

# Cartilha de Curso

---

## SECRETARIADO: APRESENTAÇÃO PESSOAL, COMPORTAMENTO E APERFEIÇOAMENTO NAS TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

**Objetivos:** I – contribuir para o desenvolvimento profissional do servidor; II - Promover a atualização dos participantes em relação as técnicas secretariais, recepção, atendimento ao público, atendimento telefônico, regras básicas de etiqueta e administração da agenda. III - Proporcionar aos participantes uma melhor compreensão em relação ao papel da secretária na instituição buscando melhorias na performance individual e profissional.

**Público-alvo:** Técnicos administrativos lotados em secretarias

**Nº de vagas:** 30

**Carga horária:** 20 horas (12h presencial e 8h a distância)

**Período de realização:** Agosto de 2018

**Modalidade:** Presencial/Distância

**Instrutores:** Laura Elisa N. Vieira e Vera Lúcia da Paixão Cordeiro

**Organização:** SESED/DIDEP/PROGP



Universidade Federal  
de São João del-Rei

**CURSO DE CAPACITAÇÃO**  
**SECRETARIADO: APRESENTAÇÃO**  
**PESSOAL, COMPORTAMENTO E**  
**APERFEIÇOAMENTO NAS TÉCNICAS**  
**DE ATENDIMENTO**

Laura Elisa Nascimento Vieira

Vera Lucia da Paixão Cordeiro

São João del-Rei

Dezembro/ 2018

## **1. Introdução: Profissional de Secretariado - origem e características**

### **1.1. Origem do termo e um pouco de história**

A profissão de “secretária” não tem a sua origem muito conhecida, contudo, por meio de pesquisas, nota-se muita semelhança entre o trabalho desenvolvido pelo profissional de secretariado de hoje em dia e o do Escriba - profissional de atuação destacada em toda a Idade Antiga junto aos povos que desenvolveram a escrita e o comércio. Uma curiosidade quanto ao desempenho dos escribas é que muitos deles eram taquígrafos.

Respeitadas as características de cada época, quando se lê a descrição do trabalho do escriba, observa-se que existe bastante semelhança com o trabalho da secretária:

*“...homens letrados, com domínio de vários idiomas, taquígrafos, com conhecimentos gerais e máxima competência”<sup>1</sup>.*

Já o termo “secretária” tem origem no Latim, onde encontramos, a princípio, as palavras “*secretarium/secretum*”, que significa lugar retirado, conselho privado; e “*secreta*” que significa particular, segredo, mistério. Acredita-se que, com o passar do tempo, a grafia e o significado de tais palavras tenham sofrido alterações, surgindo os dois gêneros: Secretária e Secretário.

A função do secretário praticamente desapareceu durante a Idade Média em face das condições políticas, econômicas e sociais. Na Idade Moderna, com o ressurgir do comércio, a necessidade da função do secretário reapareceu, integrando-se à estrutura organizacional das empresas e permanece em evolução até os nossos dias. A mulher passou a atuar como secretária, de forma expressiva, na Europa e nos Estados Unidos, a partir das duas grandes Guerras Mundiais. Com a escassez de mão de obra masculina, desviada para os campos de batalha e com uma estrutura industrial/empresarial desenvolvida, as empresas não tiveram alternativas, para manterem-se em funcionamento, senão a de utilizar a mão de obra feminina. No Brasil, vamos perceber a atuação da mulher como secretária a partir dos anos 50, com a chegada das multinacionais, cuja cultura organizacional já estava habituada com a presença da mulher.

### **1.2 Características e requisitos profissionais**

Assim como qualquer profissional, a pessoa que atua em secretarias deve saber o que é esperado como resultado da sua atuação para, então, traçar estratégias a fim de garantir um bom desempenho do seu papel, levando à obtenção de bons resultados e sucesso em sua vida profissional. Nesse sentido, pode-se dizer que o cenário ideal é onde as chefias são claras e estabelecem previamente o perfil profissional desejado, expondo quais são as características e os requisitos necessários, pois as especificidades de atuação de cada profissional vão depender da área onde ele exercerá seu trabalho e dos objetivos estabelecidos individualmente por cada chefia. Naturalmente, isto não ocorre com a

---

<sup>1</sup> ALONSO, M.E.C. A arte de assessorar executivos. São Paulo: Pulsar, 2002.

frequência esperada, por esse motivo, a fim de estabelecer um “norte”, um ponto de partida, listamos algumas habilidades que os secretários devem ter domínio<sup>2</sup>:

- Conhecer os principais elementos, fundamentos e princípios de sua profissão;
- Compreender seu setor como parte da instituição;
- Ler, compreender e produzir com autonomia documentos oficiais;
- Conhecer e utilizar as formas contemporâneas de linguagem;
- Ter iniciativa, criatividade, autonomia, responsabilidade e saber trabalhar em equipe;
- Saber colocar em prática de forma coordenada os três componentes básicos para uma boa gestão do seu trabalho: conhecimento (saber), habilidade (saber fazer) e atitude (querer fazer);
- Conhecer e usar as tecnologias disponíveis a seu favor;
- Comunicar-se de forma clara e objetiva;
- Aplicar, no dia-a-dia, as regras básicas de etiqueta, agindo sempre com bom senso;
- Entender-se como “elo” entre a chefia imediata e os demais servidores ao redor, em virtude do maior “acesso” à chefia;
- Conhecer e aplicar normas de sustentabilidade, respeitando o meio ambiente e aplicando esses conceitos em seu dia-a-dia no trabalho;
- Conhecer e vivenciar a ética e a transparência em seu trabalho;
- Ter atitude ética no trabalho e no convívio social, compreender os processos de socialização e perceber-se como agente social que intervém na realidade;

Vamos abordar com maior detalhamento as características supracitadas, o que as envolve e quais são os requisitos necessários para desenvolvê-las da forma mais eficiente o possível. Para facilitar a compreensão do conteúdo a ser abordado, classificamos essas habilidades em três diferentes grupos:

- Aspectos físicos
- Aspectos morais
- Aspectos técnicos

---

<sup>2</sup> Conteúdo adaptado do site: <https://manualdasecretaria.com.br/secretaria-executiva/> (Acesso em 12 de setembro de 2018).

## 2. Aspectos Físicos

### 2.1 Apresentação Pessoal <sup>3</sup>

O que pode ser considerado uma boa aparência? Com uma boa vestimenta, podemos ficar elegantes e sérios na medida necessária para bem atendermos e sermos discretos. Porém, nenhuma roupa cairá bem se o profissional não souber se portar com as pessoas e isso envolve o olhar, os gestos, a voz, a higiene pessoal e a educação. Por isso, seguem algumas dicas que farão com que todos elogiem seu comportamento profissional.

Vamos às dicas?

- Sorria! Não importa o humor em que a pessoa esteja, se ela vê um sorriso franco e receptivo, ela se sentirá também receptiva. Por isso, dê o seu melhor sorriso sempre que avistar alguém entrando em sua sala.
- Seja formal! Nada de intimidades com colegas e, principalmente com superiores dentro do ambiente de trabalho, o comportamento deve ser sempre formal. Cumprimentos na hora de chegada e saída, e se possível com o tratamento de “senhor” ou “senhora”. Educação e bons modos nunca são demais.
- Use o mesmo conceito de educação e bons modos ao telefone.
- Ouça! Uma grande qualidade é saber ouvir! Tente, sempre que puder, ouvir mais e falar menos. As pessoas transmitem muitas informações importantes quando estão falando, então tente se atentar a tudo e filtre aquilo que é mais importante.
- Nada de fofocas! Essa é uma dica que fala por si só e vale para qualquer profissão.
- Estude e pratique o bom português. Muito de sua imagem vem da forma como você se expressa. Uso de gírias, verbos mal conjugados, piadas, tudo pode depor contra você.
- Seja claro e use um tom de voz adequado, nem baixo demais, nem alto demais.
- Se atente à sua higiene pessoal! Não se pode deixar de lado este tópico importante sobre a apresentação pessoal. Além de cuidar da aparência, é necessário investir na higiene pessoal, pois isso influencia a impressão que as pessoas terão sobre você! A higiene pessoal é essencial para a vida em sociedade, mais ainda no ambiente do trabalho, onde passamos a maior parte do nosso tempo.
- Procure sempre se atualizar. O mundo muda muito depressa, e as profissões também. Um profissional atualizado vale ouro!

---

<sup>3</sup> Conteúdo adaptado do blog, disponível em <http://secretariasublime.blogspot.com/2015/06/etiqueta-para-secretarios.html>. (Acesso em 31 de agosto de 2018)

- Sempre olhe para a pessoa que está sendo atendida, além de educação, é sinal de atenção ao que está sendo dito.

<https://www.youtube.com/watch?v=9iuKJTfa-Wc> (minutos 6 a 14)

## **2.2 Dress code**

Como se vestir? Esta é sempre a primeira pergunta que nos fazemos quando começamos um novo emprego ou temos algum compromisso que não costuma estar na rotina. A primeira grande estratégia para não “errar” a roupa é “esteja sempre atento ao tipo de evento e tipo de traje, para que sua roupa não seja muito exagerada, nem muito inferior aos outros convidados”.

- Moda X Bem-estar: É preciso se vestir da maneira como você gosta, se sentindo bem e seguro. Cuidado com a moda, pois nem tudo que está na moda se adequará a todos os corpos e ambientes. Leve em consideração o seu tipo físico, sua idade e seu jeito.
- Contexto: Suas roupas precisam variar de acordo com o local, o horário, a situação e a companhia. Com bom senso e bom gosto, é possível fazer uma escolha correta. Caso esteja em dúvida, observe as pessoas que trabalham com você ou mesmo consulte a opinião de uma pessoa próxima.
- Cuidado com os exageros: excesso também é deselegante. Atenção para o comprimento das saias e dos vestidos, transparência, decotes, e roupas íntimas aparecendo no ambiente de trabalho.

<https://www.youtube.com/watch?v=6CeaZQZnEPU>

## **2.3 Etiqueta Social <sup>4</sup>**

A Etiqueta social nunca foi tão necessária. Afinal, atualmente é muito fácil confundir-se com o que é socialmente aceitável. Muitos dos comportamentos corretos que as pessoas antes consideravam como senso comum foram perdidos com o tempo devido aos maus conselhos, regras desatualizadas e devido às mídias sociais que algumas vezes contribuem para comportamentos rudes. Com isso, a pergunta que não quer calar é: “Você tem etiqueta?”

Para responder a questão acima, é necessário saber o que é a Etiqueta Social. A princípio, pode-se dizer que etiqueta social é um conjunto de regras de comportamento e boas maneiras a serem seguidas dentro da sociedade e suas respectivas situações. Essas regras foram criadas a partir da prática, bom senso e das tradições que passam de geração para geração, consolidando-se como padrões de comportamento claros e bem respeitados. A etiqueta social relaciona-se tanto aos aspectos da vida em sociedade (por

---

<sup>4</sup> Conteúdo adaptado do site <https://www.socilaescola.com.br/etiqueta-social/#apresentacoes>. Acesso em 5 de setembro de 2018.

exemplo: vestimentas, linguagem corporal e verbal, cumprimentos), quanto aos valores historicamente construídos. Por isso, é justo afirmar que a etiqueta social é algo relativo e que cada sociedade possui regras de acordo com suas vivências e culturas (por exemplo, na etiqueta social japonesa é possível encontrar aspectos como a reverência à pessoas importantes e a retirada dos calçados para entrar dentro de casa, práticas incomuns à nos latino-americanos). Apesar de ser culturalmente relativa, essa sempre pode ser considerada sinônimo de educação, elegância, cordialidade e respeito, sendo uma expectativa social e um dever a ser cumprido, ensinado e preservado.

Aquele que não conhece e não age conforme as regras da etiqueta social pode encontrar muitos obstáculos em situações sociais e profissionais. Colocar em prática esses comportamentos pode fazer uma grande diferença em sua vida social. Nesse aspecto os brasileiros costumam ser bastante cordiais e simpáticos com seus convidados, algo que é refletido em nossas apresentações. Nossos costumes tornam o clima mais amável e propício para as conversas e amizades. No entanto, ainda existem regras que precisam ser seguidas. Veja abaixo uma lista de regras de etiqueta social para apresentações:

➤ Grau de intimidade na apresentação: O bom senso deverá determinar se a pessoa oferecerá um beijo ou um aperto de mão – tudo depende do grau de intimidade que se tem com o outro. Em via de regra, quando não conhece a pessoa oferece-se a mão.

➤ Aperto de mão: Quando der um aperto de mão, não o faça com a mão flácida e nem forte demais ao ponto de causar dor no próximo. No entanto, esse deve ser firme e respeitoso.

➤ Sorriso: Sempre sorria e seja amável em qualquer cumprimento. Demonstre felicidade.

➤ Atente-se às prioridades: A pessoa mais jovem ou menos influente é sempre apresentada à mais velha e mais influente e nunca o contrário. Além disso, o homem é apresentado à mulher, pois a mulher tem sempre prioridade; exceto se for apresentada a um Presidente da República (nosso ou de qualquer país), a Príncipes da Igreja ou Príncipe de Sangue ou Rei e a homens idosos.

➤ Cumprimente o anfitrião: Apresentar-se ao anfitrião logo que chegar a um evento é importante, principalmente se você foi convidado por outro convidado.

➤ Quem chega ao um local deve cumprimentar os demais que já se encontram no recinto.

### **2.3.1 A etiqueta social na internet**

Existem pessoas reais do outro lado da tela e todas elas merecem o seu respeito! As pessoas pensam que a internet é como um escudo e que podem agir e falar o que vem a cabeça sem nenhum tipo de filtro. Nada disso! É importante lembrar que existem pessoas reais do outro lado da tela e que todas elas merecem o seu respeito, logo tenha muito cuidado com o que escreve porque isso irá certamente afetar alguém de alguma maneira. A dica de ouro, segundo a jornalista e consultora de etiqueta Claudia Matarazzo, autora do livro “Net.com.classe”, é que as pessoas transportem a etiqueta convencional para o mundo virtual, ainda que seja difícil. Ou seja, você deve agir com a outra pessoa da mesma

forma que faria se estivesse cara a cara com ela. Dessa forma você conseguirá ter mais noção e polir suas ações, sendo mais educado e gentil com aqueles que fazem parte do seu círculo virtual.

Veja abaixo algumas dicas:

- Não fale mal da empresa ou de seus colegas de trabalho: Muitas vezes, ao adicionar seus colegas de trabalho, fica mais complicado postar suas opiniões sobre o trabalho ou como está se sentindo em relação a sua vida profissional. Algumas redes sociais possibilitam o bloqueio de determinadas pessoas. De qualquer forma, é preciso sempre ter cuidado ao adicionar chefes, gerentes e colegas do escritório. Esteja ciente de que eles irão fazer parte do seu círculo virtual, pois o uso de redes sociais 'sem filtro' pode provocar demissão por justa causa.
- Não poste fotos sensuais: Ninguém é obrigado a conferir as fotos de biquíni ou sunga das suas últimas férias na praia. A menos que você seja fissurado em academia, atleta ou blogueiro famoso, bom senso sempre é importante nesses momentos.
- Evite usar em excesso as redes sociais no expediente: Não passe a impressão de que seu trabalho é bagunça e use as redes sociais somente quando for estritamente necessário. Nas empresas em que o uso é bloqueado esse problema não acontece, mas atente-se ao uso das redes sociais pelo celular também.
- Não fale ou discuta sobre assuntos polêmicos: A diversidade de opiniões e pessoas nas redes sociais é imensa, portanto, é preciso ter cuidado ao postar sobre religião, futebol e política. Se for postar, esteja ciente de que poderá ser confrontado. No caso de discussões, o ideal é não render assunto para não se expor, pois, no mundo das discussões, ganhar é perder. Na grande maioria dos casos, as partes saem ainda mais convencidas de que estavam certas, e quando ocorre de alguém perder, esse não aceita de bom grado, tem seu ego ferido e muitas vezes conserva sua opinião.
- Evite adicionar pessoas que você não conhece sem motivo aparente: O melhor é ignorar o pedido se uma pessoa desconhecida ou que você não gosta te adicionar no Facebook. Aliás, a rede social permite selecionar seus amigos em grupos, ou seja, você pode direcionar suas postagens para um público específico.
- Não marque os amigos sem o consentimento: Marcar colegas em festas, confraternizações e eventos é um assunto que as pessoas dão pouca importância e pode acabar sendo bastante delicado. Como é uma ação expositiva, isso pode comprometer a pessoa ao divulgar que ela estava em determinado local, como é o caso desta jovem que terminou com seu namorado após ele ser 'entregue' por seus amigos em fotos do facebook. Ao se deparar com essa situação, questione ao envolvido se ele realmente gostaria de ser marcado. Ainda que pareça exagero para alguns, para outros, isso faz uma enorme diferença. Além de marcar amigos em festas/fotos, também é bastante comum pessoas marcarem umas às outras nos comentários das publicações. A marcação pode ser constrangedora para a pessoa, principalmente se envolve algum tipo de cobrança de dívida, que pode gerar inclusive processo por danos morais. Siga sempre a regra de ouro "Se você não falaria em público, então não publique".



- Cuidado com o spam: Esse é um dos casos que causam mais constrangimento e estresse nas redes sociais e muitas vezes pode levar a exclusão de amigos. Somente envie pedidos de adesão a jogos no Facebook para as pessoas que poderiam eventualmente jogar aquele joguinho. Além disso, tenha cuidado ao compartilhar correntes, vídeo, fotos e textos prontos. Você pode estar entupindo a timeline de seu amigo com coisas repetidas, além de ser tachado de chato ou sem opinião. Tenha critério ao republicar conteúdos. Há ainda outras manias que têm afastado alguns das redes sociais: retuítes constantes no Twitter e a repetição de informações e brincadeiras.
- Não se exponha sem necessidade: Evite postar informações irrelevantes sobre o seu dia a dia. Se expor sem necessidade pode soar egocêntrico ou narcisista da sua parte, além de, mais uma vez, encher a timeline de seus colegas com conteúdos pouco interessantes. Além disso, não envie e-mails no calor da emoção porque isso poderá causar uma ressaca moral no dia seguinte. Se recebeu algo que não gostou e lhe tirou do sério, respire e só responda quando estiver mais calmo. A internet não é o local ideal para lavar roupa suja porque tudo que disser será muito expositivo e poderá dar margem a muitas interpretações.
- Não poste fotos chocantes: Ninguém deve ser obrigado a ver fotos de pessoas mortas, animais maltratados ou pessoas mutiladas. Tome cuidado ao curtir fotos assim ou compartilhá-las para não incomodar seus amigos virtuais.
- Tenha atenção especial à interpretação de suas mensagens: Uma pesquisa realizada pelo *Journal of Personality and Social Psychology* aponta que há apenas 50% de chance do leitor interpretar corretamente o tom das suas frases nas redes sociais. Para piorar, quem lê a mensagem 90% das vezes acha que sua interpretação está correta! Logo atente-se à maneira como você expõe suas ideias. O mundo virtual tem muitas armadilhas e elas podem causar um desentendimento entre as partes que se comunicam, por não saberem se expressar da maneira correta. Utilize os emoticons e emojis em sua mensagem – informal – para que ela seja clara e transmita não apenas o conteúdo correto, mas a intenção e sentimento que está por trás dela. Além disso, tenha cuidado com o uso exagerado de letras maiúsculas, grifadas e em negrito nos seus textos, porque elas significam “gritos”, irritação e raiva.

### **2.3.2 Praticando a etiqueta social no dia-a-dia e no trabalho**

A etiqueta social também deve ser praticada no seu cotidiano se você quer ser visto como alguém educado, elegante e simpático. Existem várias pequenas situações que você pode se deparar a qualquer momento e que as regras de etiqueta se aplicam. Saiba como agir da maneira mais adequada com as dicas abaixo:

- Mantenha o respeito: O bom e velho ‘trate os outros como gostaria de ser tratado’ já resolve o problema.
- Respeite a privacidade alheia: Não invada ou force sua entrada na privacidade de colegas de trabalho.
- Seja pontual: Evite atrasos grandes demais ou muito frequentes no dia-a-dia de trabalho.

- Brincadeiras devem ter limites: Palavrões e piadas obscenas podem agredir aos colegas, e brincadeiras desse tipo devem ficar da porta do escritório para fora.
- Tenha bom senso ao se vestir: Roupas discretas e mais sérias são melhores para o ambiente de trabalho. Manter o bom senso é sempre a melhor pedida. Tenha boa vontade: ser solícito e ajudar seus colegas de trabalho pode render muitos pontos para a sua imagem profissional.
- Cumpra suas obrigações: Respeite prazos e cumpra as suas obrigações no dia-a-dia de trabalho, evitando perder tempo com o que não faz parte do seu cargo ou com assuntos pessoais.
- Cuidado com o tom de voz: Falar alto demais ou o tempo inteiro são atitudes bastante mal-vistas.
- Atenção com o olfato alheio: Cuidado com o estilo e a quantidade de perfume usada.
- Seja bem-educado com clientes e colegas: Ser simpático e bem-educado – pedindo licença ao entrar na sala de colegas e superiores, por exemplo – é fundamental.
- Respeite hierarquias: É preciso estar bem informado em relação às hierarquias e respeitá-las, mesmo que não concorde.
- Erros de português: Se alguém cometer um erro de português não corrija na frente de todos, e caso tenha mais intimidade, quando estiverem a sós, fale do erro com muita delicadeza. E se você for corrigido, mesmo que não goste, agradeça.
- Viagens compartilhadas: Em uma viagem de avião ou ônibus, permaneça em seu lugar, não fique andando pelos corredores; ao ler jornal, não o abra muito, para não atrapalhar o passageiro do lado; antes de deitar o encosto da poltrona, verifique se a pessoa que está atrás não está utilizando a mesinha; fale baixo, não reclame da comida e não leve nada de lembrança, etc.
- Esquecimento de nome: Ao encontrar alguém e esse perguntar: “Se lembra de mim?”, sorria e diga sem mentir “Claro que lembro, mas esqueci seu nome agora”.
- Horário de ligar para os outros: Em via de regra, o horário mais correto para ligar para a casa de alguém é de 10 horas às 22 horas. Quando a intimidade é maior com a pessoa, ela costuma especificar seus horários, como “pode ligar até meia noite”. Se disserem “acordo cedo”, já leve como uma indireta para que você não ligue muito tarde.
- Furar fila: Se furarem fila na sua frente, procure não chamar a atenção das pessoas perto para não constranger. Não fale alto para que a pessoa perceba. Fale diretamente com aquele que fura a fila, seja educado. Se mesmo assim não resolver, chame o gerente ou responsável pelo local. Não é nem preciso dizer que você não deve ser aquele que fura a fila, não é mesmo?

Concluindo, as regras de etiqueta estão presentes nas mais variadas situações, independente do local, cultura ou valores. Como bem definiu a consultora Glória Kalil, em entrevista à revista Exame “etiqueta não é aquela coisa de levantar o dedinho, isso não

existe mais, etiqueta é civilidade, é olhar para si mesmo, mas também olhar para o outro”<sup>5</sup>. Portanto, não se preocupe com a quantidade de detalhes, essas condutas são memorizadas com a prática e você tem muito tempo para aprender, o importante é começar agora. Na dúvida, caso não ache o que procura siga o bom senso e lembre-se de que “menos é mais”. Sinta o ambiente que te cerca e observe como as outras pessoas estão agindo, evitando chamar atenção ou se constranger.

## **2.4 Ambiente de trabalho: organizado, limpo, arejado, claro e acolhedor <sup>6</sup>**

O desejo de viver em um ambiente limpo e organizado faz parte do imaginário da maioria das pessoas que sabe que um local arejado e organizado são essenciais para o bom desenvolvimento de suas atividades. No entanto, não é incomum que as empresas e os próprios profissionais negligenciem ou se acostumem com ambientes fora desse padrão salutar, seja um escritório, uma cozinha profissional ou uma indústria. É importante sempre salientar as razões pelas quais ter um local de trabalho limpo e agradável é, além de um ato de respeito com os profissionais que ali trabalham, uma medida que ajuda no rendimento e eficácia da produção. Veja alguns motivos para se preocupar com essa questão:

- **Boa impressão:** Os clientes que buscam a sua empresa estão tendo contato pela primeira vez com o ambiente, então, como diz o ditado, a primeira impressão ficará. Se encontrarem um ambiente sujo, desorganizado e pouco receptivo, certamente a imagem do trabalho ficará prejudicada e a satisfação não será completa prejudicando seu negócio.
- **Organização:** Um ambiente organizado auxilia na produtividade dos funcionários que se sentem mais motivados a trabalharem em um local propício para a execução de suas funções. Ainda mais quando se está com pressa, se o ambiente de trabalho não estiver organizado, fica impossível encontrar um documento no meio de uma pilha de papéis e objetos em cima da mesa.
- **Saúde:** Poeira, sujeira, gordura, propiciam o aparecimento de bactérias e microrganismos que prejudicam a saúde, podendo causar sérios danos àqueles que trabalham no ambiente. Por isso, manter o ambiente impecável garante bem-estar e conforto para toda a equipe.
- **Segurança:** Um ambiente bagunçado também é mais propício a acidentes, especialmente tropeções, escorregões e queda de objetos em cima dos pés, das mãos

---

<sup>5</sup> Fonte: <https://exame.abril.com.br/carreira/gloria-kalil-diz-o-que-parece-chique-mas-nao-e-no-trabalho/>

<sup>6</sup> Texto construído com base nos conteúdos disponíveis em:

<https://www.saniplanengenharia.com.br/blog/por-que-e-importante-manter-o-ambiente-de-trabalho-limpo-> (Acesso em 3 de outubro de 2018)

<http://www.mpollo.com.br/blog/ambiente-de-trabalho-organizado/> (Acesso em 3 de outubro de 2018)

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/limpeza-e-higiene-no-ambiente-de-trabalho-impactos-e-beneficios/> (Acesso em 3 de outubro de 2018)

ou da cabeça. Ao nos lembrarmos do esforço das indústrias para lidar com os riscos inerentes à produção de bens, chega a ser triste imaginar que, em lojas e escritórios, pessoas possam sofrer acidentes, ainda que de pouca gravidade, por pura falta de organização.

- Melhora as relações interpessoais: Pode parecer estranho, mas estando em um ambiente confortável e agradável, as pessoas ficam mais solícitas e propensas a cooperar umas com as outras, criando uma atmosfera de integração e melhorando as relações entre colaboradores, funcionários e clientes.

Ninguém tem dúvidas sobre a necessidade de se manter o ambiente de trabalho limpo e organizado. Muitas vezes, no entanto, o desconhecimento da quantidade de benefícios proporcionados pela organização faz com que as pessoas relaxem um pouco e não tirem todo o proveito possível disso. Para começar, o ideal é colocar em prática atitudes simples que são relacionados à organização propriamente dita: selecionar os objetos essenciais para o seu trabalho e distribuí-los nos lugares adequados, mantendo por perto aquilo que você usa mais. Depois, determine os lugares onde ficarão guardados os documentos, pense na configuração do espaço como um todo. Leve em conta a funcionalidade e a ergonomia. Você está confortável? A sua postura, em pé ou sentado, está boa? O seu caminho está livre de objetos e móveis? Pode parecer trabalhoso no início, mas, com o tempo, essas ações se transformam em hábitos de toda a equipe.

O passo seguinte é pensar na higiene. A higiene refere-se a técnicas e métodos como, limpeza, conservação e cuidados que quando implementados, evitam doenças. As pessoas passam horas seguidas no ambiente de trabalho, um único espaço pode ser dividido entre inúmeros profissionais, por conta disso, implementar a higiene e seus métodos em tais locais é fundamental. Além de favorecer a saúde e necessidades fisiológicas dos indivíduos, a limpeza do espaço também previne acidentes e garante a manutenção dos equipamentos. Para que o ambiente de trabalho esteja sempre limpo e higiênico, todos devem colaborar com a manutenção do mesmo. Isso não significa que todos os dias as pessoas devam se mobilizar para realizar faxinas e grupos de limpeza; a higiene e arrumação do espaço deve sim ser feita diariamente, mas, através de pequenas ações que são capazes de influenciar o resultado como um todo.

Nesse sentido, o método japonês conhecido como "5S" é eficaz para manter a limpeza e ordem do ambiente de trabalho. Ele consiste na ideia de que todas as pessoas que compõem uma empresa, a partir do momento que se empenham em melhorar o ambiente de trabalho, podem auxiliar no desenvolvimento da organização. O 5s consiste em:

- 1º S Seiri – Senso de Utilização;
- 2º S Seiton – Senso de Ordenação;
- 3º S Seisou – Senso de Limpeza;
- 4º S Seiketsu – Senso de Padronização;
- 5º S Shitsuke – Senso de Autodisciplina.



Fonte: <http://medirparamelhorar.blogspot.com/2016/07/as-5-palavras-japonesas.html> (2016)

Nota-se que o 3º senso diz respeito a limpeza. Nele, o ato de limpar deve ser parte da rotina de trabalho do colaborador. Ou seja, o profissional deve manter o seu setor limpo, bem como ajudar na higiene dos espaços comuns, como, descobrir e eliminar focos de sujeira, evitar poluir a empresa, preservar materiais e equipamentos, etc.

Outras medidas podem ser tomadas para que todos possam ajudar na arrumação e higiene da organização, tais como:

- Manter as áreas comuns da empresa livres de itens como caixas, ferramentas e materiais desnecessários;
- Estipular um local adequado para fazer a armazenagem destes itens;
- Não comer na mesa de trabalho, evitando assim, a proliferação de germes e insetos;
- Não acumular lixo e sujeira na mesa de trabalho;
- Limpar móveis e equipamentos com produtos adequados.

A arrumação, limpeza e higiene da empresa traz vantagens tanto para a mesma, como para seus profissionais:

- Favorece a qualidade de vida e saúde do quadro de colaboradores;
- Aproveita de forma eficaz o local de trabalho;
- Promove o relacionamento interpessoal entre os colaboradores;
- Propicia a conservação dos equipamentos e materiais utilizados na organização;
- Facilita a localização dos equipamentos e materiais;
- Gera conscientização e disciplina;
- Minimiza os acidentes de trabalho;
- Reduz perdas, desperdícios e custos operacionais;

- Contribui com o meio ambiente;
- Auxilia na otimização do tempo;
- Promove a criatividade entre as equipes;
- Maximiza a alta performance e entrega de resultados.

A limpeza do ambiente de trabalho é um aspecto muitas vezes ignorado pelos colaboradores, mas se cada profissional tomar consciência da importância de tal ação e auxiliar na higiene e organização diariamente, resultados extraordinários, como saúde e qualidade do trabalho serão alcançados.

### **3. Aspectos Morais**

A abordagem que buscamos dentro deste tópico é no sentido de orientar a conduta do servidor, para que ela seja sempre pautada pela ética, cumprida dentro das normas, respeitando-se os direitos e deveres, garantindo a prestação de um serviço de qualidade para o cidadão, que é o cliente do serviço público. Apresentaremos trechos que julgamos importantes destacar dentro da legislação vigente, os quais reforçam os demais aspectos já trabalhados durante esse curso, reforçando nosso posicionamento acerca de como deve ser prestado o serviço dentro da instituição.

#### **3.1 Deveres do Servidor Público**

Lei 8112/90 - Deveres do Servidor Público Federal  
Título IV  
Do Regime Disciplinar  
Capítulo I  
Dos Deveres

Art. 116. São deveres do servidor:

I - exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;

II - ser leal às instituições a que servir;

III - observar as normas legais e regulamentares;

IV - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;

V - atender com presteza:

a) ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;

b) à expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;

c) às requisições para a defesa da Fazenda Pública.

VI - levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo;

VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração; (Redação dada pela Lei nº 12.527, de 2011)

VII - zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público;

VIII - guardar sigilo sobre assunto da repartição;

IX - manter conduta compatível com a moralidade administrativa;

X - ser assíduo e pontual ao serviço;

XI - tratar com urbanidade as pessoas;

\*Urbanidade uns com os outros, segundo o dicionário Aurélio é “ a qualidade de urbano, civilidade, cortesia, afabilidade”

### **3.2 Eficiência: Princípios Constitucionais aplicáveis à administração pública**

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988  
CAPÍTULO VII  
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
SEÇÃO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (...)

Em sentido formal, a Administração Pública, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços do próprio Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração Pública é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. (MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo brasileiro, Malheiros, 32ª ed. São Paulo, 2006, p. 64)

Conforme citado no início deste tópico, o caput do artigo 37 da Constituição Federal apresenta cinco princípios fundamentais nos quais a administração deve se pautar: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Este último, inserido na Constituição Federal pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998, segundo Coutinho (2012) “veio para exigir que a atividade administrativa fosse desempenhada com produtividade, presteza, perfeição e rendimento funcional.”

Nesse sentido, Maria Sylvia Di Pietro afirma que "o princípio da eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atuações e atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar , estruturar, disciplinar a administração pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público (...)".

Sobre a eficiência, o autor Hely Lopes Meirelles diz que:

(...) é o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros” (MEIRELLES, Hely Lopes, Direito Administrativo Brasileiro, Malheiros, 32ª Ed., São Paulo, 2006, p. 96).

A partir das citações acima transcritas, nota-se a estreita relação do princípio da eficiência com a economicidade, também fator fundamental que deve pautar todos os atos praticados pela Administração Pública.

É importante ressaltar que a eficiência veio para somar aos demais princípios, não podendo sobrepor-se a nenhum deles, haja vista que será um bom administrador aquele que, agindo nos limites da legalidade e dentro do que preconiza a moral, exerce suas funções com impessoalidade e produtividade, buscando sempre melhores resultados, exigindo de seus agentes produtividade, presteza, aperfeiçoamento e rendimento. Portanto, pode-se afirmar que, além da atividade ser eficiente, o servidor também tem o dever de desempenhar sua função com eficiência, sendo esta uma condição para obtenção e manutenção de sua estabilidade dentro do serviço público.

### **3.3 Ética do servidor público**

#### DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994

##### ANEXO

##### Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal

##### CAPÍTULO I

##### Seção I

##### Das Regras Deontológicas

I - A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.

II - O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, caput, e § 4º, da Constituição Federal.

...  
IX - A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral. Da mesma forma, causar dano a qualquer bem pertencente ao patrimônio público, deteriorando-o, por descuido ou má vontade, não constitui apenas uma ofensa ao equipamento e às instalações ou ao Estado, mas a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los.

##### Seção II

##### Dos Principais Deveres do Servidor Público

XIV - São deveres fundamentais do servidor público:

a) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular;

...  
e) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;

...  
g) ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de



preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;

...

n) manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;

o) participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum;

p) apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;

q) manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções;

r) cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.

A ética já era pauta de discussão desde a Grécia Antiga, onde os temas de maior preocupação eram relacionados à política e à religião. Nessa época, a ética era ligada aos costumes e tradições e visava estabelecer regras de convivência por meio de ensinamentos com a temática dos deuses gregos. Atualmente sabe-se que há uma divisão entre a ética que rege o mundo público, daquela que rege o mundo privado. Dentro do serviço público, nota-se que é cada vez maior o compromisso com uma postura ética dentro de todos os atos praticados pela administração. É possível afirmar que em virtude da publicização dos atos praticados pela administração pública, torna-se cada vez mais remota a possibilidade de desvincular a ética do serviço público, essa publicidade tornou-se um mecanismo de controle das ações praticadas pelo administrador público.

Nesse sentido, é válido afirmar que a população também precisa saber que os servidores públicos devem ter atitudes sempre pautadas pela ética, respeitando-se seus deveres e direitos enquanto servidor público e, também, enquanto cidadão. Portanto, “quando uma pessoa tenta burlar uma regra para conseguir vantagens, ele também contribui para que a corrupção ocorra. Para tanto, a educação é um fator primordial. Educação para a população como um todo, para entender como funcionam as práticas da administração pública, assim como compreender os problemas gerados pelos “apadrinhamentos” e pedidos de ajuda que fortalecem o clientelismo, ainda tão presente nas relações políticas no Brasil.”<sup>7</sup>

A educação para a ética na administração pública também deve estar presente na formação continuada dos servidores. É importante que se ofereça cursos nessa área ou que se incentive para que os trabalhadores busquem se formar nesse sentido. Será a partir do reforço da reestruturação de uma educação para a ética que se poderá vislumbrar um país mais justo e com uma administração pública que se preocupe em administrar para o bem comum em detrimento de benefícios individuais.

---

<sup>7</sup> BATISTA, Vagner de Souza. Administração Pública e a Ética. Conteúdo Jurídico, 2015.

## REFERÊNCIAS

ALONSO, M.E.C. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Pulsar, 2002.

BATISTA, Vagner de Souza. **Administração Pública e a Ética**. Conteúdo Jurídico, 2015. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,administracao-publica-e-a-etica,52357.html>> Acesso em 1º out. 2018.

BRASIL. Decreto Nº. 1.171, de 22 de junho de 1994. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D1171.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1171.htm)>. Acesso em: 1º out. 2018.

BRASIL. Lei Nº 8112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Leis/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/L8112cons.htm). Acesso em 5 nov. 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil : promulgada em 5 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 2007. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=4536](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4536)> Acesso em 27 set. 2018.

COUTINHO, Mayra dos Santos, **O princípio da eficiência e sua aplicabilidade no serviço público**. Conteúdo Jurídico, 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,o-principio-da-eficiencia-e-sua-aplicabilidade-no-servico-publico,40164.html>> Acesso em 28 set. 2018.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella, **Direito Administrativo**, Atlas, 24ª Ed., São Paulo, 2011.

MEIRELLES, Hely Lopes, **Direito Administrativo Brasileiro**, Malheiros, 32ª Ed., São Paulo, 2006

NATALENSE, M.L.C. **Secretária Executiva: manual prático**. São Paulo: IOB, 1998.

OLIVEIRA, Marlene. BOND, Maria Thereza. **Manual do Profissional de Secretariado V.I - Conhecendo a profissão**. Curitiba: Ed. Ibpex, 2010.

Sites consultados durante o processo de pesquisa e elaboração do material:  
<<https://manualdasecretaria.com.br/secretaria-executiva/>> Acesso em 12 set. 2018.

<<http://secretariasublime.blogspot.com/2015/06/etiqueta-para-secretarios.html>> Acesso em 31 de agosto de 2018.

<<https://www.socilaescola.com.br/etiqueta-social/#apresentacoes>> Acesso em 5 set. 2018.

<<https://www.saniplanengenharia.com.br/blog/por-que-e-importante-manter-o-ambiente-de-trabalho-limpo->>. Acesso em 3 out. 2018.

<<http://www.mpollo.com.br/blog/ambiente-de-trabalho-organizado/>> Acesso em 3 out. 2018.

<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/limpeza-e-higiene-no-ambiente-de-trabalho-impactos-e-beneficios/>> .Acesso em 3 out. 2018.

<<http://secretariasublime.blogspot.com/2013/10/afinal-sabemos-qual-e-o-perfil-do.html>>  
Acesso em 23 set. 2018.

Leitura realizada durante o curso  
Texto sobre comportamento

Existe uma coisa difícil de ser ensinada e que, talvez por isso, esteja cada vez mais rara : a elegância do comportamento.

É um dom que vai muito além do uso correto dos talheres e que abrange bem mais do que dizer um simples obrigado diante de uma gentileza.

É a elegância que nos acompanha da primeira hora da manhã até a hora de dormir e que se manifesta nas situações mais prosaicas, quando não há festa alguma nem fotógrafos por perto.

É uma elegância desobrigada.

É possível detectá-la nas pessoas que elogiam mais do que criticam.

Nas pessoas que escutam mais do que falam. E quando falam, passam longe da fofoca, das pequenas maldades ampliadas no boca a boca.

É possível detectá-la nas pessoas que não usam um tom superior de voz ao se dirigir a frentistas.

Nas pessoas que evitam assuntos constrangedores porque não sentem prazer em humilhar os outros.

É possível detectá-la em pessoas pontuais.

Elegante é quem demonstra interesse por assuntos que desconhece, é quem presenteia fora das datas festivas, é quem cumpre o que promete e, ao receber uma ligação, não recomenda à secretária que pergunte antes quem está falando e só depois manda dizer se está ou não está.

Oferecer flores é sempre elegante.

É elegante não ficar espaçoso demais.

É elegante, você fazer algo por alguém, e este alguém jamais saber o que você teve que se arrebentar para o fazer...

É elegante não mudar seu estilo apenas para se adaptar ao outro.

É muito elegante não falar de dinheiro em bate-papos informais.

É elegante retribuir carinho e solidariedade.

É elegante o silêncio, diante de uma rejeição....

Sobrenome, jóias e nariz empinado não substituem a elegância do Gesto.

Não há livro que ensine alguém a ter uma visão generosa do mundo, a estar nele de uma forma não arrogante.

É elegante a gentileza, atitudes gentis falam mais que mil imagens...

...Abrir a porta para alguém...é muito elegante

...Dar o lugar para alguém sentar...é muito elegante

...Sorrir, sempre é muito elegante e faz um bem danado para a alma...

...Oferecer ajuda...é muito elegante

...Olhar nos olhos, ao conversar é essencialmente elegante

Pode-se tentar capturar esta delicadeza natural pela observação, mas tentar imitá-la é improdutivo.

A saída é desenvolver em si mesma a arte de conviver, que independe de status social: é só pedir licencinha para o nosso lado brucutu, que acha que “com amigo não tem que ter estas frescuras”.

Se os amigos não merecem uma certa cordialidade, os inimigos é que não irão desfrutá-la.

Educação enferruja por falta de uso.

E, detalhe : não é frescura.

Texto atribuído à Martha Medeiros - retirado de:

[https://www.asomadetodosafetos.com/2016/04/elegancia.html?fbclid=IwAR0ypUOOpR6jr9jesMjgYB3bC\\_7IEzEMpZ6sg3nSzTUcMUpJYYI4HmcsefU](https://www.asomadetodosafetos.com/2016/04/elegancia.html?fbclid=IwAR0ypUOOpR6jr9jesMjgYB3bC_7IEzEMpZ6sg3nSzTUcMUpJYYI4HmcsefU). Acesso em 05.12.2018.



**PROGP**



**PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E  
DESENVOLVIMENTO  
PESSOAS**