



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DE GOIÁS

BOAS PRÁTICAS DE CONVIVÊNCIA



Apresentação e Histórico

Este manual surgiu do contato com os servidores em pesquisas anteriores e tem por objetivo aprimorar a qualidade das relações entre colegas e padronizar rotinas de contato telefônico e com as pessoas que recebemos. Existem algumas regras de convívio social e profissional e a sua prática é de fundamental importância porque além de facilitar a convivência, aumenta em nós o sentimento de segurança no trato com as outras pessoas e nas mais diversas situações. Você é parte na rede de relações desta Casa, portanto, sua colaboração é essencial!

Tânia Fenelon Mendonça

Expediente

Presidente: Conselheiro Edson José Ferrari
Diretor-Geral: Pécio Pedroso de Moraes Júnior

MANUAL DE CONVIVÊNCIA

Programa de Avaliação e Desempenho dos Servidores (PADS)

Concepção: Psic. Tânia Fenelon Mendonça
Colaboração: Psic. Rosanne Miguel de P. Carvalho

Serviço de Imprensa/TCE

Chefe do Serv. Imprensa: Jorn. Alexandre Alfaix de Assis

Designer: Candice Sebba

Revisão: José Joaquim de Andrade Freitas

Ilustrações: Fróes

Conheça também as cartilhas:

- Serviço de Copa
- Serviço de Transportes

POSTURA NO TRABALHO PARA UMA BOA CONVIVÊNCIA

- Cumprimente a todos, sem exceção e sem intimidades, tanto ao chegar quanto ao sair, inclusive pelos corredores.
- Trate com respeito a todos, procurando ouvi-los e, quando necessário, orientá-los em suas solicitações.
- Recepcionistas não estendem a mão para visitantes, a não ser que estes tomem a iniciativa e o façam.
- Fale com sobriedade sem gestos exagerados ou voz alterada. Evite gírias, modismos lingüísticos e atitudes que possam ser classificadas como exibicionismo. Controle excessos e críticas!
- Sempre que necessário, demonstrar firmeza, sem porém, parecer dono da verdade. Fale o necessário e saiba ouvir também!



- Intimidades com colegas são atitudes que não cabem no ambiente de trabalho e podem provocar desentendimentos.
- Fazer-se de engraçado não é fácil, pode-se cair no ridículo.
- Vista-se com discrição, adequadamente à situação e ao local. As roupas de trabalho devem ser discretas e limpas.

Seja polido e cordial, sem perder a noção de distância com seus colegas, sejam eles superiores, inferiores ou iguais. Profissionalmente é indispensável observar a hierarquia!

Dirigir-se a um superior com familiaridade diante de estranhos denota falta de tato e educação. Mesmo que sejam amigos, mantenha a postura profissional que o ambiente de trabalho solicita.

Tratar pessoas importantes pelo prenome quando não somos seus íntimos é prova de mau gosto.

AO CONVERSAR, A DICA É EVITAR

Alguns gestos que podem sinalizar nervosismo e insegurança:

Gesticular demais;

Mexer nos cabelos;

Roer unhas;

Mexer ou brincar com jóias;

Morder lábios, segurar queixo;

Arrumar as roupas dos outros;

Tocar nas pessoas, bater no ombro delas pra chamar a atenção.



USO DO TELEFONE:

- ▣ Deve-se restringir a assuntos de interesse da instituição. Evite ligar ou receber ligações pessoais demasiadas, inclusive pelo celular.
- ▣ Procure atender no máximo ao terceiro toque.

AO ATENDER:

- ▣ Se não puder prosseguir, anote nome e telefone para **retorno**.
- ▣ Se não puder responder à solicitação, seja franco dizendo que irá anotar, se informar e que **retornará** com a devida informação.
- ▣ **É de bom tom retornar as ligações.**
- ▣ A forma de atendimento fala pela instituição. A pessoa que atende deve ter uma dicção clara e agradável. As informações devem ser precisas; para isso, tenha em mãos o maior número de dados que possam ser solicitados.
- ▣ É recomendável que, ao atender, diga-se o nome da empresa, seguido de cumprimento e nome da pessoa. Expressões como querida, amor, meu bem e você podem produzir um péssimo efeito, afinal do outro lado da linha pode estar uma senhora mais velha ou uma autoridade.

RECEBENDO RECLAMAÇÕES

- ▣ Em casos de reclamações, receba-as com tranquilidade. A melhor maneira de acalmar o reclamante, é pedir que esclareça bem o problema e dizer-lhe que está anotando tudo para encaminhar ao setor competente.



- ▮ Diante de alguém que chega, devemos interromper a conversa telefônica, após pedir licença à pessoa que está na linha e nos dirigir ao recém chegado: "Pois não, Sr.(a), em que posso ser útil?" A preferência é àquele que se está atendendo pessoalmente!



TELEFONE CELULAR

- ▮ Enquanto instrumento de uso pessoal, evite usá-lo no ambiente de trabalho. Em casos de necessidade, peça licença e atenda o mais brevemente possível.

HORÁRIO DE TRABALHO E FALTAS

- ▮ Uma boa dica é se organizar para chegar 10 minutos antes e sair 5 minutos depois do horário estabelecido. Isso porque assim será possível administrar pequenos imprevistos e não se atrasar.
- ▮ Precisando faltar, seja sincero e justifique ao seu superior. Se possível, com antecedência, isso mostra organização e comprometimento.





INTERNET

- ▣ O acesso à internet em instituições e empresas é praticamente restrito a assuntos de interesse do serviço. Limite-se a isso evitando o uso em caráter pessoal que deve ocorrer excepcionalmente.

SE VOCÊ QUER SER BEM SUCEDIDO

- ▣ Supere-se a cada dia.
- ▣ Mantenha a mente aberta para ouvir, entender e praticar.
- ▣ Faça acontecer, sendo amigo, colaborador e facilitador.
- ▣ Exercite seu poder de iniciativa diante de acontecimentos e imprevistos.

AO CONVERSAR

- ▣ Ouvir prestando atenção em quem está falando.
- ▣ Esforçar-se para compreender o que o outro diz.
- ▣ Procurar soluções e não os culpados pelos problemas.
- ▣ Dar respostas gentis e compreensíveis, mesmo que discordantes.

PARA COMUNICAR BEM

- Tenha as idéias claras para si, antes de comunicá-las.
- Considere a real finalidade daquilo que vai expressar.
- Mantenha coerência em suas comunicações verbais e não-verbais, ou seja, entre o discurso e a ação.
- Seja ouvinte.
- Faça uso dos pronomes de tratamento: Sr., Sra., Dr. e Dra.
- Use bem as palavras mágicas: Por favor, Obrigado (a), Com licença, Me desculpe.

BOAS PERGUNTAS:

- O QUE a empresa espera / quer de mim?
- SOU CAPAZ de atender às expectativas e à confiança a mim depositadas?
- TENHO boas condições de trabalho aqui?

EVITAR:

- Tratamento íntimo e em diminutivos.
- Gírias
- Gesticulação excessiva.
- Mascar chicletes.

PROCURE SEMPRE:

**Transformar diferenças
em solução de
problemas!**

