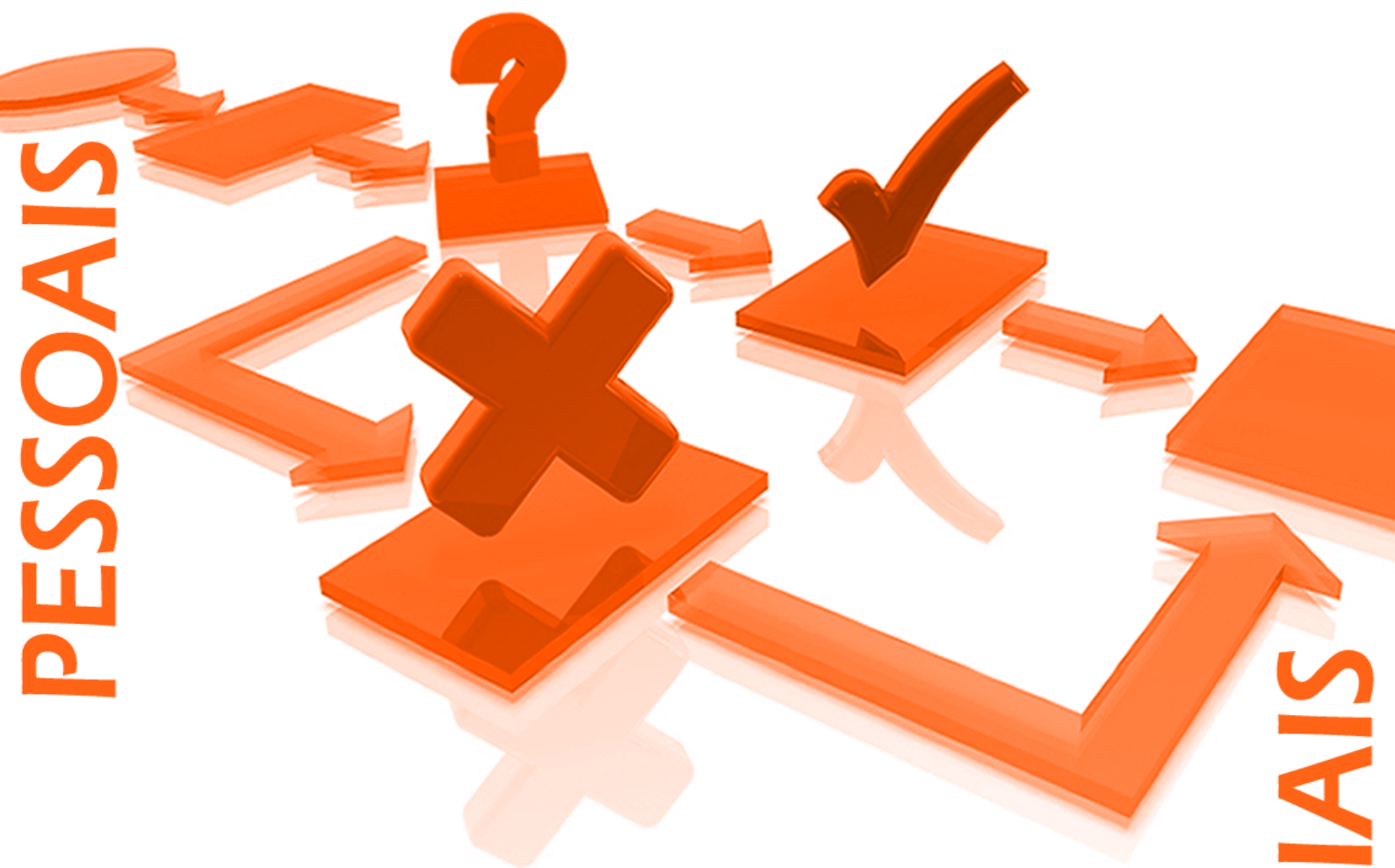


GUIA

Boas Práticas

EMPRESARIAIS



PESSOAIS

SOCIAIS

PROFISSIONAIS

36 Linhas

Editora Virtual

Boas Práticas

PESSOAIS

PROFISSIONAIS

EMPRESARIAIS

SOCIAIS

**Produzido e Escrito
por**

Ricardo Garay

**Direitos autorais do texto original, ilustrações e capa
© 2014/2016 Ricardo Garay
Todos os direitos reservados**

36 Linhas
Editora Virtual

ÍNDICE

Introdução
Boas Práticas
Pessoais
Profissionais
Empresariais
Sociais
Dicas
Síntese

Introdução

Este guia foi criado com um único propósito, o de ajudar você a entender, definir e agir por boas práticas nos negócios, mas atividades profissionais e mesmo no cotidiano nas atividades pessoais e sociais.

Este guia se aplica a todos que desejem se tornar melhores pessoas e melhores profissionais.

Objetivos

- Auxiliá-lo a entender o que são as boas praticas;
- Auxiliá-lo a definir quais são as boas praticas;
- Auxiliá-lo a agir pelas boas praticas.

Aproveite e boa sorte!

Boas Práticas



Boas Práticas é um conceito criado e aplicado por empresas. No entanto quando avaliamos o conceito em sua acepção genérica e abrangente podemos aplica-lo a tudo. Podemos aplica-lo no dia a dia, desde o comportamento, passando pelas atividades pessoais e cotidianas indo até as atividades profissionais.

Este guia propõe que todos conheçam, entendam e pratiquem as boas práticas, gerando para si, para os outros e para os negócios os melhores resultados.

Uma visão abrangente das boas práticas pode ser sintetizada em três conceitos simples e ao mesmo tempo poderosos, quais sejam:

PESSOAL

PROFISSIONAL

NEGÓCIOS

A evolução pessoal está ligada a evolução profissional e vice versa, portanto a forma como você busca o aprimoramento profissional deve ser a mesma para a busca do aprimoramento pessoal, porém respeitando as diferenças inerentes.

Nos negócios significa muito mais do que praticar o que é correto, no entanto ao mencionar negócios, estou generalizando, ou seja, quando ler negócios entenda, empresas, governos e terceiro setor.

Pessoais



No âmbito pessoal estou falando dos grupos: familiar, amigos, vizinhos e pessoas em geral. Quando menciono pessoas em geral vai desde pessoas que você conhece, mas não são amigos como, o padeiro, o atendente da lanchonete, o porteiro, até os desconhecidos, com os quais cruza na rua ou encontra em elevadores ou recepções de prédios ou hotéis.

Décadas atrás a educação (que era muito superior a atual) gerava pessoas muito mais polidas e educadas, as boas práticas eram guiadas pela cortesia, polidez e educação esmerada. Não se engane, mesmo os menos afortunados sem uma boa educação acadêmica, tinham boas maneiras, ou esboçavam tais comportamentos. Infelizmente a educação fornecida por pais e educadores deixa muito a desejar hoje em dia, então comportamentos corretos foram substituídos por precários, para dizer o mínimo.

Quando se fala de boas práticas no plano pessoal estou falando de educação comportamental. No plano pessoal o guia é a educação traduzida em boas maneiras, elas e só elas, determinam um melhor comportamento e elas, aplicam na prática, as tais boas praticas a que se refere este tópico.

Curioso notar que é possível perceber que o que se lê aqui é óbvio e é.

Os tempos hoje são diferentes dos de décadas atrás onde uma escola decente ensinava até mesmo que talheres usar, ou coisas simples como

oferecer numa escada o corrimão as mulheres. Infelizmente isto se perdeu. Se não tivesse se perdido, o tópico PESSOAL deste guia seria completamente desnecessário.

O maior objetivo ao se tocar no óbvio é gerar a reflexão e a constatação de que o que se objetiva é mais simples de se atingir, desde que se busque a prática constante.

Atitudes simples, como dar passagem num corredor, ajudar a carregar pacotes, esperar o outro entrar ou sair primeiro, enfim pequenos gestos deveriam ser à base do comportamento entre seres civilizados. As boas práticas pessoais são essencialmente isto, atitudes educadas.

Pense como você gostaria de ser tratado, pense. Agora pratique o mesmo, assim os outros serão forçados a tratar você da mesma forma. Um dia então todos agiram corretamente, sem serem forçados, serão naturalmente corteses.

Existem dois pontos que considero chave, um fundamental e o outro importante neste processo de boas práticas pessoais. O ponto fundamental é o fator multiplicador, ele é o responsável por gerar resultados reais em termos de boas práticas pessoais, em resumo, de nada adianta você ser educado se o outro não é.

Por isto é fundamental gerar um efeito de reação em cadeia de comportamentos adequados.

Estimule o outro a ter o mesmo comportamento que o seu.

Já o ponto importante é o resultado, ou seja, o que ocorre não só após uma demonstração de cordialidade, mas dias ou semanas depois. Você vai se surpreender com as reações. A mais comum (por experiência própria) é o real interessante que as pessoas têm de ser educadas com você.

Importam-se em perguntar como você vai, em como está seu dia etc.

É realmente muito bom. O que faz com que você queira devolver o interesse e assim gerando o tal efeito multiplicador, ou reação em cadeia que se amplia entre você e aquelas pessoas e se expande para outras tantas a partir destas primeiras.

Observe a reação da pessoa ou pessoas a sua atitude, no momento e mesmo depois ao reencontrar estas mesmas pessoas.

Existe uma regra implícita de bem comum que diz o seguinte:

Seu direito acaba quando começa o meu e vice versa.

Esta regra não escrita, mas ensinada ou difundida universalmente, deveria nortear o comportamento humano, independente de se ter ou não educação, no entanto, não é o que se verifica. Isto ocorre por três motivos: falta de educação, falta de caráter ou ambos.

Quanto à falta de educação, é uma questão de se buscar o que é melhor e o melhor é ser educado, por conseguinte, respeitador do preceito do bem comum. Quanto à falta de caráter, é preciso uma reforma moral pessoal, ocorrendo isto (lenta, complexa e difícil – mas não impossível) o bem comum será respeitado como princípio e fim.

No entanto não é preciso ter uma formação de qualidade para se guiar pelas boas práticas de comportamento e convivência. Basta que pratique diariamente e sem descuido obedecendo ao critério de adequação ao momento e situação as seguintes atitudes:

Cumprimentos

Bom dia, boa tarde, boa noite, bem vindo, como vai, bom ver você, espero que esteja bem,

Solicitações

Por favor, por gentileza.

Agradecimentos

Muito obrigado,

Boas práticas com familiares

Com os familiares a maioria se comporta adequadamente, principalmente por serem pessoas da mesma família. Este é o padrão, no entanto por antagonismos que não nos cabe julgar, as relações familiares podem ser bem conflituosas, neste caso é mais difícil ser educado.

De qualquer forma existe entre as pessoas de uma mesma família um comportamento respeitoso, por haver uma hierarquia, por haver sentimentos envolvidos, por haver um certo sentido de grupo.

Por isto é razoável considerar que as boas práticas sejam aplicadas aqui. Neste caso é importante manter a civilidade e a educação, para a harmonia familiar.

Pequenos gestos podem manter uma família harmoniosa, como por exemplo, usar: por favor, obrigado, desculpe e em casos mais severos, pedido de perdão. Dispor-se a ajudar o outro, em casa, também ajuda.

São pequenas atitudes que reforçam laços.

Lembre-se de estar por quem sempre está por você.

Boas práticas com amigos

Os amigos são os familiares que escolhemos. Partindo desta premissa tudo o que escrevi acima se aplica aos amigos.

Mas repito um paragrafo em especial adaptando-o:

Pequenos gestos podem manter uma amizade harmoniosa, como por exemplo, usar: por favor, obrigado, desculpe e em casos mais severos, pedido de perdão. Dispor-se a ajudar o outro, também ajuda.

São pequenas atitudes que reforçam laços.

Boas práticas com vizinhos

Os vizinhos são um grupo de pessoas que podem se tornar amigos, inimigos, apenas conhecidos ou indiferentes. No entanto eles formam o grupo que pode ou não gerar problemas de convivência.

A convivência em sociedade pressupõe civilidade, exige que a máxima: “**meu direito acaba quando começa o do outro e vice versa**”, seja praticada sem discussão.

No entanto por falta de educação a maioria não pratica a máxima acima. Sobra então uma única arma para evitar males maiores, o diálogo.

O diálogo é uma ferramenta poderosa que deve sempre ser usada com parcimônia e equilíbrio, afinal de nada adianta dialogar acreditando que não de deve ceder.

Não é necessário entender o outro, mas é fundamental se colocar no lugar do outro em momentos de divergência, isto vale para todos os envolvidos.

A essência das boas práticas pessoais pode ser definida como:

“**a razão prevalece quando existe bom senso**”.

Use sempre o bom senso e busque nos outros o mesmo.

Boas práticas com pessoas em geral

De modo geral você vai cruzar por milhares de pessoas ao longo de sua vida, portanto a melhor prática com elas é a civilidade.

Cumprimentar se for necessário.

Tratar com respeito qualquer que seja a pessoa, não importando, sua raça, sexo, credo ou condição social.

Use sempre de cortesia.

Bem Comum

Quando se fala aqui neste guia em civilidade e como ela é parte essencial das boas práticas, devemos lembrar que o trato com as pessoas em qualquer nível social, racial, gênero, credo, enfim com qualquer indivíduo ou grupo, deve-se a tais conceitos de educação e comportamento.

No entanto não podemos esquecer que tais atitudes e comportamentos civilizados devem ser estendidos ao bem comum.

Mas o que vem a ser bem comum?

O bem comum é tudo que nos rodeia e que pertence a todos, a toda a sociedade. Exemplos simples: rua, calçada, prédios públicos, recursos públicos como, postes de luz, semáforos, bebedouros, lixeiras, banheiros etc. Preservar estes e outros bens públicos é dever de todos, para que todos possam usufruir.

Portanto, quando alguém vandaliza um bem comum, está prejudicando todos, incluindo ele mesmo. A estupidez humana atribuída a um comportamento antissocial prova apenas que o indivíduo não tem educação, portanto não está preparado para viver em sociedade.

Deve ser orientado para que perceba seu erro ou delito e se eduque, evolua, tornando-se um bom cidadão.

Preservar o bem público gera maior conforto, menores gastos, maiores benefícios para toda uma comunidade que depende destes bens públicos.

As boas práticas pessoais são antes de mais nada, civilidade e educação aplicadas a atitudes e comportamentos corretos. Por corretos entendam-se benéficos para todos, inclusive e principalmente para que os pratica.

Profissionais



No âmbito profissional estou falando dos: chefes, colegas e fornecedores.

No ambiente profissional a concorrência molda muito do comportamento das pessoas, no entanto acima de serem profissionais, são pessoas, então muito do que se pratica entre colegas foge das boas práticas profissionais.

Cabe a cada um avaliar até onde deve ir para obter sucesso na carreira.

Evidentemente que todo profissional deseja sucesso, mas manter um bom caráter é essencial até para própria sanidade.

O ambiente profissional, a empresa de modo geral é fonte e foco de comportamentos inadequados. Muitas empresas, inclusive estimulam tais comportamentos, acreditando estupidamente que isto contribui para uma maior produtividade. Em muitos casos os números mostram que agindo errado, se obtém efetivamente melhores resultados, isto não quer dizer jamais que é o certo. Não é.

No curto prazo os profissionais nada sofrem por agir de forma inadequada, seus bons resultados, atenuam os efeitos psicológicos negativos.

No médio prazo gera desgaste e compromete as relações entre colegas.

No longo prazo pode gerar desgosto profundo pelo que se faz, deteriorando uma carreira que poderia ser promissora longa.

Boas práticas com colegas

Coleguismo um termo antigo e hoje em dia raramente aplicado de forma correta, deve ser a chave para um bom desempenho (ninguém faz nada sozinho – em empresas muito menos).

Bons colegas existem em qualquer empresa, se relacionar com eles é um prazer e claro, adiciona um componente positivo para o trabalho e os resultados que você pode oferecer para a empresa e para você mesmo. Neste caso, compartilhar atividades, informações e experiências é natural e proporciona rendimento profissional e resultados sempre acima da média.

Pode existir, claro, antipatias, colegas de caráter duvidoso, carreiristas, mas também existem os bons colegas. No entanto, forçosamente você terá de se relacionar o melhor possível com seus colegas, independente de como são, (os chefes geralmente não percebem o tipo de pessoa que alguns realmente são).

Foque sempre no resultado.

As boas práticas no dia a dia profissional significam: tolerar, administrar e compartilhar. É fundamental entender que você pode obter o melhor dos outros, não antagonizando, não que às vezes não se tenha a necessidade de agir duramente até por uma questão de justiça.

Evitar o confronto é fácil, basta avaliar se há ganho ou se há perda confrontando.

De resto é melhor compartilhar, por exemplo, porque em algum momento você poderá obter bons resultados, seja por sua atitude, seja porque o colega se sentiu na obrigação de retribuir.

Lembrando sempre que um bom ambiente de trabalho gera melhores resultados.

Boas práticas com chefes

Como a chave das boas práticas profissionais, passa inicialmente pela educação, é fácil perceber como se deve agir com os chefes.

Evidentemente, que existem vários tipos de chefe e muitos são líderes (chefe não é sinônimo de líder).

Para aqueles que são líderes, basta que você seja o mais proativo, assertivo e competente possível.

Para aqueles que são chefes, bem, a maioria exige comprometimento e trabalho eficaz. Basta ser educado e cumpridor de seus deveres.

No entanto para aquele chefe ditador ou de características nada decentes, ou você busca um novo lugar na empresa ou pede demissão, porque afinal de contas você sempre será mais importante do que o lugar onde trabalha.

Se por outro lado você deseja aceitar tal chefe, tolerância é a chave, ignorando comportamentos em detrimento dos resultados que você pode alcançar.

Lembrando sempre que a chave de uma boa convivência com pessoas difíceis é educação tolerante.

Boas práticas com parceiros

É fundamental entender que parceiros não são fornecedores (parceiro troca resultados, fornecedores cobram faturas).

Um parceiro é alguém por trás de uma empresa que vai te ajudar a ter bons

resultados e que em troca receberá uma parte da receita obtida.

Portanto tratar bem um parceiro é essencial.

No entanto ao estabelecer uma relação de parceria, ofereça mais do que se dispôs. Ofereça seu mailing, ofereça seus contatos etc.

Ofereça o que ele não espera. Evidentemente que se ele for um bom parceiro, retribuirá.

Boas práticas com fornecedores

Como já mencionei anteriormente e repito aqui, é fundamental entender que parceiros não são fornecedores (parceiro troca resultados, fornecedores cobram faturas).

Você tem de negociar valores e prazos, então tentar estabelecer uma relação extremamente cordial é fundamental. Voltamos a questão da educação, cordialidade não é intimidade, (não que em algum momento, por afinidade, acabe estabelecendo laços mais fortes) assim evita-se problemas de entendimentos sobre o papel de cada um.

No caso dos fornecedores, a cordialidade é a chave.

Empresariais



Nos negócios existem guias de boas práticas para todo o tipo de aplicabilidade, exemplos: Guia de Boas Práticas de Fabricação (neste caso uma infinidade de tipos); Guia de Boas Práticas de Regulamentação, Guia de Boas Práticas de Armazenagem, Guia de Boas Práticas de Consumo Sustentável; Guia de Boas Práticas de Segurança; entre muitos.

No entanto a minha abordagem é a de um Guia de Boas Práticas nos Negócios, quando escrevo este tópico. Não é específico de uma área de atuação no âmbito dos negócios, mas sim, na prática geral dos negócios. Lembre-se bem de que quando falo negócios estou sendo abrangente, estou falando de empresas, governos e do terceiro setor.

As empresas de modo geral têm em seu componente institucional seus paradigmas padrão: missão e visão. Estes dois componentes essenciais, de modo geral são textos vazios que pouco dizem ou que na maioria das vezes cumprem a função decorativa que tem por objetivo sensibilizar quem lê.

Em tese missão e visão deveriam ser na prática parte integrante das boas práticas, mas invariavelmente não são.

Daqui para frente avalie suas visão e missão e insira-as nas boas práticas. Perceberá os resultados no médio prazo (não, não existem resultados de curto prazo, quando se trata de comportamento).

Toda empresa que se preza tem um código de conduta, que muitas vezes é escrito, nas pequenas o código não é escrito, é implícito. De modo geral os conceitos universais de convivência, comportamento e atitudes no trato com sócios, investidores, colegas, clientes, parceiros e fornecedores (parceiros não são fornecedores e vice versa - parceiros compartilham resultados; fornecedores cobram por resultados) são aplicados de forma a estabelecer um modelo correto, educado e civilizado de agir e gerir.

Apesar de ressaltar que quando falo de negócios estou sendo abrangente, é preciso deixar claro que apesar das diferenças entre uma empresa um governo e uma ONG, muitas são as semelhanças na condução. Entretanto, empresas mesmo tendo práticas distintas de um governo, muitas vezes têm de interagir com um, como fornecedor, quero dizer. O mesmo ocorre com uma ONG junto a governos. Já entre empresas e ONG's a relação geralmente é de doação.

O que os três têm em comum? Governança, gerenciamento de pessoas, projetos, recursos e resultados.

Em síntese, uma empresa um governo e uma ONG têm muito em comum, as diferenças ficam por conta do tamanho, complexidade de operação e muitas vezes de objetivos (ONG's tem objetivos sociais semelhantes a que governos têm porem com melhores resultados, porque via de regra, dos dois, apenas governos possuem a corrupção como componente inerente).

No que tange a negócios, as boas práticas podem ser resumidas em: desenvolver negócios que atendam a demandas e desejos de clientes, ofereça condições adequadas a seus funcionários (colaborador é um eufemismo para empregado - empregado recebe por seu trabalho - colaborador como o próprio nome diz, colabora quem colabora não

necessariamente recebe pelo que faz);

Gere resultados positivos para manutenção saudável da empresa,

Gere dividendos para os investidores e mais recentemente que gere benefícios para a sociedade com as preocupações social e ambiental.

Boas práticas em empresas

Em uma palavra: educação. Parece repetitivo e é, porque a essência de relações entre empresas é a cordialidade. Quando se consegue estabelecer parcerias entre empresas (não confundir, parceiros não são fornecedores) os resultados são invariavelmente positivos e poderosos para ambos.

Ao estabelecer relações entre empresas está estabelecendo em última análise relação entre pessoas, portanto a cordialidade é essencial (cordialidade não é ter uma atitude cínica ou falsamente cordial).

Lembre-se: o topo de hoje pode ser o chão amanhã, nunca se sabe como uma empresa pode estar amanhã, então não descarte ou ignore uma empresa por ser pequena demais ou grande demais.

Boas práticas em governos

Governos de modo geral são mecanismos complexos, portanto cheio de nuances, muitas vezes travestidas de corrupção e conchavos.

Via de regra, lidar com governos e entre governos, é lidar com o imponderável.

Mais uma vez é importante ressaltar que por trás destes mecanismos, estão pessoas, portanto, relações entre pessoas, requer educação.

No entanto é importante perceber que interesses pessoais ou de grupos podem minar tais relações. Cuidado no trato com quem controla processos governamentais é fundamental.

A rigor o melhor dos mundos seria governos transparentes, isentos de corrupção, mas não é o que se vê, então lidar com eles requer diplomacia, habilidade de negociação e boa educação. Além é claro de flexibilidade para evitar entrar em jogos que se pode ser o maior prejudicado, é crucial.

Sociais



Boas práticas em ONG's

As ONG's são na prática agentes de transformação, que partiram da premissa que governos não fazem tudo que devem para suprir as demandas da sociedade.

Então, existem três elos que se encadeiam aqui, sociedade, ong's e governos. Ao entender este modelo, basta perceber como as relações se dão. Ações concretas das ONG's passam por entender demandas e desenvolver propostas concretas. Para tanto as relações entre pessoas que componham qualquer dos três elos devem ser as mais harmoniosas possíveis.

Parece o óbvio e não é de outra forma, basta entender que se algo pode beneficiar uma parcela da sociedade, significa, engajamento, trabalho em grupo, para se obter bons resultados, então para se chegar aos tais resultados, as relações entre as pessoas são a chave.

As boas práticas neste caso são a educação, a tolerância e o comprometimento.

Comprometimento com causas visivelmente válidas é essencial para gerar resultados positivos para todos.

Boas práticas em programas sociais

Muitas empresas têm ou apoiam programas sociais e isto tem reflexo na imagem corporativa. No entanto buscar evoluir do discurso à prática significa o envolvimento dos funcionários, gerentes e diretores. Este envolvimento (muito comum em empresas japonesas) é essencial para que programas criados ou suportados por empresas gerem bons e duradouros resultados.

Envolvimento de todos gera resultados consistentes.

Mais uma vez as boas práticas passam por educação, mas aqui existe um componente poderoso que deve ser estimulado, a **caridade**. Doar tempo para suportar programas sociais da empresa ou de fora é essencial para a construção de uma sociedade mais igualitária.

Portanto encontre tempo em sua agenda para praticar a caridade, você será recompensado por atitudes altruístas, pois somente assim teremos uma sociedade de real valor.

Dicas

As dicas são para as pessoas, porque antes de serem profissionais, são pessoas, afinal elas são a chave de tudo em termos de boas práticas.

Não finja ser quem não é.

Jamais esqueça de agradecer.

Jamais esqueça de usar o por favor quando pedir algo.

Jamais esqueça de cumprimentar.

Jamais esqueça de se desculpar quando necessário.

Não seja arrogante, nem humilde, saiba conduzir-se no meio termo. Seja confiante.

Aproxime-se das pessoas com ideias, não com propostas.

Encare suas propostas do ponto de vista do outro, ou seja, informe-se antes e ofereça contribuições para o trabalho, carreira e ou empresa da pessoa que esta contatando.

Seja objetivo sempre, mas num primeiro contato mais ainda.

Seja educado.

Se a pessoa estiver disposta a conversar longamente com você, é sinal de que você é interessante, portanto retribua a cortesia envolvendo-se sinceramente no diálogo.

Seja transparente.

Seja honesto.

Seja decente.

Busque resultados sempre (pessoais e profissionais)

Esforce-se para o bem de todos.

Síntese

Boas práticas são um conjunto de atitudes e atividades que buscam oferecer um melhor resultado, no caso deste guia, para a pessoa, o profissional e para a empresa, governo ou ONG.

No entanto existe o componente essencial a estas práticas, inerente a todos, o ser humano, é ele que tornará as boas práticas uma realidade. Ele precisa antes de mais nada acreditar que ao fazer o que é certo e adequado, os resultados positivos irão surgir e eles irão. Mas talvez o mais importante de tudo isto, é o efeito multiplicador que precisa ser alcançado, porque de nada adianta você praticar se o outro não pratica.

É fundamental que além de você o outro pratique, o efeito de reação em cadeia é base para que no final e ao cabo as boas práticas resultem em algo maior e melhor, para todos.

Então só depende de todos.

Ricardo Garay

Marketing de Conteúdo

Você já deve ter ouvido ou lido sobre marketing de conteúdo e deve ter se perguntado se era um modismo ou uma tendência. Pois bem é uma tendência irreversível.

Porque? Porque o usuário/cliente/consumidor faz hoje suas escolhas baseado em informação e opiniões, não mais simplesmente vendo publicidade.

Isto já ficou claro para a maioria das empresas norte-americanas, segundo um estudo do Content Marketing Institute. No Brasil esta tendência está começando a se tornar real. Mas qual a vantagem de se fazer marketing de conteúdo? Na verdade a pergunta correta é: como começar? Criando uma estratégia de inbound marketing, onde o marketing de conteúdo fará parte fundamental com seus recursos táticos relevantes.

A partir do momento em que se tem uma estratégia de inbound marketing, se pensa em estruturar o plano de marketing de conteúdo que pode variar ou se complementar de posts em blogs, e-books, white papers, vídeos, guias, artigos e muito mais.

Ficou claro depois do poder que o usuário/cliente/consumidor obteve através das redes sociais que a relação entre ele e as empresas não será mais a mesma.

O expertise da 36Linhas, qualifica-a para os seguintes serviços: White papers, ebooks, guias, artigos, booktrailers e posts de blogs.

Convido-o a acessar o site da 36Linhas e baixar e-books gratuitos

<http://36linhas.wix.com/site/>

