

José Antônio Rosa

# Ética, Etiqueta e Marketing Pessoal para o Profissional da Área Contábil



ÉTICA, ETIQUETA E *MARKETING* PESSOAL  
PARA O PROFISSIONAL DA ÁREA CONTÁBIL

JOSÉ ANTÔNIO ROSA é doutor em Ciência da Comunicação pela USP, mestre em Administração e Bacharel em Jornalismo pela PUC. Desde 1986 dedica-se à consultoria empresarial e profissional, à docência em pós-graduação e treinamento. É autor de mais de 30 títulos nas áreas de gestão, carreiras e comunicação, entre os quais De Contador a Consultor, Marketing da Organização Contábil e Administração do Escritório Contábil, todos pela IOB. Entre os clientes que atendeu ao longo da sua carreira encontram-se a KPMG e outras organizações destacadas de auditoria e consultoria. Na pós-graduação ministra disciplinas de gestão, como planejamento, modelos de gestão, gestão estratégica, e de desenvolvimento pessoal, como comunicação interpessoal, apresentações públicas, liderança.

---

# SUMÁRIO

---

|   |     |
|---|-----|
| Introdução .....                                      | 7   |
| Sistemas de Regras Reguladoras da Vida Social .....   | 13  |
| O que Significa Ser Profissional? .....               | 23  |
| Ética Profissional .....                              | 29  |
| Etiqueta Social e Etiqueta Profissional .....         | 43  |
| Princípios Norteadores das Regras de Etiqueta .....   | 49  |
| Regras Gerais de Comportamento .....                  | 55  |
| Etiqueta na Comunicação .....                         | 69  |
| Etiqueta em Ambientes e Eventos Sociais .....         | 83  |
| Etiqueta à Mesa .....                                 | 91  |
| Cuidados com a Aparência .....                        | 103 |
| Um Passo Adiante - Seu <i>Marketing</i> Pessoal ..... | 107 |
| Um Toque de Cultura .....                             | 117 |
| Respostas aos Testes .....                            | 121 |
| Referências Bibliográficas .....                      | 141 |

---

# INTRODUÇÃO

---

FREQUENTEMENTE, SE OUVEM COMENTÁRIOS negativos sobre etiqueta. Por exemplo:

- Isso é frescura.
- É coisa de pessoas metidas.
- É coisa de pessoas fúteis, superficiais.
- Não é coisa importante, de valor.

Quem fala essas coisas o faz porque não parou para pensar a sério sobre o assunto e tem dele uma visão superficial, inadequada e preconceituosa. Em verdade, etiqueta é uma necessidade da vida social, algo que a torna melhor para todos. Ademais, é uma obrigação do cidadão consciente e responsável. Etiqueta é sinônimo de boas maneiras, comportamento social adequado, boa educação. Quer dizer que quem não segue as normas fundamentais de etiqueta é mal educado, ou porque não teve acesso à informação ou porque teve acesso, mas não julga relevante segui-las, não se importa com os outros.

Comentemos as opiniões negativas típicas:

## *Etiqueta é frescura*

Se se trata de como comer *scargots*<sup>1</sup> isso pode efetivamente ser um refino que não tem grande importância para a maioria das pessoas no Brasil. Nesse prisma, alguém que sugere que todos deveriam saber comer *scargot* é efetivamente um “fresco”, metido. O *scargot* não é muito popular por aqui, é usualmente prato caro de restaurantes igualmente

---

1 *Scargot* é um molusco comestível, popular principalmente na culinária francesa.

caros para a maioria da população. Assim, quando se tenta trazer esse tipo de norma ao conhecimento das pessoas, não há como eliminar o tom de pedantismo.

Ninguém precisa aprender a comer *scargot*; se a pessoa um dia tiver de fazê-lo, que peça ajuda. Eis o tipo de espontaneidade que não depõe contra ninguém e resolve os problemas. Porém, essas normas mais, digamos, sofisticadas são raras e se aplicam a situações específicas. As normas fundamentais de etiqueta são de questões universais do dia a dia. Por exemplo: não se deve falar de coisas aversivas à mesa. Aquele que é “espontâneo” e as fala está estragando o almoço ou jantar da maioria dos presentes, pois são poucos os que não se incomodam com isso.

#### *Etiqueta é coisa de pessoas metidas*

Para início de conversa, não há nada mais deselegante que uma pessoa metida, esnobe, “que se acha”. Logo, essa postura já mostra que essa pessoa não apresenta comportamento condizente com a etiqueta. Todos os tipos de exibição são breguice, coisa de jeca. Exposição desnecessária seja de conhecimento, seja de riqueza, seja de sofisticação social é deselegante; logo, não é boa etiqueta. Usualmente, essas pessoas metidas têm preocupação em conhecer normas de etiqueta, mas não têm a atitude certa para segui-las. O fato de os metidos gostarem de normas não quer dizer que os outros, os sensatos, não possam apreciá-las também. Podem e devem, evidentemente, e não precisam ser metidos por isso.

#### *Etiqueta é coisa de pessoas fúteis, superficiais*

Frequentemente, as pessoas fúteis vivem da aparência e, então, se preocupam com normas de etiqueta porque não querem passar imagem negativa aos outros. Entretanto, seguir as normas está longe de ser futilidade, coisa sem importância, e preocupar-se com elas igualmente não é coisa exclusiva de gente superficial. Por exemplo, o filósofo Sócrates em algumas passagens de sua vida aparece orientando discípulos sobre normas de etiqueta. Não foi o único pensador a dedicar interesse ao assunto, evidentemente. Usualmente, gente que tem

real vida interior, que tem conteúdo, que tem cultura verdadeira reflete sobre as questões de etiqueta e segue as boas regras da vida social.

*Etiqueta é coisa sem importância, sem valor*

Imagine que seu vizinho aumente bastante o volume do som e fique todo o fim de semana ouvindo músicas das quais você não gosta nem um pouco. Ele irá tornar a sua vida muito pior, certo? Agora, imagine que o vizinho sempre leve você em consideração ao tomar suas decisões e ao fazer suas coisas. Imagine que ele pergunte se está incomodando, quando precisa fazer um ruído maior, e que busque um jeito de minimizar seu desconforto. Nesse caso, a vida fica melhor para todos. Se todos forem bem educados, todos se beneficiam. Logo, etiqueta é algo de extrema importância para quem vive em sociedade. As pessoas menos favorecidas, a maioria da população, pois, são as que mais sofrem com a falta de educação de outros, porque têm menos defesa contra desrespeito a seus direitos.

## ETIQUETA É ÉTICA

Embora as pessoas nem sempre o percebam, a relação entre ética e etiqueta não é uma mera questão linguística. Há controvérsia sobre a origem da palavra etiqueta. Alguns autores a colocam como derivada de *estiquette* do francês antigo<sup>2</sup>, que posteriormente tomou o sentido de rótulo (ou etiqueta de indicar o conteúdo de um recipiente qualquer, uma etiqueta indicadora de preço na loja, por exemplo).

Nessas *estiquettes* escreviam-se, entre outras coisas, normas de conduta para empregados da corte ou outras regras. Isso parece buscar uma explicação mais complicada para algo que se revela a olho nu, com evidência. O que parece óbvio, embora o autor não tenha encontrado documentação linguística apropriada, é que a palavra *estiquette* seja uma corruptela, uso corrompido, da palavra original, *etique*, proveniente do grego e que se traduz por ética. Parece evidente que ética e etiqueta têm a mesma origem, até porque fazem parte de uma mesma visão de mundo.

2 Veja: <<http://www.etymonline.com/index.php?term=estiquette> e [http://www.cosmovisions.com/\\$Etiquette.htm](http://www.cosmovisions.com/$Etiquette.htm)>.

Podemos deixar a discussão semântica de lado, sem prejuízo dos sentidos. No popular, nos dias de hoje: o sujeito que não tem ética é um grosso. Está cometendo um atentado maior contra o compromisso social, e não será salvo por nenhum gesto de boas maneiras. E, igualmente, o que não tem boas maneiras não tem ética, pois está desrespeitando os outros. Ética e etiqueta visam uma vida melhor em sociedade e são, digamos assim, bandeiras necessárias das pessoas de bem.

Ora, sendo algo fundamental no contexto da ética, etiqueta relaciona-se também com profissionalismo e *marketing* pessoal. Eis aquilo que estará em discussão no presente livro: normas de comportamento, mas, dentro de um contexto abrangente, que cobrirá da ética até o *marketing* pessoal legítimo e decente.

## PROFISSIONAIS DA ÁREA CONTÁBIL E AFINS

Este livro trata de ética, etiqueta, profissionalismo, *marketing* pessoal para profissionais da área contábil. Por que esse foco? Ele se justifica? Há necessidade de um livro específico para profissionais da área contábil? Sim, há uma ética profissional específica do contabilista. As condutas aqui discutidas valem para todos, pois, na maioria das vezes, trata de normas universais. Entretanto, o direcionamento para profissionais da área contábil tem duas finalidades.

A primeira é a de chamar a atenção especificamente desses profissionais para essa questão importante e de oferecer-lhes uma ajuda no sentido de incorporar as principais normas. A segunda é a de selecionar aqueles conteúdos que mais dizem respeito à vida do profissional de contabilidade, enfocar aqueles situações que ele vivencia em seu dia a dia. Questões de etiqueta que estejam mais distantes da vida profissional do contabilista, como a elaboração de um convite de casamento, por exemplo, não serão incluídas. Procuraremos manter a objetividade e o foco e os interessados em questões mais distantes poderão recorrer a outros trabalhos sobre o assunto.

O profissional da área contábil às vezes está dentro de um pequeno escritório onde trabalham não mais que cinco pessoas. Outras vezes, é parte do quadro do departamento de contabilidade de uma



grande organização. Aqui se contemplam tópicos de interesses para todos: relacionamentos com colegas, superiores, clientes, parceiros, participação em eventos da vida organizacional, postura adequada para o trabalho, etc.

Outros profissionais, como advogados, administradores, economistas, vivem em ambientes idênticos ou bastante similares e vivenciam as mesmas situações. Para esses, o livro deverá ser útil também, principalmente no que diz respeito à parte mais conceitual (e não normas específicas) da ética e nas orientações de etiqueta.

## **A ORGANIZAÇÃO DO LIVRO**

O conteúdo do livro cobre as principais normas de ética e etiqueta do interesse do profissional da área contábil. Desse ponto de vista, haverá pouco a se buscar além disso, mas, ao recorrer do livro se indicam obras e *sites* para aprimoramento dos interessados.

O livro está organizado em capítulos relativamente curtos, para facilitar a leitura, que nos dias de hoje costuma ser feita em pequenos blocos, em razão da exiguidade do tempo. E apresentará testes que têm a finalidade de ajudar o leitor a verificar quanto conhece das normas e a memorizá-las com maior facilidade.

---

# SISTEMAS DE REGRAS

## REGULADORAS DA VIDA SOCIAL

---

QUANDO A PESSOA NASCE, é acolhida no seio de uma sociedade organizada. Usualmente ela sobrevive e tem mais conforto porque encontra uma estrutura de proteção, de provimento dos bens necessários à vida (às vezes, escassos, naturalmente, por causa da pobreza), de acolhimento com cuidado e carinho. Recebe uma herança de valor, que inclui a língua, um corpo de conhecimento, uma cultura solidária, um conjunto de regras reguladoras das relações. Durante um bom período da sua vida, terá amparo dessa sociedade para sobreviver, desenvolver-se e encontrar seu lugar no sistema.

Por uma razão de ética natural, a pessoa tem obrigação de respeitar essa sociedade que lhe dá tanto. Pode - e deve - até mesmo querer mudar normas e regras dessa sociedade, para melhorá-la, mas a ela deve respeito, antes de mais nada. A pessoa consciente que deseja comportar-se de modo socialmente adequado tem de respeitar três conjuntos principais de normas reguladoras da vida social:

- a lei;
- a ética;
- a etiqueta.

Há uma hierarquia nesses três conjuntos. O mais importante é a lei, o segundo é a ética e o terceiro a etiqueta. Assim, quem não respeita a lei também não está respeitando a ética e a etiqueta. Quem não respeita a ética, por sua vez, pode até estar respeitando a