
A etiqueta no trabalho faz parte da qualidade

Therezinha Travassos Ribeiro de CARVALHO

Seção de Enteroparasitoses, Serviço de Parasitologia, Instituto Adolfo Lutz

O Instituto Adolfo Lutz vem investindo em seu Programa de Qualidade (PQIAL) desde 1996. Em 2005, foi realizado o Evento de Integração da Qualidade do Instituto Adolfo Lutz (INTEGRAL). Desde então, o INTEGRAL tem sido um sucesso entre os funcionários do Instituto, abordando assuntos de diversas áreas do conhecimento, voltados, principalmente, para o bem estar do indivíduo.

Um aspecto muito importante para o bem estar no ambiente de trabalho é o conhecimento das regras básicas de Etiqueta no Trabalho ou Etiqueta Empresarial, tanto no tratamento com os clientes externos como os internos (nossos colegas de trabalho). Mas a palavra Etiqueta ainda é vista por muitas pessoas como um conjunto de regras acessíveis apenas a algumas classes sociais, ou seja, restrita a uma pequena e seleta elite. Normalmente, quando as pessoas falam sobre etiqueta logo se reportam a situações que envolvem grande formalidade e trajes elegantes. Ledo engano, pois a etiqueta não é privilégio de determinada classe social, e está ao alcance de todas as pessoas. No momento em que o IAL vem empreendendo tantos esforços na qualidade dos serviços prestados à sociedade vale a pena refletir sobre o real significado desta palavra, conhecendo ou relembando algumas regras básicas.

Etiqueta não se resume a acertar o uso dos talheres num jantar mais sofisticado ou não esquecer de colocar o guardanapo no colo assim que se sentar à mesa. O que poucas pessoas lembram é que a etiqueta está presente em vários momentos da nossa vida, inclusive naqueles que envolvem o dia-a-dia de trabalho. Etiqueta é também a forma correta de se relacionar com outras pessoas, e pode ser considerada como um conjunto de normas de comportamento que objetivam facilitar a vida social e profissional das pessoas.

Dependendo da carga horária, passamos um terço de nosso dia no ambiente de trabalho, rodeados por pessoas com as mais diversas manias, credos e culturas. Algumas são como família outras são aquelas que tentamos evitar no momento de entrar no elevador. O local de trabalho é uma comunidade e funciona melhor quando as pessoas são educadas e gentis umas com as outras, em todos os níveis de hierarquia. Portanto, por mais liberal ou informal que seja o ambiente de trabalho no IAL existem normas de comportamento que devem ser observadas.

Ao chegar ao trabalho, cumprimente todos. Atenção e gentileza parecem coisas do passado, mas é o melhor *marketing* pessoal que existe. Bom-dia, boa-tarde, boa-noite, obrigado(a) e por favor são palavras obrigatórias e devem ser sempre

dirigidas a qualquer pessoa, em qualquer ocasião. Do porteiro do prédio ao diretor do instituto.

A falta de pontualidade é um péssimo hábito que pode ser considerado desrespeito aos outros e falta de organização do próprio tempo. É comum atrasar o início de uma aula, palestra ou reunião esperando as pessoas que ainda não chegaram. Ora, se elas não tiveram a consideração de chegar na hora por que prejudicar aquelas que se organizaram e chegaram no horário marcado?

Não ficar indefinidamente ao telefone. Use o telefone para fins profissionais. Evite telefonemas particulares para fofocas ou assuntos fora do contexto, eles devem ser rápidos e em tom baixo. Quando for atender algum telefonema, não pergunte: quem gostaria, quem deseja ou “de onde?”, pergunte quem deseja falar com , o número e o horário, mas lembre-se, não precisa “anunciar” que ele está no banheiro.

O celular é um recordista em gafes. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação. Lembre-se que celular não é discoteca e você está num ambiente profissional. Em encontros, palestras, aulas e reuniões, ele deve permanecer desligado. Em reuniões, caso você esteja esperando uma ligação importante, avise o seu interlocutor e peça licença antes de atender. Fale baixo e não demore. Ao sair de sua sala (celulares não são compatíveis com ambientes de laboratórios), leve seu celular.

Celular é artigo pessoal e intransferível, não deve ser atendido por outra pessoa.

O computador não fica muito atrás na lista das gafes. Não ligue sua caixinha de som no máximo com sua lista de músicas preferidas! Também não radicalize a ponto de se isolar com o fone de ouvido e obrigar seus colegas a levantar e bater em seu ombro para falar com você. Nem todo mundo aprendeu a usar o e-mail com bom senso. O primeiro passo é abrir uma conta pessoal e outra para assuntos do instituto. Não fica nada bem receber mensagens indesejadas em sua caixa profissional. Aliás, piadas, correntes e simpatias ficam proibidas de ser repassadas para endereços profissionais.

Tem gente que realmente faz do escritório sua segunda casa e passa a utilizar toda a infra-estrutura do lugar para solucionar pendências da vida particular. Cuidado: uma vez ou outra, tudo bem. O problema é o exagero. É falta de educação e de ética. O ideal é resolver essas coisas fora do trabalho. Mas, se for algo urgente, o melhor é pedir autorização, e, caso você seja o (a) chefe, aí, sim, cabe dar o exemplo. Aos chefes é oportuno recordar que nunca devem

chamar a atenção de um funcionário na presença de outra pessoa.

Seja limpa(o). Limpe os locais de uso comum, sejam bancadas, cozinha ou pias de banheiro. Devolva tudo que pedir emprestado aos colegas. Respeite a privacidade dos outros. Nunca mexa na mesa de alguém ou leia material que não seja seu.

As mulheres devem evitar o uso de salto muito alto; saia muito justa, muito curta; decotes, roupas muito apertadas, aquela blusa transparente, pulseiras barulhentas, brincos enormes; cabelos compridos e soltos. Guarde os decotes grandes e os tecidos transparentes para sua vida particular. Para os homens: por mais calor que faça, não arrisque uma bermuda e nem regata! Opte por tecidos leves e claros.

Uma vez que é comum a participação em eventos como congressos, simpósios, encontros, feiras, reuniões externas, vale algumas normas sobre apresentação. Apresentam-se sempre as pessoas menos importantes às mais importantes hierarquicamente; os jovens aos mais idosos, os homens às

senhoras, os convidados ao homenageado. As pessoas de cargos menos importantes são sempre apresentadas às pessoas de cargos superiores às quais cabe a iniciativa do cumprimento. Entre iguais, a recém-chegada é a primeira pessoa a ser apresentada a quem já está presente. Se você 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. Mesmo passando por mal educada na maioria das vezes que sigo essa regra, prefiro acreditar que há quem entenda o meu comportamento!

O mesmo acontece quando eu não estaciono meu carro de ré ao redor do prédio central do IAL. Imagino que a emissão de poluentes do escapamento do carro deve provocar mal estar aos colegas que ali trabalham. Por um lado, se este gesto simples pode prejudicar a “arrumação” do estacionamento, por outro lado, poderia representar uma regra particular da etiqueta no trabalho dos funcionários do IAL e da Secretaria de Saúde. E já estaríamos até criando nossa própria Etiqueta!