

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS**  
**INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS**  
**Coordenadoria da Área de Ciências Gerenciais**

**Tatiane Regina da Silva Pais**

## **ETIQUETA EMPRESARIAL**

Saber agir com elegância...

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS**  
**INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS**  
**Coordenadoria da Área de Ciências Gerenciais**

**ETIQUETA EMPRESARIAL**

Saber agir com elegância...

Trabalho de conclusão de curso apresentado  
ao Instituto Municipal de Ensino Superior de  
Assis – FEMA/IMESA como requisito parcial  
para obtenção do título de Bacharel em  
Administração

Aluna: Tatiane Regina da Silva Pais

Orientadora: Prof<sup>fa</sup> Ms. Rosemary Rocha P. da  
Silva

## AGRADECIMENTO

A Deus pela saúde, motivação e força que me deu para concluir o curso de Administração que amei do começo ao fim e por tudo mais que me dá.

A Fátima Ferreira, secretária executiva, pelas dicas na elaboração deste manual de Etiqueta Empresarial.

Aos novos amigos que diretamente e indiretamente me ajudaram no curso.

E a Nossa Senhora que me acompanha nesta vida!

## DEDICATÓRIA

A minha mãe Maria Ap. da Silva (in memória).

A minha irmã gêmea Tais Cristina da Silva Pais, que ela possa usufruir desse manual.

Ao meu querido afilhado Paulinho, anjo que Deus colocou como fonte de inspiração na minha vida.

“As Pessoas mais encantadoras são aquelas que parecem príncipes entre os príncipes e pobres entre os pobres”. (Acosta, 2009).

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo esclarecer determinadas dúvidas de como se portar em situações relacionadas ao ambiente de trabalho. Elaboramos um manual de etiqueta empresarial que possa auxiliar os profissionais na situação de trabalho na prática de regras de conduta para conquistar e manter clientes, ter um ambiente de trabalho mais harmônico e ser um profissional com diferencial no mercado de trabalho.

Palavras chave: Atitude, Comportamento, Educação, Etiqueta empresarial e Relacionamento Interpessoal.

## ABSTRACT

This work of completion, aims clarify certain questions of how to behave in situations related to work environment. We developed a manual of business etiquette that can help professionals, in the work situation to implement rules of conduct to acquire and keep customers, having a work environment more harmonious and be a professional with differential in the labor market.

Key words: Attitude, Behavior, Education, Business Etiquette and Interpersonal Relationship

## RESUMEN

Este curso de terminación de las obras tiene por objeto aclarar algunas cuestiones de cómo comportarse en situaciones relacionadas con el ambiente de trabajo. Hemos desarrollado un manual de etiqueta de negocios que pueden ayudar a los profesionales en situación de trabajo en la práctica las normas de conducta para captar y mantener clientes, con un entorno de trabajo más armonioso y ser un profesional con diferencial en el mercado laboral.

Palabras clave: Actitud, Comportamiento, Educación, Negocios Etiqueta y Relaciones Interpersonales

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1. CONCEITOS DE ETIQUETA	12
2. HISTÓRIA SOBRE ETIQUETA	13
3. ETIQUETA EMPRESARIAL	15
4. MANUAL DE ETIQUETA EMPRESARIAL	18
4.1 Telefone/telefonista	18
4.2 Celular	20
4.3 E-mail	21
4.4 Reuniões	21
4.2.1 Tipos de reuniões	22
4.2.2 Quando realizar uma reunião	23
4.2.3 Qual deve ser o comportamento	24
4.2.4 O que servir	24
4.5 Boas maneiras para chefe e auxiliares	24
5 ETIQUETA A MESA	26
5.1 Talheres e Copos	26
5.2 Não se servir antes do anfitrião	30
5.3 Falar enquanto come	30
5.4 Ruídos	30
5.5 Os cumprimentos a mesa de refeições	31
5.6 Batom	31
5.7 Os cotovelos	31
5.8 Como se comportar	31
5.9 Como conduzir-se frente a lavanda	32

6 VESTIMENTA	32
6.1 A Mulher Elegante	33
6.2 O Homem Elegante	33
Considerações finais	34
Referência bibliográfica	35
Referência Eletrônica	36
	37

## INTRODUÇÃO

Com a Globalização o mercado se tornou mais competitivo, necessitando de empresas com diferenciais.

Atualmente os Recursos Humanos são considerados essenciais para uma empresa se manter competitiva, esta deve possuir talentos e investir em seus profissionais.

Não basta que o colaborador tenha apenas conhecimento e habilidades para o cargo, deve ter atitude.

Percebemos que nas empresas é dado pouco valor e atenção à postura e etiqueta no ambiente organizacional. Observamos que a etiqueta presente na atuação profissional faz parte do componente *atitude*, característica primordial das competências dos Recursos Humanos de uma organização.

Com nossa experiência profissional, no local de trabalho, temos observado a presença de comportamentos inadequados e/ou de postura dos funcionários. Constatamos que esses comportamentos influenciam negativamente o desempenho do indivíduo.

Muitos dirigentes valorizam ou avaliam somente as habilidades e os conhecimentos de seus funcionários, mas as atitudes são igualmente importantes para o desempenho profissional competitivo. Atualmente a organização deve capacitar seus colaboradores considerando o CHA – conhecimento, habilidade e atitude.

Com base nos estudos desenvolvidos durante a elaboração deste trabalho apresentamos um manual básico com dicas sobre comportamento e atitudes adequadas ao ambiente de trabalho, que será de muita utilidade para o comportamento organizacional.

Para o desenvolvimento deste trabalho utilizamos pesquisa bibliográfica e eletrônica que resultou em uma proposta sobre etiqueta empresarial. Na opinião de Guirao (2006) “Etiqueta empresarial é um conjunto de normas direcionadas para harmonizar gestos e atitudes com resultados bem-sucedidos no mundo dos negócios”.

Diante do exposto acima justifica a proposta de trabalho sobre “Etiqueta Empresarial: saber agir com elegância”.

## 1 CONCEITOS DE ETIQUETA

A etiqueta, de modo geral, em qualquer circunstância, é muito importante principalmente no ambiente de trabalho. Um profissional que pratica a etiqueta demonstra seriedade, transmite credibilidade, comprometimento, envolvimento e outras atitudes que colaboram com a sua imagem.

### Segundo Roberta

A etiqueta como código de regras, que rege o comportamento do ser social fica no nível mais superficial. É a forma e o jeito de se conduzir de acordo com as normas pré-estabelecidas numa sociedade visando ser agradável aos outros, como, por exemplo, utilizar a cortesia com todas as pessoas. Etiqueta é um conjunto harmônico de atitudes, que traz uma estreita relação entre a parte interna e externa de uma pessoa. Existem ocasiões em que a etiqueta está presente mesmo quando ninguém conhece a suas regras. Inconscientemente, faz-se uso da etiqueta quando é agradável e marca positivamente a presença em determinado lugar ou situação de modo discreto e distinto. Lembrando que a maioria das pessoas não dá importância devida á etiqueta e você não deve se enquadrar neste grupo. É imprescindível você fazer parte de um grupo sem mácula e em certas ocasiões, exigem-se comportamentos adequados com pessoas íntimas e estranhas. Por isso, a etiqueta é sinônimo de elegância, boas maneiras, bons costumes, estilo e distinção características, que emprestam a vida cotidiana mais harmonia e bem-estar nos ambientes sociais, profissionais e domésticos determinando um comportamento ideal de todos os indivíduos. No trabalho e em outras situações sociais, convivemos com muitas pessoas diferentes, portanto, precisamos manter um clima agradável e cordial.

A etiqueta pode variar conforme o povo, a cultura, a história, tradições; envolvem o cuidado com a imagem, a postura e o comportamento diante de outras pessoas.

Araújo (2004, p.1) define etiqueta como: “um conjunto de pressupostos consagrados pelos vários grupos sociais, que buscam a convivência harmônica e o entendimento entre as pessoas”.

As pessoas que não dominam a etiqueta, na maioria das vezes, nem se dão conta das gafes que cometem, denunciando sua falta de traquejo e refinamento, prejudicando sua carreira e arranhando a imagem da empresa onde trabalham.

## **2. HISTÓRIA SOBRE A ETIQUETA**

A etiqueta é um comportamento presente nas relações com as pessoas desde o princípio da humanidade, quando verificamos, em estudos históricos, a existência de normas nos grupos étnicos. Podemos dizer que até entre os animais existe a etiqueta, que seriam os rituais comportamentais utilizados como meio de comunicação, demarcação do espaço e poder, entre outros.

Apresentamos o relato de Ribeiro (1993, p.15), em sua íntegra, sobre a evolução histórica da etiqueta, por consideramos importante para este trabalho.

O fato de a etiqueta ser associada ao formalismo e a atitudes estereotipadas deve-se a sua estruturação como código de boas maneiras na corte francesa, no século XIII, atingindo seu apogeu no século XIV. Nesta época, começou a ser empregada a palavra *etiquette* por causa das etiquetas distribuídas aos nobres quando chegavam à *cour* (pátio). Continham instruções de como se portar e o lugar a ocupar numa festa ou cerimônia de acordo com o protocolo.

A preocupação em fixar regras de conduta externa remonta as cortes da antiguidade. O livro mais antigo de comportamento está na Biblioteca Nacional, em Paris, escrito por volta de 2000 A.C. pelo faraó Ptahhotep, em folhas de papiro com recomendações ao seu filho de como se comportar para melhor governar. Gregos e romanos cultivavam os bons modos e também na China existiu sempre esta preocupação.

À medida que as cidades evoluíram a e burguesia passou a imitar o comportamento das cortes, novos conceitos de civilidade e trato social foram sendo implantados. Coube ao filósofo Erasmo de Rotterdam escrever o primeiro tratado de boas maneiras da era cristã, em 1530. Chama-se *De civilitate morum puerilium* (Da civilidade em crianças), de grande repercussão na Europa e traduzido em várias línguas em centenas de edições. A recomendação de cuidados externos com o corpo, de olhar nos olhos do interlocutor quando se fala – “Os olhos são o espelho da alma”, dizia Erasmo -, constam neste tratado.

É no comportamento a mesa que melhor se observa a mudança dos conceitos de elegância nos gestos. Se Erasmo recomendava ao comensal que não fosse o primeiro a se servir da travessa oferecida pelo pajem, aconselhava também o modo de comer com as mãos, pois o garfo trazido no século XI para Veneza, por uma princesa bizantina, só entrou em uso corrente séculos depois.

Com a colher e a faca servia-se o alimento da travessa para o prato, comum a dois comensais, e tanto o camponês como o rei comiam com os dedos. O nobre, por suas maneiras mais refinadas, usava apenas três dedos, como uma pinça, para levar a comida à boca. Erasmo ao ensinar a distribuição dos utensílios à mesa, recomendava a faca a direita do prato e o pão à esquerda, o que persiste até hoje.

Quando D. João VI se transferiu com a corte de Lisboa para o Rio de Janeiro, houve maior necessidade no Brasil de um livro de etiqueta. Nova arte do cozinheiro e do copeiro foi publicada por Eduardo & Henrique Laemmert e vendido na casa da rua da quitanda 77. Fazer ruído mastigando ou bebendo era uma das proibições. Um jantar que se prezasse deveria ter um cardápio dividido em várias partes chamadas ceias, cada uma com sete opções de pratos, inclusive a das sopas.

Usos e costumes são mutáveis e as maneiras diferenciam-se de acordo com as geografias e as mentalidades. Estas, iluminadas por novos conhecimentos e fatores sócio-econômicos, acompanham a dinâmica de seu tempo e infringi-las sempre causa má impressão. Na prática da etiqueta e do saber viver é o bom senso que prevalece, especialmente nos relacionamentos onde existe uma hierarquia, realizados em função de um conjunto comum: o trabalho.

Constatamos, no relato acima, que a etiqueta ou boas maneiras sempre esteve presente nas relações entre os homens desde aproximadamente 200 a.C. Portanto não é uma novidade, mas percebemos, no cotidiano, nas relações com as pessoas que a etiqueta muitas vezes é desconsiderada.

### **3. ETIQUETA EMPRESARIAL**

Assim como existe a presença da etiqueta no dia a dia, o mesmo deve ocorrer em uma situação de trabalho, denominado Etiqueta Empresarial.

Etiqueta Empresarial é o conjunto de cerimônias usadas no trato entre pessoas e empresas, regidas pela boa educação, bom comportamento, convenções sociais, ética profissional e prescrições oficiais. Por isso, para ser competitivo, é necessário a construção de uma boa imagem profissional, social e pessoal. Isso requer posturas, hábitos adequados, novas competências e atitudes dentro das organizações e fora dela, como em ocasiões de confraternização, participação em eventos, reuniões, almoço de negócios, viagens profissionais, entre outros. O trabalho passou a ser fator essencial não só de sobrevivência, como de realização para homens e mulheres. Nessas circunstâncias, o comportamento nos setores profissionais tornou-se fundamental para ser reconhecido dentro de uma empresa e poder aumentar as oportunidades ao longo da carreira. Saber chegar, comportar-se e sair de forma honrosa em qualquer situação é o grande diferencial para quem quer projetar-se no cenário empresarial ou nas relações sociais. As boas maneiras e suas normas nunca foram tão essenciais quanto nos dias atuais. ([www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br), 30/01/2007)

Seja honesto não só dentro da empresa, mas também com os amigos, que na maioria das vezes são eles que indicam para uma vaga de emprego também com familiares e toda a sociedade, preservando ao meio ambiente, não maltratando os animais, os idosos, as crianças. Essas atitudes te fazem especial na área pessoal e profissional.

O hábito do uso da etiqueta, principalmente no trabalho, deve ocorrer naturalmente, não se deve perder a naturalidade nas relações, com o risco de se passar uma imagem falsa.

Para Araújo, o indivíduo deve ter em mente o princípio do espelho: nosso comportamento se reflete nas atitudes do outro. A resposta que nos chega é reflexo da mensagem que emitimos.

“Se damos simpatia, recebemos o mesmo em troca. Quando sorrimos, a pessoa “do espelho” também sorri. Adote, pois, as atitudes e a ação que deseja receber das outras pessoas”. (Araújo, 2004, p.4):

Saber identificar o momento exato para cada gesto ou palavra (senso), e marcar presença em todos os momentos. “As pessoas mais encantadoras são aquelas que parecem príncipes entre os príncipes e pobres entre os pobres”. (ACOSTA, 2009).

As empresas compram 1/3 do nosso dia para nos dedicarmos somente a ela, tendo que nos relacionar com os mais diversos tipos de pessoas cada qual com seu comportamento, expondo gestos e atitudes com relação a acontecimentos, mas só permanece nela ou até mesmo é promovido àquele que representá-la da melhor maneira. Pois a qualidade no atendimento contribui na conquista e manutenção de clientes, garantindo maior fidelização. Portanto, comportamento correto é essencial em um mundo moderno onde o tempo está cada vez mais curto e a maneira das pessoas se relacionarem necessita de habilidades interpessoais, cortesia e boas maneiras. Ser elegante em um ambiente de trabalho e bem educado, não significa bajular todo mundo e sim ser cortês, simpático e sociável. Procure seguir as regras da empresa que está trabalhando isto certamente facilitará a comunicação e tornará o convívio mais agradável e saudável.

Nas relações precisamos pensar no presente, respeitando as pessoas que estão ao nosso lado. Saber utilizar a etiqueta nessas relações. Devemos ser compreensivo, cortês, educado, prestativo, simpático com ética e tolerância.

No ambiente de trabalho o que predomina e o que devemos avaliar são as condições para uma verdadeira harmonia entre o homem e o trabalho, e vice versa. Identificando o real motivo e o propósito de um relacionamento, estaremos caminhando dentro de um processo evolutivo para alcançarmos com êxito um bom relacionamento com os nossos colegas de trabalho.

A base concreta para um bom relacionamento é ter percepção dos nossos deveres e obrigações e dos limites e regras que fazem a relação social ser harmônica.

Algumas dicas são importantes no relacionamento interpessoal como os 10 mandamentos:

- 1) FALE com as pessoas. Não há nada tão agradável e animado quanto uma palavra de saudação, particularmente hoje em dia quando precisamos mais de sorrisos amáveis.
- 2) SORRIA para as pessoas. Lembre-se, que acionamos 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.
- 3) CHAME pelo nome. A música mais suave para muitos, ainda continua sendo o próprio nome.
- 4) SEJA amigo e prestativo. Se você quer ter um amigo, seja um amigo.
- 5) SEJA cordial. Fale e aja com toda sinceridade: tudo o que fizer, faça-o com todo o prazer.
- 6) INTERESSE-SE sinceramente pelos outros. Mostre que as coisas da qual gostam e com as quais se preocupam também têm valor para você, de forma espontânea, sem precisar se envolver diretamente.
- 7) SEJA generoso em elogiar, cauteloso em criticar. Os líderes elogiam. Sabem encorajar, dar confiança, e elevar os outros.
- 8) SAIBA considerar os sentimentos dos outros. Existem três lados em qualquer controvérsia: o seu o do outro, e o que está certo.
- 9) PREOCUPE-SE com a opinião dos outros. Três comportamentos de um verdadeiro líder: ouça, aprenda e saiba elogiar.
- 10) PROCURE apresentar um excelente trabalho. O que realmente vale nessa nossa vida é aquilo que fazemos para os outros.

Se todas as pessoas tivessem por norma a prática das dicas citadas acima o ambiente de trabalho seria bem mais harmonioso, tendo como consequência a produtividade da empresa e um profissional competitivo dentro do mercado.

## 4. MANUAL DE ETIQUETA EMPRESARIAL

Propomos a elaboração de um manual com regras de etiqueta – saber agir com elegância – apropriadas à situação de trabalho, com a finalidade de oferecer ferramentas para facilitar a vida de profissionais tornando-a mais agradável com os colaboradores de trabalho; gerando portando resultados com qualidade, alegria e prazer.

Apresentamos, abaixo, análise sobre a postura e comportamentos adequados no ambiente organizacional, considerando também as ferramentas e estratégias utilizadas no trabalho.

### 4.1 Telefone/telefonista

Muitas vezes a primeira ou a única forma do cliente entrar em contato com a empresa é por telefone, então o uso adequado deste aparelho é fundamental para a imagem da empresa. Dependendo do tipo de atendimento, o profissional responsável pode confirmar ou destruir a imagem da empresa, isto é, sua marca.

O atendimento correto é uma das principais ferramentas de venda e de fidelização de cliente.

- A maneira simples e correta de atendimento ao telefone é atender logo na primeira e no máximo terceira chamada, dizendo o nome da empresa, nome do atendente, cumprimente com um "bom dia" ou expressão adequada para o horário.
- Dar toda atenção à pessoa que ligou fazer com um tom de voz animado, positivo, sorrindo e irradiando simpatia, pois mesmo que a pessoa não esteja nos vendo ela percebe nossas emoções.
- Evitar mascar chicletes, comer ou fazer qualquer tipo de barulho. Ao telefone somos julgados pela dicção, ou seja, pela capacidade de articular pensamentos, palavras, timbre de voz e por tratar os outros com cortesia ou não.
- Até que o cliente não se identifique trate-o por senhor (a), procure não chamá-lo de querido, benzinho, meu amor. Na oportunidade pergunte: com quem eu estou falando? Sabendo o seu nome passe a tratá-lo

pelo nome, mas se ainda não souber o nome dele e ele desejar falar com alguém pergunte: quem deseja ou quem vai falar?

- Se o ramal está ocupado substitua a palavra do diminutivo como um minutinho, por um momento e evite deixá-la esperando na linha sem posição. Quem recebeu a chamada deve pedir desculpas e dar-lhe alternativas de esperar um pouco mais, telefonar depois ou deixar recado. A espera também não pode passar de um minuto e meio (pode ser considerado um descaso pelo cliente). Agora se a pessoa não está, é indelicado e comprometedor perguntar quem quer falar antes de informar que a pessoa procurada não está e se ela estiver devemos dizer: está em reunião vou verificar se posso interromper agora, quem quer falar? Pode me adiantar o assunto? São atitudes que soa melhor para quem chama e permite ao chefe atender ou não, de acordo com a sua disponibilidade e interesse.
- Se o telefone toca na mesa do colega que está ausente, é nosso dever puxar a ligação e dizer: “sala do fulano de tal. Tatiane. Posso ajudar?” Tenha sempre papel e caneta à mão, pois se algum recado for deixado para o colega, este deve ser anotado e transmitido tão logo o mesmo retorne, não se esquecendo de colocar a data e horário do telefonema recebido.
- Evite telefonar para as pessoas antes das 10 horas da manhã e depois das 10 horas da noite. Também se deve evitar telefonar na hora do principal telejornal e durante as principais refeições. Telefonando para outros países, observe o fuso horário para não encontrar as pessoas em horário de sono.
- Ao nos comunicar, via telefone, com qualquer pessoa ou cliente devemos nos identificar. Identificar o nome da empresa e perguntar se está disponível para falar. Quando a secretária ligar para alguém a pedido do executivo, primeiro deve tentar o telefone fixo e depois o celular, o executivo deve estar na linha antes que a outra pessoa atenda. Fazer esperar nessa hora é de profunda grosseria, depois de 20 segundos de espera a pessoa que foi chamada tem o direito de desligar. A secretária, ao ligar novamente, deve pedir desculpas. Importantes executivos de países desenvolvidos fazem suas próprias

chamadas telefônicas, o trabalho é mínimo e passa uma imagem de atenção e apreço. “Em Assis a Destilaria Água Bonita adota esta postura – diminui o número de pessoas envolvidas, tornando mais rápido o serviço (UNO)”.

- Se a atendente perguntar o seu número fale devagar e com clareza.
- Quando discar um número por engano peça desculpas.
- Ofereça um atendimento diferenciado ao cliente, pois o melhor marketing de uma empresa é o seu próprio cliente, o famoso (boca a boca) – se recebeu um bom atendimento diz para 05 pessoas e um mal atendimento comenta com 20 pessoas.

## 4.2 Celular

Com a modernidade e a exigência de rapidez de comunicação faz-se necessário o uso do celular, mas não esquecendo da etiqueta.

- Escolher um toque de chamada elegante, volume baixo ou na função vibracall, outra opção é desligá-lo e deixar sua caixa postal receber suas chamadas, quando retornar pergunte se a pessoa pode falar naquele momento.
- Evite o uso em salas de reuniões, restaurantes, palestras, conferências, entrevista de emprego e em outras situações semelhantes.
- Se você está esperando uma ligação que não pode ser adiada, avise da importância para as pessoas que estão com você e se desculpe quando o telefone tocar atenda com um tom de voz regular, não gesticulando muito para não chamar a atenção das pessoas.
- Preste atenção nas palavras que vai dizer, muitas vezes a pessoa que ligou para seu celular está num aparelho viva-voz cercado de assessores e até mesmo gravando a conversa.

### 4.3 E- mail

Com o tempo cada vez mais curto a agilidade deste meio de comunicação faz muita gente esquecer o perigo de uma mensagem mal escrita, por ser uma comunicação fria não havendo contato visual com o interlocutor.

E-mail com domínio de empresa é um documento, seja breve, claro e objetivo, não utilize para meios particulares. É cada vez maior o número de empresas que monitoram as correspondências virtuais enviadas e recebidas.

- Verificar sempre a gramática, concordância verbal e nominal antes de enviá-lo, pois pode denegrir a imagem da sua empresa e principalmente do emissor. Não escrever mensagens somente com letras maiúsculas (caixa alta), letras maiúsculas são entendidas como se você estivesse “gritando”, além de dificultar a leitura.
- Preencha o campo “assunto” de forma sucinta e objetiva. Assim, as pessoas podem decidir se a mensagem é ou não de seu interesse, antes de lê-la.
- Evite encaminhar e-mail com os nomes e endereço das pessoas, limpe o cabeçalho. Encaminhe como cópia oculta (Cco ou Bcc) aos seus destinatários, agindo sempre assim dificultará a disseminação de vírus, spams e banners.
- Ao redigir um e-mail, no mesmo caso de carta, use o tratamento adequado em situações sociais, profissionais e protocolares (ARAÚJO, 2004, p.54):

Presidente da República: Vossa Excelência ou Senhor Presidente.

Embaixadores: Senhor Embaixador, esposa Embaixatriz. Senhora Embaixadora (titular do cargo).

Ministro: Senhor Ministro (mesmo aposentado).

Governador e Prefeito: Senhor Governador e Senhor Prefeito.

Políticos: Senador, Deputado, Vereador e Secretário, seguido do nome.

Juizes: Excelência.

Médicos, Advogados e Dentistas: Doutor.

Príncipes: Dom ou Dona, seguido do nome.

Nobres: Marquês mais o sobrenome.

Superiores e Clientes: Senhor, até que seja liberado o nome pela pessoa.

- A IN no. 4/92 diz textualmente que “fica abolido o uso do tratamento Digníssimo (...)” pois “a dignidade é pressuposto para que se ocupe qualquer cargo público, sendo desnecessária a sua repetida evocação”.
- Se enviar um e-mail à pessoa errada, o melhor é mandar um pedido de desculpas assumindo a responsabilidade pela desatenção.

#### 4.4 Reuniões

As reuniões são ferramentas importantes para decisões dentro da organização. Independente do tipo de reunião é importante fazer uso da etiqueta empresarial.

##### 4.4.1 Tipos de reuniões

ITENS	PLANEJAMENTO	DELIBERATIVA	INFORMATIVA
CONCEITO	Para solucionar problemas orientados para o futuro	Tomadas de decisões soluções de problemas	Para compartilhar dados e informações
DURAÇÃO	Mais de 4 horas	Solução de problemas	Até 1 hora
NÚMERO DE PESSOAS	2 a 7 pessoas	2 a 7 pessoas	30 a 50 pessoas
DISPOSIÇÃO DO LOCAL	Cadeiras e semicírculo e uma mesa	1 mesa com cadeiras	Auditório
RECURSOS	Retroprojeter Flip-chart Micro computador Quadro magnético	Retroprojeter Flip-chart Micro-computador Quadro magnético	Retroprojeter Data show Telão
PRAZOS PARA CONVOCAÇÃO	2 SEMANAS	NO MINIMO 5 DIAS	NO MÍNIMO MEIO DIA
CONVOCAÇÃO	Por escrito e nominal	Por escrito e nominal	Por telefone Cicular Quadro de aviso fax
CONTEÚDO DA CONVOCAÇÃO	Agenda da reunião O que os participantes devem levar a reunião? Quem serão os participantes?	Agenda da reunião O que os participantes devem levar a reunião? Quem serão os participantes?	Agenda da reunião Objetivo da reunião Data Local Horário
AVALIAÇÃO	oral	oral	Escrita Escrita sem identificação Impresso já definido

Fonte: Disponível no site: <http://sposito.tripod.com/Treinamentos/CPR.htm> acesso dia 5 de novembro de 2009.

#### 4.4.2 Quando realizar uma reunião

Especificamente, se você é um gerente ou presidente, convocar uma reunião pode ser uma boa idéia quando:

- Você quer uma informação ou um parecer do seu grupo;
- Você deseja envolver o seu grupo na solução de um problema ou na tomada de uma decisão;
- Há uma questão que precisa ser esclarecida
- Você está com problemas e quer compartilhá-los com o grupo como um todo;
- O próprio grupo quer uma reunião;
- Há um problema que envolve pessoas de diferentes grupos;
- Há um problema e não está claro do que se trata, ou não se sabe quem ficou com a responsabilidade de lidar com ele
- Convoque somente os interessados

#### 4.4.3 Qual deve ser o comportamento

- Chegar antes da hora marcada
- Use roupas mais formais
- Se for atrasar (trânsito, etc.), telefone se desculpando.
- Trate bem todas as pessoas no caminho: porteiro, secretária, etc. Não se esqueça de memorizar o nome das pessoas com quem vai se reunir. Durante a reunião, trate a todos com a forma de tratamento mais pertinente: Sr. Fulano, Dr. Sicrano, Dona Beltrana, e assim por diante.
- Não fique com o corpo "jogado" na cadeira, e não cruze os braços (usualmente é interpretado como rejeição às idéias propostas).
- Não cometa erros de linguagem - em certas ocasiões eles podem ser fatais.
- Respeite o cronograma previsto - controle o tempo, de forma que as conclusões e próximos passos estejam bem definidos antes que todos se levantem.
- Você pode presentear com um brinde de sua empresa, ou um charuto, etc.
- Também pode telefonar, no dia seguinte, agradecendo pelo apoio na reunião, e parabenizando pela condução da mesma - elogiar é um item "em falta", e

provoca melhores aproximações daí para frente (só não exagere, pois parecerá falso).

#### **4.4.4 O que servir**

- Água - sempre colocar a água pela metade do copo, independente do tamanho do copo.
- Café - Servir sempre com opção de açúcar ou adoçante, de preferência com um porta sachês que contenha uns 5 de cada. Usar uma bandeja adequada à quantidade de xícaras.
- Chá - servir sempre com opção de açúcar ou adoçante, de preferência com um porta saquinhos que contenha uns 5 de cada. Usar uma bandeja adequada à quantidade de xícaras. Usar um porta saquinho usado ou um pires extra, e retirá-lo logo que a pessoa colocar o saquinho usado.
- Capuccino - servir de preferência pronto, para evitar de fazer sujeira na mesa onde está acontecendo o evento.
- Nunca esqueça do guardanapo, ele só é dispensável se for servir somente água.

#### **4.5 Boas maneiras para chefes e auxiliares**

Segundo Maria Cândida Gonzaga Chedid (2009) estes conselhos são dedicados aos homens e as mulheres, porque ambos podem ser empregados ou empregadores, chefes ou subordinados. Ambas as posições são delicadas e requerem tato para que haja uma atmosfera agradável, sem a qual o esforço é trancado ou diminuído por certo mal-estar. Por considerarmos importante todos os conselhos de boas maneiras apresentados por Chedid, que transcrevemos na íntegra:

1. Um chefe não deve irritar-se nunca com um subordinado. Das duas uma: ou o empregado errou involuntariamente e merece ser repreendido e orientado, e neste caso não há necessidade de palavras ou atitudes ásperas, se é um mau trabalhador, neste caso é aconselhável o patrão despedi-lo, sem necessidade de expressões grosseiras ou mesmo zangadas. O patrão deve fazer o quanto possível, fazer do empregado um amigo ou uma pessoa que inspire confiança. Palavras severas podem corrigir. Palavras violentas não levam a coisa alguma de bom, quando não conduzem a episódios lamentáveis. As vezes a culpa não é somente do empregado... Sempre que possível, a boa vontade mútua é tudo quanto há de melhor para os dois.
2. O empregado também tem obrigações. Cumprir com elas da maneira mais clara possível. Manter bom humor, compreender que o patrão tem mais responsabilidade, tantas são as preocupações. Feito seu trabalho, se um colega estiver em embarços, ajude-o para que ele também fique nas boas graças do patrão. Se o patrão for irascível, o melhor é pedir as contas e deixar o emprego, antes que as duas partes entrem em conflito.
3. O patrão deve ser pontual (dependendo do trabalho) para dar exemplo. Dar um bom dia, boa tarde, até logo, e interessar-se por um empregado que esteja enfermo ou com pessoa de sua família adoentada, são atos banais, que agradam sempre e forma um ambiente sadio.
4. Se o empregado for falar ao patrão, deve pedir licença antes de entrar na sala e manter-se em pé, enquanto fala com ele. O patrão deve ouvir com atenção o que lhe é dito, mesmo se for uma notícia desagradável. Se a conversa for longa, não custa mandar o empregado sentar-se para discutir o assunto.
5. Por mais íntimo que o empregado seja do patrão, durante o trabalho não pode tratá-lo com intimidade. O "você" ou o "tu" são expressões de camaradagem pessoal, não deve ser empregados. Mesmo dois irmãos, em reunião de negócios em que haja estranhos ou gente de cerimônia, devem tratar-se como trataria qualquer das demais pessoas presentes.
6. Nunca se devem dar conselhos a um colega de trabalho do mesmo nível, sem que seja solicitado, a não ser quando a amizade pessoal está acima de qualquer melindre. Ao contrário, deve-se procurar aconselhar uma pessoa subordinada, se perceber que a pessoa tomaria o conselho com uma prova de boa amizade.
7. Nunca se delata um companheiro, a não ser quando o fato é de tal gravidade, que haja uma obrigação moral nesse sentido. Havendo uma atitude coletiva que pareça errada e vendo baldados os esforços para impedi-la, é melhor manter-se fora do debate, mostrando que a opinião pessoal não deve sobrepujar a coletiva. O "Espírito de Coleguismo" deve estar sempre vivo entre os colegas.
8. Mesmo que se saiba que há alguma coisa de errado no escritório, não se deve comentar o fato em grupo de conhecidos ou estranhos ao trabalho. Podendo, evite qualquer confidência seja a quem for.
9. Mesmo que alguém de fora se dirija ao empregado de uma empresa em termos e atitudes menos delicadas, o empregado não deve responder no mesmo tom. É com palavras simpáticas e atitudes corteses que se vencem obstáculos e se mostra a pessoa irritada como está ela errada em seu comportamento.

## 5. ETIQUETA À MESA

As normas de etiqueta à mesa surgiram na antiga França, onde até hoje é considerada como sinônimo de requinte e refinamento, que atingiu seu apogeu no século XIII, na corte de Luis XIV. Nesta época, começou a ser empregada a palavra *etiquette* por causa das etiquetas distribuídas aos nobres quando chegavam à cour (pátio). E serve como instruções de como se portar e o lugar a ocupar numa festa ou cerimônia de acordo com o protocolo. Nesse período na França, a aristocracia queria diferenciar-se da burguesia. Por isso passou a sofisticar seus modos de sentar-se a mesa para as refeições, incluindo as normas de etiqueta e a sofisticações de talheres.

### 5.1 Talheres e copo

Transcrevemos abaixo, na íntegra, as sugestões de Rubem Queiroz Cobra (2009) sobre o uso de talheres e copo durante uma refeição, enfatizando a etiqueta.

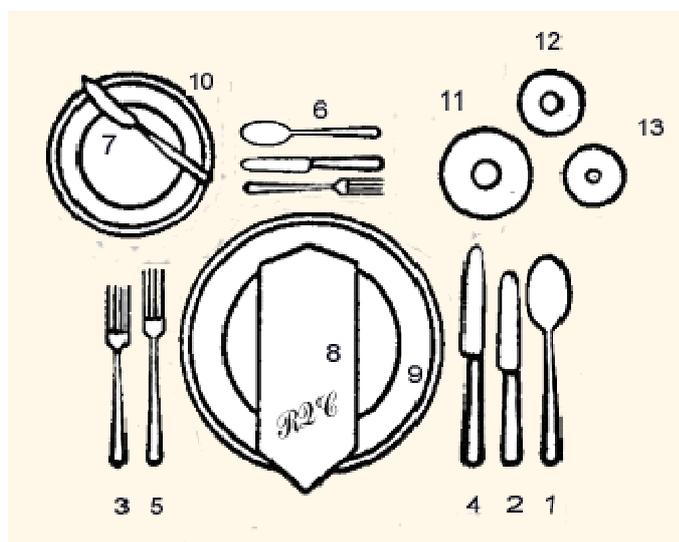


Fig. 1

De acordo com Rubem Queiroz Cobra (2009) uma refeição completa compreende vários pratos e esta é a razão de tantos talheres, e de eles variarem de forma e tamanho, como mostra a figura 1. Na figura estão dispostos os talheres para

um jantar informal compreendendo uma sopa ou caldo como entrada, o primeiro prato, o prato principal e sobremesa. Os copos são para água e duas qualidades de vinho. A ordem dos talheres e dos copos é a mesma em que os pratos serão servidos: os primeiros talheres a serem usados são os mais afastados do prato, à direita e à esquerda, a começar da colher (1), para a sopa.

A faca e o garfo mais externos (2 e 3) serão para o primeiro prato, geralmente uma carne branca como peixe ou frango. Se for peixe, esse jogo de talheres será trocado pelo que é próprio para comer peixe. A faca para peixe, por exemplo, não tem corte porque a carne é extremamente macia. Além disso, ela ajuda a separar espinhas.

A faca e o garfo mais próximos do prato (4 e 5) são para o prato principal, e o jogo mais acima (6) terá os talheres adequados à sobremesa; a pequena faca para passar manteiga (7) fica sobre a borda do pratinho de pão (10). Os demais utensílios são o guardanapo (8); o sous plat ou prato de serviço (9), e os copos: o de pé maior (11), para água, o copo de pé menor (13), para o vinho branco que acompanha o primeiro prato, e o copo médio (12) para o vinho tinto que acompanha o prato principal. Devem ser seguradas pela haste para evitar o contato com as mãos.

O prato de serviço ou sous-plat (pron. *suplá* do francês, significando "debaixo ou sob o prato") funciona como uma bandeja para os pratos de refeição. Em geral utilizado apenas em ocasiões formais e nos bons restaurantes, era originalmente apenas de prata, mas hoje os materiais variam, sem perder sua característica de robustez. Sobre ele é colocado o prato de sopa e, na seqüência, o primeiro prato e o prato principal. É removido junto com este último, antes da sobremesa.

No Brasil: garfos e facas ficam nos lados correspondentes às mãos que vão utilizá-los para cortar, não para comer. O garfo, seguro na mão esquerda, retém a peça que é cortada com a faca segura na mão direita. Utilizada a faca, ela é passada levemente na borda do garfo, para que fique limpa, e deixada descansando sobre a borda superior direita do prato e o garfo volta para a mão direita, para levar o alimento à boca. Quando for cortar novamente uma porção, a pessoa volta o garfo para a mão esquerda e utiliza a faca com a mão direita.

O talher usado nunca é deixado sobre o forro da mesa. Nos intervalos em que não está a ser usada, a faca é deixada obliquamente em dois pontos de apoio sobre a borda do prato em uso, na posição da corda de um arco, a ponta para o lado mais afastado do prato e o cabo na borda direita.

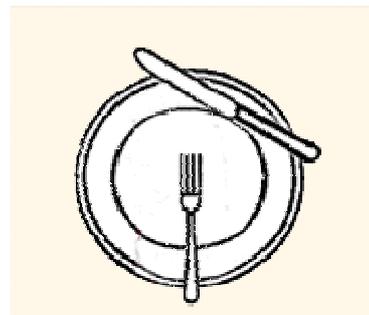


Fig. 2

Se você descansa ambos os talheres por algum motivo, como para usar o guardanapo, partir o pão, etc., o garfo é colocado fazendo um triângulo com a faca, esta na posição oblíqua já descrita da corda de um arco de flecha, e o garfo direcionado para frente, com o cabo voltado para você (Fig. 2).

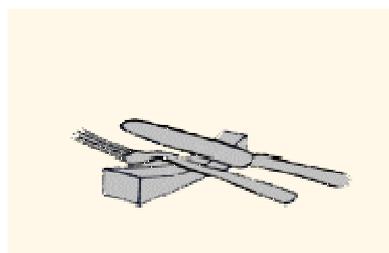


Fig. 3

Durante uma troca de pratos, ou se a pessoa estende o prato para facilitar ser servida, ou se vai ao bufê servir-se uma segunda vez, os talheres usados não devem ser deixados sobre a toalha da mesa. É igualmente ruim sujar o prato de serviço com alguma partícula ou gordura dos talheres. Existem vários tipos de

descansos para talheres, em metal e mesmo esculpidos em ágata, para serem usados nesses momentos (fig. 3). Se não houver descansos para talheres, a pessoa deve retê-los consigo, segurando-os juntos, na mão esquerda, em posição horizontal ao nível da mesa, e não na vertical.

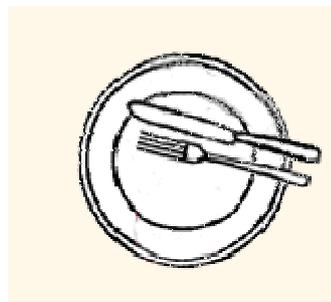


Fig. 4

Ao terminar uma refeição, a pessoa deixa o garfo e a faca unidos em paralelo, dentro do prato, com os cabos apoiados na borda do lado direito, aproximadamente na direção 4:20 horas. A etiqueta recomenda que o lado cortante da faca esteja voltado para o interior do prato, o ato de virar a faca para dentro, por exemplo, vem da idade média. A intenção do anfitrião é mostrar que está desarmado, uma espécie de sinal de paz para o banquete e o garfo, ao modo inglês, com os dentes para cima (Fig. 4), e ao modo francês, para baixo. É considerado reprovável deixar os talheres inclinados, com as pontas apoiadas nas bordas, do lado de fora e de cada lado do prato, como as asas abertas de uma ave.

Os talheres de sobremesa são trazidos à mesa junto com o prato de sobremesa. Mas podem também ser deixados sobre a toalha desde o início da refeição, colocados logo acima do prato de serviço, linearmente entre o pratinho de pão (ou de manteiga) e os copos. Os cabos da colher e da facinha de sobremesa são voltados para a direita e o cabo do garfo para a esquerda.

A taça da sobremesa terá por baixo seu próprio prato de serviço. Neste caso, a colher utilizada é deixada, ao final, sobre esse prato de serviço, e não na taça em que a sobremesa foi servida.

## **5.2 Não se servir antes do anfitrião**

Ao sentar-se à mesa no lugar que lhe foi indicado, o convidado pode logo tirar o guardanapo do prato e colocá-lo em posição (guardanapo de tecido sempre sobre o seu colo), mas não pode começar a se servir antes do anfitrião ou da anfitriã, e antes que os convidados já estejam em boa parte servidos.

Em uma mesa de menos de dez pessoas, espera até que todos estejam servidos para começar a comer. Tratando-se de longas mesas com várias dezenas de convivas, espera que perto de dez estejam servidos, para começar.

## **5.3 Falar enquanto come**

É necessário saber falar enquanto se está comendo. Não falar com a boca cheia, e não mastigar com a boca aberta, e não mastigar ruidosamente são preceitos bastante conhecidos.

Poucas palavras e frases curtas quando se tem comida na boca, e interromper a refeição quando tiver que ser mais extenso, deve ser a regra. Falar enquanto come pode induzir a pessoa a engolir muito ar, resultando dores no estômago e no peito, além de outros inconvenientes.

## **5.4 Ruídos**

Soprar a sopa quente, ou tomar ruidosamente qualquer líquido é reprovável. Se fizer involuntariamente qualquer ruído a pessoa não precisa fazer mais que pedir desculpas aos seus vizinhos de mesa.

Telefones celulares devem ser desligados e religados somente após a pessoa deixar a mesa. Se precisar manter seu aparelho ligado, a pessoa deve, de preferência, deixá-lo na bolsa ou sobre algum ponto suficientemente próximo da mesa para que escute a chamada, e pedir desculpas e levantar-se quando precisar atendê-lo.

### **5.5 Os cumprimentos à mesa de refeições**

Serão verbais, nunca físicos. Estender a mão para alguém que esteja à mesa é indelicado, "tapinhas" nas costas, deve evitar.

### **5.6 Batom**

Evitar retocar o batom em mesas de refeição e evitar ao máximo sujar o rosto das pessoas, colarinhos, guardanapos e toalhas de lavabo.

### **5.7 Os cotovelos**

Evitar colocar os cotovelos sobre a mesa é um preceito bastante conhecido. Cotovelos sobre a mesa enquanto mastiga, principalmente com o garfo e a faca nas mãos, compõem uma péssima postura à mesa. Apenas as mãos e os punhos podem apoiar-se sobre a mesa enquanto a pessoa come.

Ao utilizar a faca e o garfo para cortar, mantenha os cotovelos próximos do corpo, para evitar tocar o vizinho de mesa. Após os discursos e brindes, se houver, ou se não, a partir da sobremesa, durante o cafezinho e os licores, é tolerável uma postura menos formal e a atitude pode ser um pouco mais à vontade.

### **5.8 Como se comportar**

Limpe discretamente a sua boca antes de usar os copos para evitar que manchas de comida fiquem no copo, isso poderá causar efeitos desagradáveis em quem estiver próximo de você. Quanto aos talheres, segure a faca com a mão direita, com o dedo indicador mais próximo da lâmina sem encostar, e, enquanto estiver utilizando a faca, maneje o garfo com a mão esquerda. Tratando-se de uma comida que não necessite ser cortada, utilize o garfo com a mão direita. Os alimentos são cortados à medida que se come. E a sopa se toma com a colher de lado, e não colocando a ponta na boca.

Não faça - Picar todos os alimentos para depois comê-los só com o garfo ou colher, lembre-se que você não está num boteco. Ficar "passando" com os talheres

da mão direita para esquerda ou vice-versa. Não beber a água, ou o vinho todo de uma vez. Não sobre a sopa para esfriá-la.

### **5.9 Como conduzir-se frente à lavanda**

Eventualmente o garçom irá colocar à sua frente uma tija de vidro ou de outro material sobre um prato. Você deverá usá-la para molhar somente as pontas dos dedos e colocá-la à esquerda do prato, isso serve para limpar os dedos quando você come algo gorduroso com as mãos. Se o garçom colocá-la à sua esquerda, utilize-a depois de ter comido.

## **6. VESTIMENTA**

A adequação do traje de trabalho tem a ver com a atividade, com o local e o horário em que será usado. Se não for um uniforme obrigatório, segue o que se recomenda para o traje em geral: considerar a idade e o físico da pessoa, combinar com a cor dos seus cabelos e da sua pele. Mas neste caso a roupa de trabalho, sofre ainda mais alguns controles: deve guardar certa harmonia de nível entre os empregados no sentido de que algum deles não exceda em luxo aos colegas, e, sobretudo ao chefe. Porém, não há medidas para o bom gosto. Este não depende de luxo nem precisa respeitar hierarquias.

O sucesso anda de braço dado com a boa imagem. Nossa maneira de vestir exerce notável impacto sobre as pessoas com quem entramos em contato, e influi grandemente no modo como nos tratam.

Cada empresa tem seu próprio figurino: procure segui-lo. Nada mais fora de lugar que usar roupas provocantes no ambiente de trabalho. Se essa é a escalada para um cargo melhor, está tudo errado.

Independente de usar terno, tailleur ou jeans, mantenha a aparência impecável. Ande com o:

- Cabelo limpo e penteado
- Barba e o bigode aparado
- Dentes limpos e o hálito puro

- Unhas limpas,
- Sapatos engraxados e
- Roupas que caiam bem, limpas e passadas - manchas e rasgos são imperdoáveis. Outra regra básica: estar sempre discreto (roupas berrantes ou provocantes, em hipótese alguma!) e bem-arrumado.

### **6.1. A Mulher Elegante**

É aquela que se veste apropriadamente para cada circunstância e de acordo com seu tipo. É discreta, delicada, cordial e simples na sua conduta familiar e social. É elegante no tom de voz e nas expressões. Não fala alto, não critica não fofoca, não é desleal.

- Uma maquiagem perfeita é aquela absolutamente natural.
- Evite: saltos altíssimos e barulhentos perfumes fortes e unhas compridas. Não abuse das jóias e bijuterias que fazem barulho, elas dispersam a atenção das pessoas.
- Colo, costas e dedos do pé à mostra só no alto verão. Trabalhar de bermuda é proibido para homens e mulheres.
- As mulheres erram ao usar saias curtas demais, decotes, transparências, cabelos desarrumados, muitos acessórios e os inacreditáveis soutiens com alças de plástico transparente com blusas de alcinha;

### **6.2. O Homem Elegante**

O homem verdadeiramente elegante não se veste apenas com elegância, mas vive em estado de elegância. É cortês e bem educado. Trata com simpatia seus superiores e subordinados. É atencioso e solícito com os mais idosos. Homenageia as mulheres ainda que com um respeitoso senso de humor. Não quebra a palavra dada, não falta aos compromissos sem motivo justo, não chega atrasado. Não grita, não é maledicente, não é indiscreto e mentiroso.

Independente de usar terno, tailleur ou jeans, mantenha a aparência impecável. Ande com o cabelo limpo e penteado, a barba e o bigode aparados, os

dentos limpos e o hálito puro, as unhas limpas, sapatos engraxados e roupas que caiam bem, limpas e passadas - manchas e rasgos são imperdoáveis.

As meias devem ser da cor da calça, as brancas devem ser usadas apenas por profissionais da área da saúde e com tênis.

Lenço: Peça essencial, que deve estar sempre na bolsa da mulher e no bolso do homem. Embora banido e substituído pelos de papel, é um poderoso aliado para proteger as pessoas de tosses, espirros e mãos suadas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho proporcionou ampliar os conhecimentos sobre habilidades interpessoais, cortesia e boas maneiras.

A partir dessa pesquisa, verificou-se que é de fundamental importância a cortesia e boas maneiras na carreira do profissional do século XXI. Não há mais espaço para profissionais que ignoram essas características.

A Etiqueta no ambiente de trabalho diminui o grau de estresse diário, evita confusão e aumenta a produtividade.

Na empresa nada se faz sozinho, um depende da participação do outro por isso não julgue para que não seja julgada, sua atitude para com os outros deverá ser baseada pela atitude que você gostaria de receber de outros se estivesse na mesma situação.

O manual de Etiqueta Empresarial – saber agir com elegância é essencial pois contribui muito para na habilidade e sucesso no relacionamento com as pessoas.

## Referencia bibliográfica

**ARAÚJO**, Maria Aparecida. Etiqueta empresarial. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2004.

**FRANCO**, Simon. Criando Seu Próprio Futuro: o Mercado de trabalho na Era da competitividade Total. São Paulo: Ática. 2ª ed., 1997

**GOLD**, Miriam  
Redação Empresarial - Escrevendo com Sucesso na Era da Globalização – 2ª.  
Edição Revisada e Ampliada. São Paulo: Makron BooksSucesso, 2002, 1999.

**MATARAZZO**, Claudia. Etiqueta sem frescura, São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

**RIBEIRO**, Célia. Boas maneiras e sucesso nos negócios, 19ª ed. - Porto Alegre: L&PM, 1993.

\_\_\_\_\_. Etiqueta na prática: um guia moderno para boas maneiras. 21ª ed.  
Porto Alegre: L&M, 1997.

## Referencia eletrônica

Disponível no site: [www.catho.com.br](http://www.catho.com.br). Acesso em 05 de junho de 2009.

**COBRA**, Rubens Queiroz. Disponível em: [www.cobra.pages.nom.br/bmp-mesatalheres.html](http://www.cobra.pages.nom.br/bmp-mesatalheres.html). Acesso em 15 julho de 2009.

Disponível no site:

<http://br.geocities.com/suelemhotelariaetiquetasocialprofissional.htm>>. Acesso em 09 março, 2009.

Disponível no site:[http://www.netsaber.com.br/resumos/ver\\_resumo\\_c\\_44522.html](http://www.netsaber.com.br/resumos/ver_resumo_c_44522.html)

Disponível no site:

[http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc\\_cad=zxrmooru6](http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=zxrmooru6). Acesso em 10 abril de 2009.

Disponível no site: <http://sposito.tripod.com/Treinamentos/CPR.htm>. Acesso em 5 de novembro de 2009.

Disponível no site: <http://www.portalbrasil.net/etiqueta/homemformal.htm>. Acesso 25 de setembro de 2009.

Disponível no site: <http://www.fenassec.com.br/artigos/elegancia.htm>. Acesso 01 de agosto de 2009.

**LEÃO**, Célia Disponível no site: <http://www.fenassec.com.br/artigos/art103.htm>. Acesso em 01 de agosto de 2009.

Disponível no site: [http://www.netsaber.com.br/resumos/ver\\_resumo\\_c\\_44522.html](http://www.netsaber.com.br/resumos/ver_resumo_c_44522.html). Acesso em 18 de julho de 2009.

Disponível no site: [http://www.fenassec.com.br/pe\\_segundolugar.doc](http://www.fenassec.com.br/pe_segundolugar.doc). Acesso em 25 de setembro de 2009.

Disponível no site: <http://www.umtoquedemotivacao.com.br/motivacao/os-10-mandamentos-das-relacoes-humanas> Acesso em 15 de julho de 2009.