exemplo, reunião em casa e/ou lançamento de um livro;
- Enviados em cima da hora, demonstra que a pessoa é desorganizada e não tem consideração para com o destinatário.

10. Etiqueta em Eventos Externos

- 10.1 Esteja preparado** – sempre leve cartões de visitas. Além disso, também vale a pena carregar um PDA ou algo do tipo no bolso. Boas sugestões e idéias podem surgir até em um encontro informal, por isso é bom estar pronto para desenvolvê-las.
- 10.2 Circule** - Movimente-se bastante, fale com todas as pessoas. Não fique restrito à um único grupo. Se estiver sentado em uma mesa grande, tente sentar em um lugar estratégico, no qual possa falar com todos sem precisar ficar gritando.
- 10.3 Pague a sua** – Não fique contando com o cartão corporativo do presidente da empresa. Se não for uma cortesia, pague a sua consumação, além dos drinques e petiscos que oferecidos a colegas. No caso de rachar a conta, deixe um pouco mais que o suficiente para cobrir suas despesas.
- 10.4 Não fique bêbado** – Talvez a dica mais importante de todas. Combine a quantidade de álcool ingerido com o equivalente em doses de água.
- 10.5 Aprecie com moderação** – Se houver comidas e porções na mesa, não ataque descontroladamente. Para quem está com muita fome, a melhor opção é pedir algo individual do cardápio.
- 10.6 Controle a língua** – Não se empolgue com a atmosfera informal para começar a dividir informações íntimas. Pior que isso só revelar assuntos confidenciais da empresa ou começar a dar em cima de um(a) colega. Embora o ambiente seja informal, você precisa manter o profissionalismo.
- 10.7 Não fale só de trabalho** – Tudo bem discutir um ou outro projeto. Mas o happy hour não é mesmo o momento para entrar em discussões profundas sobre trabalho. Deixe isso para o dia seguinte. É melhor e mais divertido falar sobre amenidades, esportes, viagens e etc...

11. Etiqueta para outras ocasiões

Nada substitui a competência que vem do conhecimento geral e específico, de nossas habilidades individuais e ainda das atitudes que formam nossos valores éticos. Baseados nisso e para aqueles que sabem se controlar, segue abaixo outras dicas.

11.1 No elevador:

Com tantos prédios surgindo a cada dia nas grandes cidades, cada vez mais o uso do elevador se faz necessário.

Infelizmente, o que se percebe é o mau uso dessa ferramenta inventada para facilitar o acesso das pessoas aos mais altos.

- Em primeiro lugar, ao chamar o elevador, de nada adianta apertar os dois botões, de subir e descer. A máquina só assimila um comando;
- Se sua intenção é subir, aguarde, mesmo que o elevador pare no andar em que você está. Posteriormente ele retorna e você sobe tranqüila;
- Quem está do lado de fora precisa esperar que os que estão dentro saiam. Tem gente que fica literalmente na porta, obstruindo o fluxo. Então é aquele empurra empurra desagradável e deselegante;
- Ao entrar no elevador cumprimente as pessoas cordialmente. Basta um bom dia ou boa tarde;
- Evite ficar conversando dentro do elevador, a não ser que estejam presentes apenas você e seu interlocutor;
- Atender celular também está fora de questão. Ninguém ali está interessado em seus assuntos particulares. Depois é um local muito pequeno para ficar falando ao telefone e incomodando os demais passageiros;
- Dê espaço quando outras pessoas estiverem entrando. Tem gente que entra num elevador e parece que cria raiz. Não se move, empatando que outras pessoas usem o equipamento;
- O homem sempre deve segurar a porta para a entrada da mulher;
- Os idosos tem a preferência;
- Se duas pessoas forem descer no mesmo andar, o homem, ou a pessoa mais jovem, deve abrir a porta para que a mulher ou o mais idoso saia do elevador;
- Em elevadores de empresas, o homem deve entrar após a mulher e permitir a passagem para que ela saia primeiro. Se o elevador estiver muito cheio e essa delicadeza representar para as pessoas, o homem deve pedir licença e sair primeiro;
- Por fim, e não menos importante, respeite a capacidade do elevador. Essa coisa de que sempre cabe mais um, pode é sim acabar mal.

11.2 Na escada:

- Ao descer uma escada, o cavalheiro deve sempre ir à frente;
- Ao subir, a dama deve seguir na frente do cavalheiro;
- Se, estiver com alguém idoso, ofereça-se para levar a pasta ou embrulhos que ele esteja carregando.

11.3 Esquecer o nome de alguém

Isso acontece com todo mundo. Às vezes, conseguimos esquecer o nome da pessoa que acabamos de conhecer, não é mesmo? Então, o que fazer nessa hora? O melhor a fazer é ser sincero, pedir desculpas e perguntar em tom amável “Como é mesmo o seu nome?” e então continuar a conversa. Outras pessoas recorrem a outros tipos de recursos, como pro exemplo: “Perdão! Como é seu nome inteiro mesmo?” ou “Ah! Desculpe-me, como escreve mesmo seu nome, gostaria de anotar o seu telefone para que a gente se encontre novamente...”

Entre diversas desculpas, use a que preferir, mas sempre seja gentil e demonstre interesse pela pessoa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Internet:**
 - ✓ www.aesbuc.pt – Protocolo de Etiqueta na Empresa
 - ✓ www.isecretarias.com – Artigo – Comunicação
 - ✓ www.fazfacil.com.br – Artigo – Dicas úteis para falar corretamente ao telefone (Mirian Nasser Gomes – junho/2007)
 - ✓ www.etiquetasocial.com.br – Etiqueta Empresarial
 - ✓ www.metodista.br – Jornal Metodista (87) – *Etiqueta Empresarial: Como se portar no ambiente de trabalho.*
 - ✓ www.ig.com.br – IG Empregos – *Especial Etiqueta (dez/2009)*
- **Revista:** Você S/A – Artigo: “Etiqueta no Trabalho” – novembro/2007
- **Livro:** Azul da Secretária Moderna - Guimarães, Márcio Eustáquio — Editora Érica.
- **Apostila:** Técnicas Secretariais I – Editora Aline Palhares

**Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina
da Universidade de São Paulo – HCFMUSP**

2010

Rua Dr. Ovídio Pires de Campos, 225

CEP: 05403-010 – São Paulo – SP

Te: (11) 3069 6000

Site: www.hcnet.usp.br

Elaboração e Produção:

Equipe da Superintendência

Equipe do Núcleo de Comunicação Institucional