Manual de Comportamento Organizacional

Sumário

Apresentação. pág.02
Comportamento no Trabalho pág.03
Uso do Telefone pág.10
Uso da Internet e do Email pág.13
Reuniões. pág.16
Relacionamentos no Ambiente de Trabalho. pág.19
Comportamento Ambientalmente Sustentável pág.20

Apresentação

O presente Manual de Comportamento Organizacional traz um catálogo de dicas e princípios de comportamento no trabalho e visa a estimular o contínuo aprimoramento da cultura organizacional interna e o alinhamento da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará às melhores práticas organizacionais vigentes. A disseminação do presente trabalho pretende fomentar o aperfeiçoamento das rotinas e procedimentos internos, bem como a profissionalização das relações humanas no âmbito da instituição.

Com efeito, o Estudo do Comportamento Organizacional encontra subsídio em ciências como psicologia, administração, sociologia, antropologia, economia, e, ao mapear vícios de comportamento capazes de prejudicar o ambiente e a eficácia do trabalho, cataloga práticas que favorecem o pleno desenvolvimento profissional das pessoas e da organização. O objetivo é criar um ambiente organizacional pautado em valores como profissionalismo, comprometimento, concórdia, engajamento e harmonia.

O aperfeiçoamento da cultura organizacional é fundamental na dinâmica de manutenção e melhoria da gestão de pessoas, na elevação do grau de profissionalismo da instituição e na prevenção de problemas individuais e coletivos. Alinha-se à estratégia "promover o permanente aperfeiçoamento profissional dos membros e colaboradores da DPGE" da perspectiva Aprendizado e Crescimento do Planejamento Estratégico, e tende a favorecer o atingimento da Missão e Visão da Defensoria Pública Geral do Estado.

Comportamento no Trabalho

- Uma regra básica do comportamento organizacional é compreender que casa e trabalho são coisas distintas, que amizade e trabalho não se confundem. O ambiente de trabalho é lugar de seriedade, profissionalismo e compromisso com os afazeres. Uma organização onde os relacionamentos se fundam em bases domésticas, afetivas e de amizade tende a enfrentar muitos problemas. Um ambiente de trabalho saudável requer que os relacionamentos interpessoais se desenvolvam em bases profissionais. Por isso, é extremamente importante tomar alguns cuidados.

- Atrasos: trata-se da gafe número 1 do ambiente de trabalho. A não ser que haja um motivo realmente muito sério e imprevisto, é completamente injustificável atrasar-se para reuniões ou encontros de trabalho. A velha mania brasileira de nunca começar nada na hora marcada jamais deve ser utilizada como desculpa. Chegue sempre na hora marcada e, caso não consiga evitar o atraso, ligue antes justificando e se desculpando. A regra também serve para o próprio expediente do dia-a-dia. Pontualidade é sinal de educação, profissionalismo e compromisso.

- Ausências ou atrasos devem sempre ser comunicados. Trata-se de uma atitude extremamente antiprofissional deixar pessoas esperando por você e/ou sem informação sobre sua chegada ao local de trabalho. Se você trabalha com atendimento ao público, então nem pensar em chegar atrasado e deixar o cliente-usuário esperando. Trata-se de uma profunda falta de respeito, que macula a imagem do profissional e da própria instituição.

- Seja organizado: mantenha seu local de trabalho sempre limpo e em ordem e use agenda para organizar suas tarefas e compromissos.

Sempre documente suas atividades. Mantenha seus arquivos e pastas sempre em termos, de modo que seja facilmente compreendido por outras pessoas. Não guarde seus afazeres apenas na memória. Além de ser extremamente estressante, você se expõe ao risco do esquecimento, sinal de um profissional desorganizado e sem compromisso.

- Respeite as normas internas e as ordens dos superiores. Evite o desacato a diretrizes da organização, o que pode ser considerado falta grave no ambiente de trabalho. Procure se informar sobre qual o nível de autonomia de que você dispõe e quais as normas internas vigentes, para não descumpri-las involuntariamente. Nunca tome iniciativas por conta própria que possam expor a organização, colegas ou usuários a riscos ou possam prejudicar a imagem da instituição. Antes, obtenha autorização de seu superior hierárquico.

- Procure falar baixo e trabalhar em silêncio durante o expediente, sobretudo quando houver outros profissionais trabalhando no mesmo ambiente. E jamais interrompa alguém que está em atendimento, ligação ou reunião, gafes extremamente recorrentes no ambiente de trabalho. Se o colega estiver ocupado, deixe recado e retorne depois. E nunca entre no ambiente de trabalho dos outros de surpresa. Sempre consulte com antecedência a disponibilidade do colega. Antes de entrar em qualquer recinto, bater à porta é regra obrigatória.

- Seja solidário, ofereça apoio aos colegas e seja colaborativo no trabalho. Essas atitudes concorrem para tornar mais efetivas as soluções dos problemas, aumentar a auto-estima da equipe e favorece um clima organizacional saudável entre os colegas. Palavras obrigatórias no dia-a-dia: bom dia, boa tarde, por favor, por gentileza, obrigado, senhor, senhora. Seja respeitoso, cumprimente as pessoas, agradeça quando ajudado. Lembre-se da regra: gentileza gera gentileza.

- Tenha sempre em mente a Missão, Visão e Valores da sua instituição. São as bases da organização. Não as conhece? Então está na hora de se informar e tê-las à mão. Com certeza estão em um banner perto de você ou no site da instituição.

- Procure respeitar a hierarquia, mostre-se comprometido com a missão da instituição, seja assíduo e pontual. Exerça suas funções com zelo, competência e eficiência. Tudo isso concorrerá para você ser visto como um ótimo profissional.

- Faça o que prometeu. Se assumir um compromisso, honre com ele. Se for o caso de rever um compromisso assumido, não o faça unilateralmente. Seja transparente e repactue com aquele junto a quem se comprometeu.

- Intrometidos: são aquelas pessoas que não perdem a oportunidade de participar de uma conversa, mesmo que não tenham nenhuma relação com o assunto ou que não tenham sido convidados. Se não tem intimidade, não tem relação com o assunto ou não foi convidado, evite estacionar na conversa alheia.

- Incoveniente: é aquele colega que, não tendo o que fazer, estaciona no setor dos outros para bater papo. Se estiver super ocupado e o colega não tiver o "simancol" necessário para perceber que está incomodando, não faz mal, de forma delicada, você explicar que no momento não dispõe de tempo e que vocês marcarão outro horário para atualizar o bate papo. Naturalmente, faça-o de maneira cordata e gentil.

- Evite falar pegando nas pessoas. Nem todo mundo gosta de contato físico. Evite falar alto, gesticular, dar gargalhadas incontidas, contracenar histórias performáticas no ambiente de trabalho e fazer brincadeiras o tempo todo. Descontração é importante, mas é preciso ter cuidado para não errar a hora e o tom, pois trabalho é lugar de seriedade e compromisso com os afazeres.

- Comer à mesa de trabalho: se o alimento tiver um cheiro forte, fica ainda pior. Além de deselegante e antiprofissional, comer no posto de trabalho implica o risco de derramar comida ou líquidos nos móveis e equipamentos de informática. Não custa nada ir até a copa fazer seu

lanche ou refeição, atitude bem mais apropriada.

- Invadir o espaço alheio: sentar na cadeira do colega, mexer em suas coisas, atender o telefone do outro podem incomodar e são atitudes contraindicadas no espaço de trabalho.

- Cuidado com a fofoca. Falar mal de colegas ou superiores no ambiente de trabalho é uma das mais recorrentes gafes de comportamento organizacional. Evite criar ou dar curso a maledicências na organização. Você contribuirá para prejudicar o clima organizacional e ainda será exposto como uma pessoa fofoqueira e que fala mal das pessoas. Lembre-se que amanhã poderá ser você a vítima das intrigas e maledicências.

- Jamais chame alguém com quem não tem intimidade de apelidos carinhosos, como "querido", "gata", "meu bem", "amor", "benzinho". E mesmo se tiver intimidade é sempre bom evitar um tratamento extremamente afetivo e pessoal. O ambiente de trabalho requer profissionalismo e seriedade. Mesmo em relação a colegas com os quais você tem amizade fora da organização, no ambiente de trabalho, mantenha um relacionamento em bases profissionais.

- Se você precisar criticar ou repreender alguém, sobretudo se for um subordinado, evite fazê-lo na frente dos outros. E não fique culpando ninguém pelas costas. É deselegante e antiprofissional. Chame a pessoa na sua sala ou a algum lugar privado e converse objetivamente sobre a falha. E não misture críticas profissionais com pessoais.

- Procure ser profissional, justo e impessoal. Reconheça o mérito das pessoas, delegue funções e distribua oportunidades de acordo com a capacidade técnica de cada um. Nada mais desmotivante do que um ambiente de trabalho onde as equipes são formadas sem

profissionalismo, por critério de amizade, e onde o mérito não tem valor, o que termina desestimulando toda a organização.

- Se receber um desafio para o qual não está habilitado, não procure disfarçar ou terceirizar a tarefa. A melhor atitude é ser transparente com quem a delegou para você e buscar uma pessoa com perfil mais adequado à missão. Não há nenhum demérito nessa atitude, e sim, nobreza. Uma tarefa sendo gerenciada pela pessoa errada traz prejuízos para o próprio profissional, para o projeto e para a organização.

- Vista-se adequadamente de acordo com o nível de formalismo requerido pelo seu ambiente de trabalho. Tanto diante dos colegas como diante dos usuários um profissional trajando vestes adequadas transmite uma imagem positiva e profissional. Cuidado com roupas informais demais, insinuantes demais ou modernas demais. Evite cores gritantes, acessórios extravagantes ou peças de roupa incompatíveis com o nível de formalidade exigido pela sua profissão. Sobriedade, equilíbrio e moderação são sempre boas pedidas no ambiente de trabalho.

- Por mais que seu chefe permita uma relação de proximidade, é importante manter (sutilmente, claro) limites. Quando surgirem problemas, tanto você quanto ele podem terminar adotando um tom pessoal demais na discussão, o que pode dificultar as coisas. Uma relação em bases profissionais é sempre saudável para as pessoas e para a organização.

- Seja sempre cordial e gentil no ambiente de trabalho. Mesmo quando tiver que dar ordens, não seja rude com colegas ou subordinados. É perfeitamente possível ser enfático sem ser grosseiro, o que pode, em vez de fomentar o comprometimento com as obrigações, terminar desmotivando a pessoa e tumultuando o clima organizacional.

- Apresentação: as pessoas de cargos menores são apresentadas às pessoas de cargos superiores, às quais cabe a iniciativa do

cumprimento. Se você estiver sentado e for homem, levante-se sempre que for apresentado a alguém e saúde com aperto de mão. As mulheres só precisam se levantar para cumprimentar outras mulheres de mais idade ou pessoas de maior hierarquia. Outra regra importante: o anfitrião é quem apresenta.

- Se receber um colega ou terceiros em seu local de trabalho, convide a pessoa a sentar, ofereça água e café. Se a pessoa precisar aguardar por você, certifique-se de ela está bem acomodada e ofereça uma previsão do tempo de espera. Capacite seus colaboradores na técnica de recepção para que eles não cometam gafes agindo em seu nome. O demérito recairá sobre você, não sobre o seu supervisionado, acusando antiprofissionalismo de sua parte. Se estiver aguardando alguém e outro colega entrar na sala, de forma gentil, deixe claro que sua disponibilidade pode ser interrompida a qualquer momento. A pessoa agendada tem preferência sobre a que chegou sem aviso prévio.

- Quando for a uma reunião externa ou encontro de trabalho, ao ser recebido pela(o) recepcionista(o) ou secretária(o) do anfitrião, não a incomode se ela/ele estiver aparentemente ocupada(o). Deixe-a(o) à vontade para continuar seus afazeres. Por outro lado, se ela/ele estiver disponível, não há nenhum problema em conversar amenidades. Mas lembre-se: jamais faça perguntas sobre o superior dela/dele nem tente obter de forma dissimulada informações sobre a instituição. A tendência é ela/ele se reportar ao superior informando que você é fofoqueiro e criar um clima desagradável. Afinal, ela/ele é leal ao superior dela/dele, não a você.

- Diante de um impasse, fatos graves, situações difíceis de resolver ou para a qual você não tem alçada, sempre se reporte ao seu superior. Não tome iniciativas unilateralmente pelas quais poderá ser responsabilizado posteriormente. Tampouco se omita diante de situações que requerem providências. Se não puder resolver ou não souber se seu nível de autonomia o habilita a tanto, procure seu superior e sempre documente os contatos realizados para não ter problemas no futuro. Em outras palavras, tanto omitir-se quanto agir quando não deveria ter

agido podem configurar faltas graves. A medida certa está no meio termo entre a omissão e o excesso. Na dúvida, reporte-se ao seu superior.

- Sempre respeite a hierarquia e as atribuições de cada departamento. Sua instituição possui Organograma e Manual Organizacional disponíveis no website. Procure se informar do papel de cada setor e a quem deve se reportar em cada caso. Acionar o setor errado, além de prejudicar a eficiência no atendimento de sua demanda, demonstra desconhecimento dos procedimentos internos e da estrutura organizacional de sua própria instituição. Se não souber como proceder, informe-se primeiro antes de protocolar um pedido às cegas. Sua demanda nascerá de forma mais qualificada e o procedimento será mais eficiente, o que será bom para você e para a instituição.

- Se chegar atrasado a uma aula, reunião, palestra, seja o mais discreto possível. Tome seu assento sem fazer barulho e sem incomodar os demais. Nada de sair cumprimentando todo mundo. Se chegou atrasado, o momento dos cumprimentos já passou. Agora a sua prioridade é tomar seu assento da forma mais discreta possível e não atrapalhar os trabalhos em curso e nem chamar a atenção de ninguém. Afinal, se você chegou atrasado, a última coisa que você deve querer é ser notado.

Uso do Telefone

• Telefone celular: a invenção do telefone celular não foi só uma inovação tecnológica. Ela trouxe consigo também uma enorme gama de novas gafes sociais e corporativas. É preciso ter muito cuidado e discrição no uso de celulares e smartphones no ambiente de trabalho.

• Durante reuniões, atendimentos, despacho administrativo e encontros de trabalho é terminantemente proibido atender o telefone ou navegar no smartphone. Trata-se da maior gafe corporativa, ao lado dos atrasos. Além de deselegante e anti-profissional, é uma grande falta de educação com as outras pessoas envolvidas. Se estiver na iminência de receber uma ligação importante (caso de vida ou morte) avise os demais antecipadamente dessa circunstância e mantenha o telefone no modo vibração. Se tocar, peça licença e se retire discretamente do recinto para atender a ligação lá fora. Seja breve e ao retornar se desculpe e agradeça a compreensão de todos.

• Toque do celular: se você adora a musiquinha da chamada a cobrar ou o funk do momento, considere que seus colegas podem não gostar. Portanto, evite. Cuidado com volume alto e toques grosseiros ou engraçadinhos. Se as pessoas estiverem concentradas e trabalhando, será uma experiência desagradável para os seus colegas. Sempre que possível mantenha o celular no silencioso, vibração ou pelo menos com o volume baixo.

• Ao telefone, dê toda a atenção à pessoa que ligou. Nada de mascar chicletes, manter conversas paralelas, comer ou fazer barulho. Se não puder resolver o problema, encaminhe-o à pessoas correta e, se for o caso, anote recado. Nunca deixe o interlocutor sem solução ou encaminhamento. Seja proativo e evite o descaso.

• Seja educado e polido ao telefone. Diga “Bom dia, por gentileza, eu gostaria de falar com o Sr. Fulano”, em vez de “Alô, Fulano taí?!”. Prefira “Bom dia, Fulana, por gentileza, será que o Sr. Beltrano poderia me atender neste momento? Por favor, você poderia me transferir para ele?” em vez de “Fulana, passa aí pra Beltrano!”. Ter bons modos ao telefone demonstra educação e profissionalismo. “Bom dia”, “boa tarde”, “por favor”, por gentileza”, “muito obrigado”, são palavras obrigatórias.

• Se estiver ao telefone e chegar alguém em sua sala e desejar que ela espere, interrompa brevemente a ligação, convide a pessoa que chegou a esperar, retorne à ligação desculpando-se pela interrupção, conclua e depois retome o diálogo com o colega. Já se a ligação for demorar, diga que daqui a pouco retorna. Por outro lado, se for caso de urgência máxima, explique o imprevisto ao interlocutor do outro lado da linha, peça desculpas de forma delicada para interromper a chamada, e logo depois de solucionado o problema retorne a ligação, desculpando-se mais uma vez pela interrupção. Secretárias não devem interromper os superiores, mas anotar recado. Se for algo grave, deve-se escrever um bilhete e entregar discretamente ao chefe para que ele decida o que fazer.

• Jamais deixe alguém esperando na linha. Se estiver ocupado, melhor dizer que está impossibilitado de falar no momento e retornar a ligação depois.

• Ao telefone, se a linha cair, a responsabilidade de ligar novamente é de quem telefonou, exceto se quem recebeu foi que deu causa à interrupção da ligação. Ao deixar recado na secretária eletrônica, faça isso de modo claro e objetivo, dizendo o seu nome, assunto e número para retorno. Ficar insistindo mil vezes é uma atitude deselegante.

• Em um ambiente coletivo, sair do local e não deixar o telefone no silencioso pode incomodar os demais, sobretudo se você for uma pessoa muito requisitada. Se for sair do recinto, leve consigo o celular ou silencie o toque.

- Deve-se evitar telefonemas pessoais durante o trabalho. Se tiver que resolver algum assunto particular durante o expediente, evite se prolongar ao telefone. Seja discreto, retire-se do recinto, seja rápido e procure não incomodar os demais. Evite elevar a voz, fazer gestos, falar palavrões, fazer caretas ou dar gargalhadas.

- Telefone funcional é instrumento de trabalho: nada de fazer ligações particulares pelo celular funcional, mesmo que seja "rapidinho". Já o telefone fixo tem que estar sempre disponível. Nada de ficar "pendurado" no telefone do trabalho, fazer pesquisa, bater papo ou fazer interurbano. Misturar público e privado é um vício antigo no setor público e denota antiprofissionalismo, desrespeito pela própria organização e ao erário. Afinal, o contribuinte não tem obrigação de financiar suas ligações privadas, certo? Nunca se esqueça: se você é servidor público, ligação de telefone institucional é uso de recurso público. Portanto, deve ser usado apenas em função do serviço.

Uso da Internet e do Email

- Não utilize a internet no ambiente de trabalho para fins pessoais, como redes sociais, compras, downloads de arquivos, etc. No ambiente de trabalho, a internet é instrumento de trabalho, e não de lazer. Além disso, o download de arquivos pesados pode sobrecarregar a rede e prejudicar o trabalho das demais pessoas.

- No exercício do trabalho, use sempre o e-mail funcional. Reserve o e-mail pessoal para comunicações particulares. Por outro lado, jamais faça uso do e-mail funcional para fins privados.

- No uso de e-mails no trabalho, faça uso da linguagem culta. Evite jargões, gírias, abreviaturas, emoticons e outras formas de linguagem informal próprias das redes sociais. Abra as mensagens com cumprimentos respeitosos como "Senhor(a) Fulano" ou "Prezado(a) Beltrana" (jamais com "Fala!", "E aí?", etc.) e encerre com "Atenciosamente" ou "Respeitosamente" (jamais com "Bjo", "Bjs", ":-)", "bye", "fui!").

- Verifique sempre a gramática e a ortografia antes de enviar e-mails. Um texto contendo erros de português denota descuido e antiprofissionalismo. Por outro lado, um e-mail, apesar de ser um documento, não deve ser tão formal quanto uma carta. Por mais breve e simples que seja o e-mail, é importante que sempre haja saudação inicial e assinatura na mensagem. Em se tratando de uma comunicação mais formal, que requer maior nível de solenidade ou protocolo, não use e-mail, e sim, um Memorando. Lembre-se: o documento tecnicamente adequado para veicular a comunicação interna (entre órgãos de uma mesma organização) é o Memorando, jamais ofício, CI, informes, comunicados, circulares, etc. Todas essas formas de comunicação possuem outra finalidade.

• Jamais escreva intimidades ou segredos por e-mail institucional. Considere sempre a possibilidade de vazamento. Nada de mandar correntes, propaganda, piadas e pegadinhas pelo e-mail funcional.

• Evite utilizar texto em caixa alta, o que equivale simbolicamente a um grito. Se quiser enfatizar uma ideia, use negrito ou sublinhado. Seja claro e objetivo e produza textos de leitura fácil. De preferência, aborde apenas um assunto por mensagem.

• Na assinatura, utilize o padrão vigente na sua organização. Nada de inventar formas pessoais de assinar um e-mail de trabalho, tampouco utilizar emoticons. O padrão é o da instituição.

• Quando enviar um e-mail com cópia, é delicado fazer referência a essa circunstância na própria mensagem. Isso pode ser feito logo na abertura (ex: Ao Setor x / cc Departamento y) ou no próprio corpo do documento ("...fulano, que nos lê em cópia..."). A "cópia cega" (Cco) é uma exceção. Deve-se evitar o quanto possível enviar mensagens com cópias ocultas para outras pessoas, exceto em casos de sigilo plenamente justificáveis. Se receber uma mensagem com vários destinatários, é recomendável responder a todos.

• Lembre-se que um e-mail nada mais é do que uma carta enviada por meio eletrônico. Dessa forma, o e-mail está protegido pelas mesmas regras jurídicas de confidencialidade que protegem as correspondências em geral. O vazamento de e-mails sem autorização é algo tão grave que pode até configurar crime. Se recebeu um e-mail, você deve se reservar a responder ao remetente, jamais espalhar a mensagem sem autorização expressa do autor. Respeite as regras de confidencialidade de sua organização.

• Muito cuidado com as redes sociais e listas de e-mails. Elas são um convite à manifestação de opiniões irrefletidas, que podem prejudicar a sua reputação e a de outras pessoas em apenas um clique. As consequências são inevitavelmente desagradáveis, podendo ensejar tumulto

do clima organizacional, ruptura de amizades e até interpelações judiciais. A impessoalidade da rede e a frieza das mensagens escritas são um convite involuntário ao desentendimento e à discórdia. Portanto, prudência e comedimento são regras que valem ouro. Lembre-se: na internet, sangue quente é sempre mal conselheiro. Se está nervoso, jamais descarregue na internet. A chance de arrependimento é total.

Reuniões

• Inimigo número 1 das reuniões: os atrasos. Para uma reunião começar mal, basta começar atrasada. Além de desrespeito por quem chegou na hora, trata-se de atitude antiprofissional e implica em desperdício do tempo das pessoas. Lembre-se: tempo é um recurso valioso. Uma boa forma de fomentar a cultura da pontualidade é começar todas as reuniões na hora marcada, independentemente da chegada de todos. Assim, os atrasados começarão a se sentir constrangidos diante dos demais e a chegar mais cedo da próxima vez.

• Inimigo número 2 da reunião: celulares, tablets e smartphones. Para uma reunião ser eficiente e produtiva, todos devem estar comprometidos com os assuntos em debate. Nada de desviar atenção para assuntos paralelos ou navegar na internet. Atender telefonemas em plena reunião nem pensar. Trata-se de uma das mais recorrentes gafes organizacionais, além de uma profunda falta de educação.

• Os convites devem ser enviados com antecedência. Atualmente, a melhor forma de envio é por e-mail. Confirmar por telefone é delicado e profissional. Faça-o sempre que possível. Convites de última hora denotam desorganização, além de concorrer para tumultuar o ambiente e prejudicar o rendimento dos colegas, que não conseguirão organizar suas agendas. Só nos casos de reuniões emergenciais o contato pode ocorrer em cima da hora. Nesse caso, deve ser pessoal e explicado o motivo da urgência.

• O condutor da reunião deve sempre ser o primeiro e o último a falar. Ou seja, é ele que abre e fecha a reunião e conduz os trabalhos. Se desejar falar, sinalize e aguarde que lhe seja concedida a palavra. Toda reunião tem que ser documentada. Eleja sempre uma pessoa encarregada de elaborar a ata e ao final a compartilhe com todos os presentes.

- Uma reunião eficiente tem que ter uma pauta, um objetivo preestabelecido e um tempo estimado. Uma reunião sem objetivo e meta de encerramento é um convite a divagações intermináveis e improdutivas, muitas vezes sobre assuntos que sequer estão em pauta. Ou seja, um convite ao desperdício do tempo de todos os envolvidos. Uma reunião de sucesso deve ser tão curta e eficaz quanto possível e produzir os resultados almejados. No momento da abertura o condutor deve explicar o motivo da reunião, declinar a pauta e os objetivos a serem alcançados e estabelecer uma meta de finalização. Deve ter consigo um roteiro dos pontos a serem equacionados e conduzir a reunião de forma objetiva e monitorando o tempo. Uma reunião com mais de 02 horas de duração tende a ser improdutiva. Portanto, considere 02 horas o tempo de duração limite.

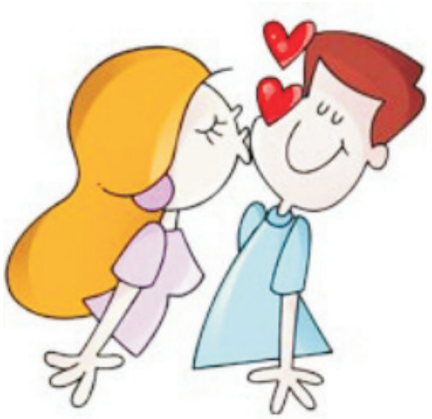
- Esteja preparado para defender suas teses. Se for fazer uma explanação, tenha números em mãos. Fundamente suas colocações com dados e defenda suas ideias de forma clara e objetiva. Resuma ao máximo o que tem a dizer para não tornar a reunião longa e cansativa.

- Se for encarregado de conduzir uma reunião, lembre-se de que um bom condutor é aquele que expõe suas opiniões de modo que todos entendam, sabe ouvir e mediar conflitos. Seja democrático e delicado com todos, mas sem permitir que o debate desande. Há momentos em que o condutor tem que chamar o feito à ordem, organizar as falas e conceder tempo igualitário para os debatedores, sob pena de perder a mão na condução. A partir das considerações apresentadas, procure fixar os pontos controvertidos de forma objetiva e submeter à votação dos demais. Antes de mudar de ponto de pauta, indague os demais se possuem outras observações a fazer, considere então o ponto superado, registre em ata e parta para o próximo tema. Ao final, certifique-se de que todos os assuntos foram debatidos e resolvidos, garantia de sucesso da reunião.

- Em se tratando de uma reunião com pessoas alheias a sua instituição, o primeiro passo deve ser a troca de cartões de visita (tenha-os

sempre em mãos) e uma rodada de apresentação entre os presentes. Caso o anfitrião não tome a iniciativa de realizar a troca de cartões logo no início, não tome você a iniciativa, reserve-se a entregá-lo ao final. Se as pessoas envolvidas já tem familiaridade, a troca de cartões é dispensável. Se não tiver familiaridade com a contraparte, mantenha o tom formal. Não tire o paletó, nem afrouxe a gravata ou atitudes similares, apenas se o anfitrião tomar a iniciativa e convidá-lo a fazer também.

Relacionamentos no Ambiente de Trabalho



- Caso possua uma grande amizade no ambiente de trabalho, seja discreto. Nunca comente na frente de outros colegas os programas que você e o amigo fizeram no final de semana, pois isso pode despertar ciúme e comprometer a imparcialidade das decisões.

- Deixe bem claro que é adepto do ditado "amigos, amigos; negócios à parte" e evite trabalhar junto com um grande amigo. Além de dar impressão de protecionismo, a relação pode comprometer o serviço e dificultar na hora de resolver os problemas e tomar decisões. Impessoalidade e profissionalismo são regras de ouro no ambiente de trabalho.

- Caso trabalhe com alguém de quem não gosta, seja formal, troque cumprimentos normalmente e não evidencie uma eventual antipatia. Isso minimiza risco de atritos e evita que os outros reparem e façam fofocas.

- Casais e parentes próximos não devem trabalhar juntos em um mesmo setor ou equipe. Pode comprometer o profissionalismo e a impessoalidade e favorecer ciúmes na equipe. Também é contraindicado que integrem simultaneamente órgãos colegiados, como conselhos, grupos de trabalho e diretorias.

- Na organização, evite os apelidos carinhosos e telefonemas melosos. Nada de "fofo", "bebê", "lindinha", "guti-guti", "neném". Muito menos beijos e abraços no ambiente de trabalho. Nada mais antiprofissional, além de ser constrangedor para os demais. No ambiente de trabalho, os dois nada mais são do que colegas de trabalho.

- Cenas de ciúme e bate-boca são péssimas para sua imagem no trabalho. Resolva problemas amorosos em casa. Se brigar com ele/ela, deixe a cara fechada em casa e a reconciliação para fora da organização.

Comportamento Ambientalmente Sustentável

- Seja econômico: não é porque a organização é pública que o material de trabalho não tem dono. Ao contrário: o dono são todos os cidadãos, que pagam os impostos, inclusive você.

- Antes de inutilizar um documento impresso em papel A4, utilize a outra face como borrão. Mantenha sempre um local para armazenar papel A4 com uma das faces utilizada. Depois da reutilização, não jogue no lixo. Deposite nas urnas de reciclagem ou local que lhe faça as vezes, para posterior coleta seletiva. Informe-se sobre os pontos de coleta.

- Para versões não definitivas de documentos, utilize sempre papel rascunho (com uma das face já inutilizada) e modo de baixo consumo de tinta de impressora. Ao final de um ano, a economia com papel e cartuchos, considerando o esforço de todos, será bastante considerável.

- Antes de imprimir, clique em "visualizar impressão" e analise o documento. Você pode estar imprimindo mais páginas do que realmente necessita. Opte por selecionar apenas as páginas que deseja imprimir e se um pequeno trecho do texto caiu para a última página, ajuste a formatação para o texto subir para a penúltima página.

- Se for se ausentar de sua sala, sempre desligue a luz e o monitor do computador. O monitor responde pela quase totalidade do consumo de energia do computador. Se for demorar, desligue também o ar condicionado. No horário do almoço, deixe tudo desligado. Direcione o ar condicionado em sua direção. Isso concorre para que com pouco esforço energético o equipamento dê conta de tornar a temperatura ambiente agradável e evita que o aparelho opere em alta potência, o que aumenta sobremaneira o consumo de energia. No final de um ano, o esforço de todos será sentido em muitos kilowatts consumidos a menos, garantia de economia na conta de luz e na emissão de poluentes no

meio ambiente.

• Que tal subir de escada hoje? Faz bem à saúde, queima calorias e ainda economiza energia. Se você vai subir não mais do que um ou dois andares, uma boa pedida é deixar o elevador para quem realmente precisa.

• Que tal uma carona? Se você e outros colegas moram perto um do outro, porque não fazer um rodízio de veículos? Vocês economizarão combustível, reduzirão a emissão de poluentes na atmosfera e ainda ajudarão a desafogar o trânsito, reduzindo a quantidade de veículos trafegando na rua diariamente.

• Vai mandar um Ofício ou Memorando? Por que não por e-mail? Sempre que possível opte pela comunicação eletrônica. Todas as organizações públicas e privadas já entraram para o mundo da comunicação virtual e certamente possuem site e e-mail. Pense nos ganhos que você irá conquistar: eficiência, tempo, economia de papel, tinta, envelope, cola, mão de obra, combustível, motorista/carteiro, trânsito, protocolo, burocracia, tinta de caneta, etc. Pensando bem, vale a pena mandar por e-mail, concorda?

• Adote uma planta. Se for possível e houve local adequado, tenha uma planta em seu local de trabalho e cuide dela. Além de fomentar a educação ambiental em sua organização e estimular uma cultura de relação com a natureza, algo extremamente saudável e raro nos dia de hoje, tornará o ambiente mais humanizado e aprazível.

• Cuidado com o consumo de água. Não deixe torneiras abertas ou gotejando. Se se deparar com um vazamento, não se omita. Feche o registro e abra um chamado no setor de manutenção. Os homens devem utilizar o mictório sempre que for o caso. Assim, evita-se usar a descarga desnecessariamente. A água tende a se tornar um recurso cada vez mais raro e caro. Dela depende a vida na terra. Portanto, não

desperdice.

• Adote um copo. Você é daquele que de meia e meia hora toma água e descarta o copo plástico no lixo? Então está na hora de rever seus hábitos. Os copos plásticos devem ser utilizados, de preferência, apenas pelos visitantes. No seu local de trabalho o ideal é ter uma squeeze customizada da sua instituição (informe-se e retire a sua no setor responsável) ou, em último caso, utilizar apenas um copo por dia. Você sabia que um copinho plástico leva mais de cinquenta anos para se decompor na natureza? Pois é. Vamos evitar então.

• Utilize as câmaras de coleta seletiva existentes em seu trabalho. Antes de descartar resíduos no lixo comum, lembre-se: uma garrafa plástica leva cerca de 400 anos para se decompor na natureza; uma pet pode levar mais de 1.000 anos; lata de alumínio, mais de 200 anos; um vidro, milhares de anos. O descarte responsável é um dever de todos nós.

• Jamais descarte cartuchos, pilhas e eletrônicos diretamente no lixo. Procure se informar sobre os locais apropriados para coleta desses resíduos. Na dúvida, leve-os para o trabalho para que sua instituição providencie isto por você. O mesmo vale para lâmpadas.

• Se não está utilizando algum material ou equipamento nem há perspectiva de utilização futura, não jogue fora, restitua-os ao almoxarifado. Eles ainda poderão ser utilizados. Evite o desperdício.

DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ