

Curso de

BOAS MANEIRAS

Ética e Postura Profissional



Sumário

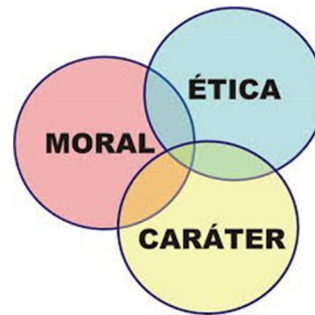
1 - Ética profissional.....	Pg.3
2 - Ética do profissional doméstico.....	Pg.4,5,6
2.1 - Os dez mandamentos do profissional doméstico.....	Pg.6
3 - Definição de responsabilidades e termos do contrato de trabalho.....	Pg.7
4 - Harmonia entre empregados e moradores.....	Pg.8,9
5 - Alimentação.....	Pg.10,11
6 - Proteção e segurança.....	Pg.12,13
7 - Recomendações do MTE sobre trabalhos domésticos.....	Pg.14
8 - Planejamento de atividades.....	Pg.15,16
9 - Apresentação pessoal.....	Pg.17
10 - Situações que geram conflitos e desentendimentos no ambiente doméstico.....	Pg.18 à 23
10.1 - Situações sempre apreciadas pelos empregadores.....	Pg.24
11 - Referências bibliográficas.....	Pg.25

1 - ÉTICA PROFISSIONAL

Ética significa um conjunto de regras importantes para um grupo ou uma sociedade.

A ética no trabalho é composta por regras, normas de conduta e comportamentos que são aceitáveis para uma instituição ou família. Há qualidades que são inerentes a qualquer pessoa em toda situação e que fazem parte do caráter. No trabalho, podemos atribuir algumas características que fazem parte de uma conduta ética adequada, tais como:

- Honestidade;
- Compromisso com a verdade;
- Humildade;
- Justiça;
- Pontualidade;
- Respeito;
- Solidariedade;
- Cordialidade;
- Educação;
- Decoro;
- Imparcialidade



Deste modo, algumas características são contrárias ao comportamento ético, como:



- Não assumir um erro;
- Fazer críticas pelas costas e comentários não construtivos (fofocas);
- Receber vantagens (de valor ou não) indevidamente;
- Divulgar informações sigilosas;
- Apropriar-se do que não lhe pertence;
- Confundir relação profissional com pessoal;
- Violar correspondência de terceiros.

Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE, 2008), empregado(a) doméstico(a) é "aquele(a) maior de 16 anos que presta serviços de natureza contínua (frequente, constante) e de finalidade não lucrativa à pessoa ou à família, no âmbito residencial destas". O trabalho doméstico tem o foco na prestação de serviços com objetivos de promover bem-estar e conforto às famílias que são atendidas. Evitar que a relação de trabalho se torne conflituosa depende de uma postura ética e moral quem oferece o trabalho de quem o executa. O cumprimento das exigências da legislação trabalhista também deve ser encarado como uma atitude ética, além de uma obrigação legal.

“Ética é que você faz quando está todo mundo olhando.
O que você faz quando não tem ninguém por perto, chama-se caráter.”
(Autor desconhecido)

“Você tem que entregar o que prometeu, não importa o que aconteça.”
Sylvio Ferraz, empresário.

2 - ÉTICA DO PROFISSIONAL DOMÉSTICO

O trabalho doméstico ainda é desempenhado majoritariamente por mulheres, que realizam as tarefas de limpeza, organização e alimentação. Mas não podemos esquecer que as atividades de motorista, jardineiro e mordomo também são trabalhos enquadrados como trabalhos domésticos e são comumente desenvolvidos por homens.

O que determina a natureza doméstica do trabalho é o local onde ele se insere e a finalidade desse trabalho. O local deve ser um espaço onde residam pessoas. Uma residência não gera lucro para quem mora, portanto a característica fundamental do trabalho doméstico, para ser enquadrado como tal, é ser desenvolvido dentro de uma residência e em prol dos moradores e sem fins lucrativos.



No ambiente doméstico, o cuidado com a postura deve ser redobrado, pois se trata de um ambiente informal, de descanso e lazer para quem reside, mas ao mesmo tempo é o local de trabalho para o funcionário. Além de todos os valores inerentes ao caráter, devemos prestar bastante atenção para não extrapolar os limites de invasão à privacidade dos patrões.

Os costumes familiares são importantes para dimensionar o perfil do funcionário, mas alguns hábitos são bem recebidos em todos os lugares.

- **Discrição:** a presença de um funcionário trará tanto benefícios quanto transtornos, e só será vantajosa se os primeiros superarem os segundos. Num ambiente doméstico, os transtornos são muito relacionados à presença de uma pessoa estranha dentro da casa, por isto pessoas discretas tem maior chance de sucesso. Evite qualquer atitude que chame a atenção para si. Mantenha o foco de suas ações na qualidade de seu trabalho e deixe que seu empregador perceba isso. Por exemplo: fale num tom de voz baixo, seja cortês (com licença, por favor, obrigado, bom dia /tarde /noite...), deixe seu celular no silencioso e abaixe o volume do rádio e televisão.
- **Presteza:** mostrar-se sempre disposto para o trabalho é sempre uma atitude positiva.
- **Vestimenta adequada:** não use decotes ou roupas insinuantes, não utilize sandálias abertas, exceto se expressamente permitido. Converse com seu empregador para definir o que é aceitável.
- **Respeito:** é fundamental para uma relação de trabalho saudável e duradoura entre empregados e patrões.
- **Boa aparência e boa higiene corporal:** são importantíssimos, especialmente para aqueles que preparam alimentos. Quem tem segurança de comer algo preparado por uma pessoa suja e que aparenta desleixo, exalando odores desagradáveis?

- **Comunicação verbal adequada:** não usar gírias e termos chulos, usar português correto. Lembre-se: sua comunicação pessoal é seu cartão de visitas.
- **Nunca mentir ou omitir informações importantes:** se quebrou algo ou estragou algo, informe imediatamente.
- **Organização:** é sempre importante ao desenvolver as tarefas, deixando isso claro para o empregador. Ter em mente as tarefas do dia, executando-as por ordem de prioridade.
- **Zelo:** deve ser mantido em relação ao ambiente e objetos pessoais dos moradores da casa. Seja cuidadoso(a) e a família ficará muito segura em tê-lo(a) como funcionário(a).
- **Telefone:** não deve ser usado na residência, exceto se expressamente permitido pela família. Usar o celular apenas após delimitar os locais e horários permitidos com a família.
- **Não se apossar de qualquer objeto ou alimento sem autorização:** apenas a família tem autonomia para decidir sobre seus pertences, mesmo que não tenham mais utilidade.

Não transitar pelas dependências que não fazem parte de seu ambiente de trabalho ou fora do horário que estiver realizando seu serviço.

- **Evitar desperdícios:** usar produtos de limpeza de forma racional. Mantenha o hábito de avisar sempre que algum produto importante para seu trabalho esteja acabando em tempo hábil, para que ele possa ser repostado ou providenciado. O mesmo vale para medicamentos cujo controle seja de responsabilidade dos funcionários, como é o caso de cuidadores de idosos.
- **Atentar para a validade e conservação de alimentos:** ninguém gosta de jogar dinheiro fora, especialmente com desperdício e descarte de comida. Os funcionários domésticos devem zelar para que isto não ocorra em seu local de trabalho.



Conhecer os hábitos da família pode ajudar a estreitar as relações e evitar problemas. Levantar algumas questões junto aos familiares pode auxiliar o funcionário a realizar melhor suas atividades, além de transmitir mais segurança aos empregadores:

- Existem pessoas na residência com condições de saúde especiais? Quem? Que tipo de cuidado necessita? Como proceder em caso de emergência?
- Existem pessoas alérgicas na casa? Quem? Quais são os fatores que podem desencadear alergias conhecidas? Como proceder em caso de emergência?
- Quais são os telefones dos familiares? Quais são os telefones dos principais serviços de saúde utilizados, como hospitais, ambulâncias, médicos, planos de saúde, clínicas, laboratórios?

- Algum morador tem rotina de medicamentos rígida? Está escrita? Onde se encontra?
- Quais os alimentos preferidos de cada membro da família?
- Existem fatores que possam gerar perturbação na casa, como algum tipo de música, programa de televisão, falta de algum alimento específico?
- Que perfil, temperamento, habilidades específicas e experiências o funcionário deve ter para agradar a família?



Faça estas perguntas diretamente a seu empregador, ele irá gostar de saber do seu interesse por estas atribuições. As respostas às perguntas ajudarão o funcionário a aumentar suas chances de sucesso no emprego e a alinhar as expectativas que a família depositou nele, diminuindo a ansiedade do patrão e dos empregados.

Pensando numa prestação de serviços de qualidade por parte dos profissionais e no reconhecimento do valor dos funcionários pelos empregadores, a ACVIDA elaborou “Os dez mandamentos do cuidador”.

Originalmente pensados para cuidadores de pessoas, são diretrizes fundamentais para a segurança e efetividade no trabalho da maioria dos funcionários domésticos.

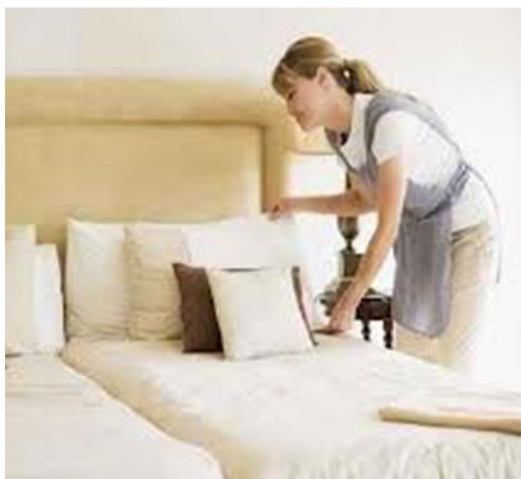
Lembre-se: tenha em mente estes mandamentos, eles facilitarão a construção da sua reputação pelo trabalho e o alcance da segurança profissional. Sugerimos imprimir a próxima página e fixar em algum ambiente do seu local de trabalho.

2.1 - OS DEZ MANDAMENTOS DO PROFISSIONAL DOMÉSTICO

- Serás pontual e não faltarás;
- Não causarás intrigas (nada de fofocas);
- Terás amor ao ofício;
- Tratarás a casa do patrão como seu ambiente de trabalho;
- Honrarás a rotina de trabalho e os compromissos assumidos com a família;
- Do local de trabalho não levarás nada além de boas lembranças e não deixarás nada além de boas impressões;
- Não levantarás falso testemunho contra colegas de trabalho, trabalhando sempre em equipe;
- Serás educado, compreensivo, prestativo e discreto;
- Não dormirás durante o trabalho (exceto se expressamente permitido pela família);
- Promoverás a qualidade de vida dos moradores, desempenhando atividades em prol de seu bem estar e conforto.



3 - DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES E TERMOS DO CONTRATO DE TRABALHO



Um funcionário doméstico tem como principal função servir aos moradores da residência. Deve-se, ainda no período de negociação para contratação, esclarecer as dúvidas sobre todas as responsabilidades do profissional na casa.

Um contrato de trabalho bem discriminado é um documento importante, pois atesta o acordo entre as partes e diminui a possibilidade de desentendimentos futuros. Remuneração, horários, folgas, atividades a serem desenvolvidas e o limite da liberdade do funcionário para ter acesso às informações particulares da família, como objetos pessoais ou de valor, devem ser completamente esclarecidos.

Evitar as faltas e programá-las sempre que possível é sinal de respeito e será bem visto. Tenha sempre em mente que a rotina da família depende da realização dos seus serviços.

Lembre-se, é melhor que pareça que você não está na casa, a menos que seja requisitado. Uma pessoa estranha em casa, mesmo muito discreta, tira muito a privacidade dos moradores. O ideal é ter dependências exclusivas para os funcionários ou usar os ambientes da família quando autorizados, de preferência quando os donos da casa não estiverem presentes.

Tire sempre suas dúvidas junto aos patrões. Pergunte e deixe recados sobre tudo o que eles possam querer lhe perguntar fora do horário de trabalho.

Procure saber se a família está satisfeita com os serviços. A comunicação é fundamental e evita muitos desentendimentos.

4 - HARMONIA ENTRE EMPREGADOS E MORADORES



A intromissão em assuntos particulares da família é uma atitude reprovável. Mesmo a pedido da família, comentários e sugestões deverão ser colocados com bastante cautela. Lembre-se do famoso ditado:

“Em briga de marido e mulher, ninguém mete a colher.”

Denúncias contra outros funcionários da casa só devem ser divulgadas aos patrões quando houver máxima certeza, se possível com provas, e se o fato for grave a ponto de lesar o patrimônio, informações íntimas ou comprometer a idoneidade dos demais funcionários.

Uma acusação grave sem provas pode se transformar em processos, demissões por justa causa, prisões e demais transtornos para todos os envolvidos.

É comum que os contratantes se interessem em saber sobre a família, situação socioeconômica e religiosa dos empregados. Se o funcionário não se sentir invadido em falar sobre sua vida pessoal, essa proximidade pode estreitar os laços entre patrão e empregado.

Pedir objetos, alimentos, roupas, produtos de limpeza, mesmo os que não são utilizados, e valores que não façam parte do ordenado é muito inconveniente e constrangedor para a família. Evite também solicitar adiantamentos salariais e de valores de qualquer natureza e sob qualquer pretexto, isto pode demonstrar falta de organização na sua vida pessoal e irá depor contra o funcionário.

Mesmo funcionários antigos, de extrema confiança e liberdade com a família, não devem solicitar nada além do que lhe é de direito por lei (reajustes conforme data-base da categoria, aumento de vale transporte devido a reajuste de passagens, direitos conquistados por sindicatos, dentre outros).

Apenas a família terá autoridade para oferecer ao funcionário presentes ou valores, desde que o empregado se sinta a vontade para receber e não ultrapasse o limite do bom-senso para esse fim.

O lar é um lugar de lazer e descanso para os residentes. Todos esperam morar em um ambiente harmonioso e tranquilo.

Receber as pessoas com um sorriso, cordialidade e simpatia colaboram bastante na manutenção da harmonia do ambiente.

No ambiente de trabalho devemos ficar atentos para evitar alguns vícios de comportamento, como:

- Apresentar-se de mau humor, mesmo quando não se está num bom dia;
- Dar respostas ríspidas aos colegas e patrões. Cuidado para não ser muito curto em suas colocações, pois isto pode ser confundido com uma atitude grosseira;
- Falta de interesse para agradar os moradores;
- Insistir em uso de temperos, comidas ou formas de preparos de alimentos que não são aprovados pela família;
- Descuido com plantas e animais domésticos, caso essa tenha sido uma tarefa determinada pela família no ato da contratação.



REGRAS BÁSICAS:

- Seja pontual. Seu atraso pode gerar atrasos para outras pessoas;
- Seja educado e cordial. Não deixe que seus problemas pessoas interfiram no serviço;
- Ao atender o telefone, se identifique, passe a ligação ao destinatário ou anote os recados. Evite fazer perguntas sobre o assunto. Ao anotar recados telefônicos, anote sempre a hora da ligação, quem ligou e os contatos (telefone, e-mail, endereço) para retorno;
- Ao atender o interfone certifique-se de que a pessoa é conhecida ou aguardada por algum membro da família antes de liberar a entrada;
- Só faça uso de rádio, TV e celular conforme autorização da família;
- Nunca leve assuntos da casa para fora dela.



5 - ALIMENTAÇÃO

Os alimentos são fonte de nutrição para quem os consome, mas também podem ser veículos de doenças se os cuidados adequados não forem tomados, desde a manipulação, antes de chegar à residência, até a mesa.

Alimentos podem sofrer contaminação física (corpo estranho), química (contato com produtos químicos) e biológica (microrganismos) e, conseqüentemente, causar doenças aos consumidores. Para evitar esse perigo, os alimentos precisam de limpeza, armazenamento e conservação adequados.

Os responsáveis pelo manuseio e preparo dos alimentos também devem ter atenção à higiene corporal adequada, como:

- Lavar as mãos sempre que necessário;
- Manter unhas limpas e aparadas;
- Usar cabelos presos e preferencialmente com redes;
- Usar vestimenta limpa;
- Retirar acessórios como anéis e relógios;
- Não conversar ao preparar ou servir os alimentos;
- Conservar lixo em recipientes com tampa e que tenham pedal. Evitar lixeiras sobre as pias!



Os utensílios também merecem atenção especial durante o preparo. Dar preferência a materiais de fácil higienização e que não acumulam resíduos. Evitar usar objetos de madeira ou isopor e optar por objetos de plástico e inox, por exemplo.

Panos de cozinha e esponjas precisam de higienização constante para evitar o acúmulo de sujeira e umidade, que propicia a multiplicação de microrganismos. Indica-se lavar esponjas e panos com água sanitária ao final do dia de uso e deixá-los secar.

Caso a compra dos alimentos também seja função da empregada doméstica, algumas orientações são essenciais antes da ida ao supermercado. Alimentos que não são perecíveis devem ser os primeiros a serem colocados no carrinho de compras e os alimentos perecíveis devem ser postos por último, pois devem ser acondicionados primeiramente no refrigerador ao chegar à residência. A embalagem dos alimentos deve estar limpa, íntegra e ter rótulos com todas as informações necessárias sobre o produto (ingredientes, tabela nutricional, prazo de validade). Atenção ao aspecto de carnes e vegetais (casca) durante a escolha.

Para o armazenamento, as carnes devem ser congeladas. Somente refrigerá-las se for prepará-las no mesmo dia. De modo geral, vegetais e algumas frutas devem ser refrigerados. Leites de caixinha podem ser armazenados em temperatura ambiente enquanto fechados. Após abertos, os leites e também os seus derivados devem ser armazenados do refrigerador.

O profissional doméstico deve estar esclarecido sobre a importância do cuidado adequado com os alimentos para a saúde de todos os residentes e a sua própria, pois, na maioria das vezes, o funcionário faz as refeições no local de trabalho.

Dicas Importantes:

- A alimentação deve ser fornecida ao funcionário;
- Saiba quais alimentos você tem a permissão para consumir (a geladeira não é sua);
- Tenha atenção aos alimentos perecíveis e evite desperdícios;
- O preparo deve seguir o gosto da família e não o seu;
- Comunique a falta de itens importantes para o seu trabalho e para o conforto de todos com antecedência, de preferência quando estiverem acabando;
- Use a água racionalmente durante a limpeza dos alimentos;
- Evite desperdícios;
- Evite guardar alimentos junto de produtos de limpeza. Pode haver contaminação, apresentado riscos à saúde de todos os moradores da casa.



6 - PROTEÇÃO E SEGURANÇA

A maioria dos acidentes domésticos é evitável com medidas simples de segurança. Seguem algumas dicas para a proteção e segurança do lar:

- Use calçados adequados para evitar quedas no momento da limpeza (botas de borracha, calçados fechados e sem salto);
- Avise ao empregador em caso de alguma alergia conhecida a algum produto. Peça luvas e máscaras caso o uso delas seja necessário;
- Em caso de algum objeto de vidro se quebrar, cuidado ao recolher os cacos. Inspeccione todo o ambiente e embaixo dos móveis;
- Mantenha os cabos das panelas sempre para dentro do fogão. Não use panelas com cabos frouxos;
- Avise quando o forno estiver em uso;
- Nunca deixe o ferro ligado num ambiente em que você não está. Saiba qual a temperatura adequada para cada tipo de tecido antes de começar a passar a roupa para evitar danos e acidentes;
- Nunca permita a entrada de estranhos na residência sem a autorização dos donos da casa ou dê informações sobre a família a outra pessoa ou a desconhecidos;
- Ao terminar de usar o fogão, feche o registro do gás. Caso sinta cheiro de gás, abra portas e janelas e desligue o registro. Não acenda luzes;
- Certifique-se da melhor forma de limpeza de pisos, objetos e aparelhos eletrônicos;



- Ao retirar os produtos de limpeza de baldes ou pisos, proteja animais e plantas da exposição a eles. Cuidado com o uso de produtos químicos na presença de crianças e animais e não deixe nada ao alcance deles;
- Seque bem os pisos e banheiros antes de liberar o acesso para a família;
- A família deve informar o funcionário no caso de algum morador da casa ter intolerância ou alergia a algum alimento ou produto;
- Nunca mexa em eletricidade com as mãos ou roupas molhadas. Aparelhos elétricos devem ficar longe de água. Comunique a família caso algum aparelho dê defeito e não tente consertá-lo. Avise a família sobre a falta de protetores de tomadas e fios desencapados, principalmente quando houver crianças em casa. Certifique-se que todos os aparelhos eletrônicos estejam desligados ao sair da casa e não sobrecarregue instalações elétricas;
- Não permita que crianças fiquem na cozinha sem a presença de um adulto. Jamais execute tarefas na cozinha com crianças no colo. Facas e objetos cortantes devem ser bem guardados em um local fora do alcance de crianças;
- Em residência onde há crianças, é preciso ter cuidado redobrado com piscinas, tanques, baldes e banheiras para evitar afogamentos;
- Não permita que crianças mexam com fogo, eletricidade, animais, brinquedos inapropriados para a idade e objetos perfurantes ou cortantes;
- Proteja a criança de qualquer tentativa de levar à boca ou introduzir em outros orifícios algum objeto, planta ou alimento desconhecido;



7 - RECOMENDAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE) SOBRE TRABALHOS DOMÉSTICOS

”Ao se trabalhar sobre mesa ou balcão, evitar ficar com o tronco totalmente inclinado: a mesa ou balcão devem ter a altura suficiente para não exigir a inclinação. Ao se utilizar da pia, lavar roupa ou quando ficar muito tempo em pé, aconselha-se o uso de um banquinho ou um apoio que permita a colocação alternada dos pés, o que evita fadiga excessiva.

Ao fazer a cama, inclinar-se curvando os joelhos. Ao varrer e passar aspirador de pó, evitar "torcer" a coluna para apanhar algo que ficou atrás.

Ao realizar atividades de jardinagem agachado, procurar flexionar os joelhos, mantendo as costas retas e, se for possível, apoiar uma das mãos nos joelhos. Outra alternativa é ajoelhar-se sobre uma das pernas e apoiar o tronco sobre uma das coxas alternadamente.

Ao sentar, o encosto da cadeira deve ser amplo e reto, dando apoio à coluna. Deve existir mecanismo de ajuste da altura da cadeira, ou colocação de apoio para os pés. As pernas devem permanecer embaixo da mesa e os braços devem ficar juntos ao corpo. Nas refeições, não se curvar sobre a mesa e procurar apoiar os pés no chão.

Assistir televisão, de preferência, sentado em cadeira ou poltrona que permita manter a coluna bem acomodada. Ver deitado só se a televisão estiver colocada bem no alto.

Para realização de trabalhos manuais, como tricô, utilizar uma cadeira que tenha apoio para os braços ou, então, fazer sobre uma mesa, evitando permanecer como braços estirados, tensionando a musculatura cervical e dorsal.”

Fonte: Cartilha de Segurança no Lar (Ministério do Trabalho e Emprego- MTE, 2008)



8 - PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES

As atividades devem ser executadas seguindo uma ordem de prioridades da família. As atividades podem ser diárias, semanais, quinzenais ou mensais.

Exemplos de atividades diárias: retirar o lixo, preparar as refeições, deixar a cozinha limpa, lavar banheiros, dar comida aos animais, colocar água nas plantas. A organização de toda a casa deve ser diária: lavar louças, estender as camas, pendurar roupas e toalhas, guardar objetos em seus lugares.

Atividades semanais ou com intervalos maiores (1 a 3 vezes por semana): lavar e passar roupas, limpar os demais cômodos da casa, retirar pó de móveis e objetos, trocar toalhas e roupas de cama, limpar vidraças, lavar áreas externas (garagem, quintal, varanda).

Atividades com intervalos ainda maiores ou mensais: limpar interiores de armários, persianas, venezianas, pratarias e louças.

Fazer um quadro de atividades e periodicidade de limpeza e organização facilita muito o serviço e contribui para que todas as atividades estabelecidas sejam realizadas.

	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
MANHÃ	<ul style="list-style-type: none"> Retirar o lixo Lavar louças Lavar e estender roupas claras Lavar banheiros Preparar almoço 	<ul style="list-style-type: none"> Retirar o lixo Lavar louças Retirar poeira dos móveis Aspirar os cômodos Limpar o chão Preparar almoço 	<ul style="list-style-type: none"> Retirar o lixo Lavar louças Limpar armários e geladeira Preparar almoço 	<ul style="list-style-type: none"> Retirar o lixo Lavar louças Limpar banheiros Varrer e limpar o chão Preparar almoço 	<ul style="list-style-type: none"> Retirar o lixo Lavar louças Lavar banheiros Preparar almoço Estender roupas de cama
TARDE	<ul style="list-style-type: none"> Lavar louças e limpar a cozinha Lavar e estender as roupas escuras Trocar toalhas Molhar as plantas 	<ul style="list-style-type: none"> Lavar as louças Passar e guardar as roupas Limpar os banheiros Molhar as plantas 	<ul style="list-style-type: none"> Lavar as louças Lavar os banheiros Lavar o quintal e a varanda Molhar as plantas 	<ul style="list-style-type: none"> Lavar louças Limpar vidraças e persianas Lavar e estender roupas de cama Molhar as plantas 	<ul style="list-style-type: none"> Lavar louças e chão da cozinha Passar e guardar roupas de cama Molhar as plantas

EXEMPLO DE ROTINA DE CUIDADOS COM IDOSOS:

	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
MANHÃ	Medicamento	Medicamento	Medicamento	Medicamento	Medicamento
	Fralda e higiene	Fralda e higiene	Fralda e higiene	Fralda e higiene	Fralda e higiene
	Café da manhã	Café da manhã	Café da manhã	Café da manhã	Café da manhã
	Banho de sol	Banho de sol	Banho de sol	Banho de sol	Banho de sol
	Água e lanche	Água e lanche	Água e lanche	Água e lanche	Água e lanche
	Acomodar idoso para fisioterapia	Acomodar idoso para TO	Acomodar idoso para fisioterapia	Acomodar idoso para TO	TV
	Preparar almoço	Preparar almoço	Preparar almoço	Preparar almoço	Preparar almoço
TARDE	Almoço	Almoço	Almoço	Almoço	Almoço
	Lavar louças	Lavar louças	Lavar louças	Lavar louças	Lavar louças
	Medicamento	Medicamento	Medicamento	Medicamento	Medicamento
	Higiene oral e banho / água	Higiene oral e banho / água	Higiene oral e banho / água	Higiene oral e banho / água	Higiene oral e banho / água
	Acomodar idoso para sesta (1h30min)	Acomodar idoso para sesta (1h30min)	Acomodar idoso para sesta (1h30min)	Acomodar idoso para sesta (1h30min)	Acomodar idoso para sesta (1h30min)
	Limpeza no banheiro	Limpeza no banheiro e quarto	Limpeza no banheiro	Limpeza no banheiro e quarto	Limpeza no banheiro
	Colocar roupas na máquina	Passar roupas Lanche e água	Lanche e água	Lanche e água	Lanche e água
	Lanche e água	Música	TV	Leitura	Filme
	Filme	Troca de fraldas	Troca de fraldas	Troca de fraldas	Troca de fraldas
	Troca de fraldas				
NOITE	Preparar e servir jantar	Preparar e servir jantar	Preparar e servir jantar	Preparar e servir jantar	Preparar e servir jantar
	Leitura /jogos	Jogos / música	TV / filme	Leitura /jogos	Leitura /música
	Medicamento	Medicamento	Medicamento	Medicamento	Medicamento
	Aferir pressão arterial	Aferir pressão arterial	Aferir pressão arterial	Aferir pressão arterial	Aferir pressão arterial
	Higiene oral	Higiene oral	Higiene oral	Higiene oral	Higiene oral
	Troca de fralda / água	Troca de fralda / água	Troca de fralda / água	Troca de fralda / água	Troca de fralda / água
	Colocar pijamas	Colocar pijamas	Colocar pijamas	Colocar pijamas	Colocar pijamas
	Acomodar idoso no leito para dormir	Acomodar idoso no leito para dormir	Acomodar idoso no leito para dormir	Acomodar idoso no leito para dormir	Acomodar idoso no leito para dormir
Fazer anotações no diário	Fazer anotações no diário	Fazer anotações no diário	Fazer anotações no diário	Fazer anotações no diário	

9 - APRESENTAÇÃO PESSOAL

A aparência é o nosso cartão de visitas, principalmente no primeiro contato, pois “a primeira impressão é a que fica”.

Apresentar-se de forma adequada pode dizer muito sobre a postura profissional que se deseja passar.

Alguns pontos são essenciais para uma boa impressão, como cabelos arrumados e presos ou curtos, unhas limpas, curtas e com esmalte discreto, roupas adequadas, limpas e passadas, bom hálito, maquiagem discreta, perfume e desodorante suaves, barba feita, cabelos bem cortados.

O trabalho doméstico é um ofício com carga de trabalho intensa. Ter uma boa higiene pessoal é fundamental para evitar situações desagradáveis (odores, mau hálito, suor).

UNIFORME

O uso de uniforme é uma boa alternativa para uma aparência adequada em serviço, pois:

- Identifica a função do empregado;
- Promove a economia de vestuário pessoal por parte do funcionário;
- Transmite uma boa imagem de limpeza do empregado;
- Devem ser fornecidos pelo patrão em número e diversidade de peças suficientes (roupas, aventais, calçados, toucas...);

Devem ser adequadas as todas as situações:

- Conforto e praticidade: adequados ao clima e tamanho individual. Feitos de tecidos que permitam movimentos necessários em serviço;
- Variedade: ideal ter peças para uso no dia a dia e eventos especiais. Ter peças sobressalentes disponíveis;
- Segurança: confere proteção à pele e previne quedas (aventais, calçados antiderrapantes);
- A manutenção da limpeza e o zelo do uniforme é responsabilidade do funcionário!



10 - SITUAÇÕES QUE GERAM CONFLITOS E DESENTENDIMENTOS NO AMBIENTE DOMÉSTICO

Uso de telefones fixos e celulares, mesmo quando permitido pela família

Apesar de geralmente o uso não ser proibido pelos patrões, ninguém aprecia um funcionário que fala com frequência ao celular durante o serviço. Além do mais, acidentes podem acontecer devido à atenção dividida entre os afazeres e a conversa ao telefone. O melhor mesmo é manter o telefone no silencioso e, se não puder evitar a ligação, falar apenas o estritamente necessário.

Atrasos

Uma família inteira pode se atrasar ou perder compromissos por conta do atraso da empregada doméstica. Mesmo quando justificados os motivos do atraso, a família que depende do serviço é prejudicada. Greves de transportes públicos e engarrafamentos por diversos motivos justificam um atraso, mas não abonam a falta. Nesse caso, o melhor é ficar atento e antecipar tais situações e sair mais cedo de casa, programar caronas ou, se a antecipação não for possível, compensar o atraso conforme a necessidade do empregador.

Faltas, mesmo que justificadas

São muito desagradáveis, pois atrapalham a rotina de quem depende do serviço de um funcionário no dia a dia. De acordo com a legislação trabalhista, atestados de comparecimento, que são fornecidos em consultas eletivas, são sujeitos a compensação de horário. Sendo assim, se uma funcionária foi a uma consulta no período da manhã, deve voltar ao trabalho logo em seguida, apresentando o atestado de comparecimento para comprovação de sua ausência e programar com seu patrão outro período para compensação das horas não trabalhadas. O único motivo que abona o período de trabalho é a falta por incapacidade funcional devido a um problema de saúde. Esse motivo deve ser comprovado por atestado médico, que precisa apresentar a causa da ausência do trabalhador (problema de saúde), o período de afastamento para recuperação e retorno às atividades laborais. Outros exemplos de afastamentos legais do emprego são licença maternidade, paternidade, para assistência a pessoa da família (filho menor ou incapaz), por motivo de falecimento do familiar de primeiro grau e casamento. Nesses casos, os dias não trabalhados não serão descontados e não merecerão compensação, desde que comprovados por documentos oficiais (atestado médico, certidão de casamento, óbito, nascimento, etc.).

Falar num tom de voz mais alto ou falar mais do que os membros da família

Como já foi mencionado anteriormente, o lar é um reduto onde os moradores esperam encontrar paz e tranquilidade para descanso e lazer. Uma relação equilibrada entre residentes e empregados pode ser abalada por incompatibilidade de temperamentos e, muitas vezes, isso inclui o tom de voz alto, que perturba os componentes da família. Deve-se prestar atenção e se policiar para não se exceder no volume da voz durante o trabalho. Há pessoas que têm essa dificuldade, mas conseguem controlar o tom da voz e se adaptar a um modo mais comedido de se expressar. Ficar atento a esse detalhe antes que ele chegue ao ponto de causar insatisfação no serviço é atitude inteligente de pessoas que exageram naturalmente ao usar a voz.

Desorganizar e/ou retirar do lugar os pertences pessoais dos moradores

Pode ser motivo de intenso atrito na residência, sobretudo em caso de desorganização ou perda de papéis importantes (documentos, contas, cartas), ou até mesmo a mudança de lugar de um objeto. Somente a dona da casa e os membros da família têm autonomia para decidir sobre a mudança de qualquer coisa dentro da casa. Ao limpar os cômodos e móveis, deixe sempre os objetos no mesmo lugar que estavam. Em caso de dúvidas sobre o descarte de algum objeto que parece ser inutilizado, pergunte diretamente ao proprietário.

Intrometer-se em assuntos pessoais ou de família quando não solicitado

Essa é uma atitude considerada desagradável pela maioria das pessoas. Mesmo quando a relação entre empregados e patrões é longa, o funcionário deve evitar dar opiniões sobre o que não lhe diz respeito. Entretanto, algumas pessoas gostam de ser ouvidas e apreciam a interação com uma pessoa próxima, pois, em alguns casos, os empregados ficam mais tempo junto dos membros de uma família do que os próprios parentes, como uma funcionária doméstica cuidadora de um idoso na residência, cujo serviço inclui a interação com o assistido. Contudo, o funcionário deve ter atenção para não desagradar uma pessoa desejosa de atenção e ao mesmo tempo não ser indiscreto.

Obrigar o patrão de repetir a mesma instrução várias vezes

De modo geral, precisamos ter contato com uma instrução mais de uma vez para assimilarmos uma tarefa mais complexa ou para conseguirmos realizar numerosas tarefas ao mesmo tempo. Boas alternativas são os registros das atividades ou instruções por ambas as partes: do requisitante e da funcionária. Isso evita que nos esqueçamos de tarefas ou de etapas importantes que possam impactar na efetividade do serviço e na satisfação dos patrões. Deixar lembretes em locais de fácil visualização ou programar o relógio ou telefone para despertar são alternativas que podem auxiliar no dia a dia quando se tem várias obrigações no trabalho e se recebe mais incumbências fora da rotina comum, por exemplo, quando uma funcionária precisa cuidar dos serviços de limpeza e organização habituais e sua patroa solicita que ela busque as roupas na lavanderia, entregue uma correspondência no correio e solicite a troca do gás de cozinha. Fica muito fácil esquecer alguma coisa em meio a um dia de muito trabalho e, por isso, o uso de estratégias para ajudar a se lembrar de atividades pouco usuais pode salvar o cumprimento das obrigações do dia.

Não cumprimento de ordens diretas

Deixar de fazer alguma tarefa solicitada ou fazê-la pela metade são atitudes que desanimam qualquer empregador, pois dão a impressão de displicência, desatenção e irresponsabilidade. Evite julgar se a tarefa é ou não prioritária, desnecessária ou pouco urgente. Caso você tenha uma ideia melhor para resolver uma determinada demanda, discuta com a pessoa que solicitou a ordem, sugira, pergunte, mas nunca deixe de fazê-la. Algumas frases são comuns a pessoas que são negligentes, descuidadas e omissas, como: “não vi”, “não sei” e “achei que era assim”.

Falta de comunicação que inviabilize o cumprimento das tarefas

Toda pessoa que contrata um funcionário doméstico espera ter em casa um parceiro. A contratante não consegue ou não deseja realizar as tarefas domésticas e, por isso, não mantém controle sobre os produtos e outros objetos que possibilitam que esse trabalho aconteça. Exemplo: o fato de o funcionário não ter limpado o banheiro porque o detergente havia acabado não é justificável, pois o funcionário poderia e deveria ter alertado o patrão sobre a falta do produto a tempo de fazer a reposição. É obrigação do funcionário antecipar a falta de qualquer item necessário para a execução de seus serviços, como produtos de limpeza, alimentos e até equipamentos de proteção individual (EPIs)!

Mudanças constantes em acordos já estabelecidos

A comunicação é uma ferramenta primordial em qualquer relação de trabalho. Acordos geralmente são definidos no início da contratação, mas mudanças podem ocorrer no meio do caminho. Às vezes alguma necessidade muda, alguma tarefa passa a ter algum complicador... Seja o que for que ocorra para mudar uma regra anteriormente imposta, a melhor saída é o diálogo. Não há nada pior do que ter a impressão de que o funcionário anda relapso e cabe ao trabalhador deixar claras as limitações e dificuldades que impactam nas atividades a serem desenvolvidas. Se um dia está mais cheio que os demais e limita o cumprimento de todas as tarefas no tempo previsto, pode haver um remanejamento de atividades para os outros dias sem prejudicar as necessidades da família. Seja claro com seu patrão e sugira alternativas. Ele vai perceber que você está interessado em resolver os problemas e não se escondendo atrás das dificuldades.

Pedir adiantamento de salário / pedir aumento de salário fora da data-base ou sem contrapartida

Esses pedidos são muito inconvenientes quando estão fora do período previsto. Mesmo que o patrão nunca reclame e sempre ceda à solicitação de um funcionário, pode ter certeza que essa atitude não é agradável. De maneira geral, todos nós organizamos contas e despesas para pagamento mensal, otimizando o tempo de permanência em bancos e agendando transferências, pois ninguém gosta de ser surpreso por uma conta extra no mês sem aviso prévio. Mesmo que esteja dentro do valor do ordenado mensal, causa transtorno fazer vários repasses. Ninguém pode se responsabilizar pelo seu descontrole financeiro a não ser você mesmo!

Falta de iniciativa / funcionário que não age por conta própria

É um consenso que a comunicação é fundamental para uma relação de trabalho saudável. Tirar dúvidas é sempre importante e demonstra interesse pelo serviço. Entretanto, a falta de tomada de decisão também pode sobrecarregar quem espera uma solução para seus problemas. Por exemplo, uma funcionária que deixa de passar as roupas no dia combinado por não as ter encontrado. Ela pode ligar para a patroa para perguntar, procurar em armários e outros locais prováveis ou, simplesmente, deixar a tarefa de lado e dizer que não a fez porque as roupas não estavam à mão. O fato é que uma pessoa que demonstra iniciativa e pró-atividade cativa a confiança, a segurança e a satisfação do patrão.

Funcionário que se esquia de suas responsabilidades

Como já foi apresentado anteriormente, perceber um funcionário medíocre, que só faz o básico ou que realiza as tarefas domésticas com descuido é muito frustrante. O mínimo que o contratante espera é que o funcionário cumpra com suas obrigações. Deixar de fazer as atividades inerentes ao cargo sem uma justificativa plausível ou de forma frequente é o mesmo que dizer ao patrão que deseja ser substituído na primeira oportunidade que houver.

Incapacidade de trabalhar em equipe e desarmonia com outros trabalhadores e moradores da casa ou do condomínio

O morador busca tranquilidade quando retorna a sua residência, principalmente após um dia atribulado no trabalho. Chegar a casa e se deparar com desarmonia e atritos entre empregados não é nada agradável. Normalmente, a contratação de mais de um funcionário visa contar com mais mão de obra para trazer e manter a ordem e o conforto na casa. Fofocas e intrigas entre funcionários só prejudicam o rendimento do serviço e a harmonia entre trabalhadores e moradores. Além de conseguir separar as questões pessoais de profissionais, o funcionário deve ter espírito de equipe, cooperação e bom senso para manter a relação com os colegas a mais harmoniosa e produtiva possível.

Funcionário mal humorado e/ou carrancudo

Não basta apenas desempenhar a tarefa no tempo estipulado: trabalhar a amabilidade e a cortesia também promove a satisfação dos moradores. O funcionário que receber as pessoas com um sorriso, palavras amáveis e boa educação será apreciado em qualquer circunstância e transmitirá uma imagem profissional.

Funcionário que cozinha de acordo com o seu gosto pessoal e não dos empregadores

Uma das responsabilidades mais importantes dos funcionários domésticos é a função de lidar com a alimentação da família. Geralmente, o horário das refeições é uma das poucas ocasiões que os moradores têm para se reunir e uma refeição gostosa e bem preparada complementa o prazer desse momento em família. Normalmente, os hábitos alimentares são compartilhados entre os membros de uma família, ou seja, eles têm os mesmos gostos para pratos, preparos, tipos de alimentos e temperos. Isso não precisa representar um problema, a menos que os hábitos alimentares sejam incompatíveis entre aquele que prepara e aquele que consome a comida. Alguns exemplos podem representar desacordos na questão do costume alimentar, como no caso de uma família vegetariana, que tenha costumes mais saudáveis para o preparo de alimentos e preferência por determinados temperos. O funcionário deve sempre ter em mente que o gosto da família está em primeiro lugar, adequando suas preferências e respeitando a maneira de preparo apreciada pela família que está sendo atendida.

Sandálias de dedo e calçados abertos só devem ser utilizados se expressamente permitido pela família

Alguns empregadores de profissionais domésticos não interferem na apresentação pessoal de seus funcionários, desde que seja respeitada a discrição e a adequação mínima para a execução dos serviços. Chinelos e sandálias não são adequados para um ambiente profissional e ainda podem atrapalhar o desempenho das funções. De maneira geral, um funcionário vestido adequadamente não desagrada a ninguém. Além disso, vestimenta e calçados adequados reduzem o risco de acidentes em serviço, portanto, não se perde nada em usar o vestuário apropriado.

10.1 - SITUAÇÕES SEMPRE APRECIADAS PELOS EMPREGADORES

- Funcionário que se antecipa às demandas. Exemplos: compras, remédios, manutenção, prevenção de acidentes;
- Funcionário que saiba se portar, percebendo que em algumas situações deve ser discreto, e em outras, mais ativo;
- Funcionário que evita o desperdício de comida, água, luz;
- Funcionário que zela pelo patrimônio e segurança da casa e dos moradores;
- Funcionário que mantém o ambiente limpo e organizado, mesmo quando não for a principal prioridade da família;
- Funcionário que tenha alto astral e que ajude a manter o clima positivo na residência;
- Funcionário que, ao se deparar com alguma questão relativa a pagamento ou direito trabalhista, se mostre disposto a conversar e se esforce para esclarecer e resolver o problema, evitando ficar ou colocar os patrões na defensiva, buscando uma relação duradoura e na qual todas as partes sejam beneficiadas. Os autores deste texto preferem pensar que, até que se prove o contrário, todas as pessoas agem de boa fé e estão bem intencionadas. Se você desconfiar que esse não seja o caso de seus empregadores e se não puder esclarecer isso numa conversa franca, talvez seja o caso de reconsiderar se realmente valha a pena continuar trabalhando neste local;
- Funcionário que cumpra a rotina e tenha atitudes previsíveis no dia-a-dia.

O funcionário não deve ter medo de conversar com o “chefe” quando isso for necessário para o bom cumprimento das atividades. Caso o chefe seja uma pessoa pouco acessível, deve ser alertado para o fato de que a falta de comunicação pode dificultar o cumprimento das atividades diárias. Apontar isso de maneira adequada será uma demonstração de inteligência por parte do funcionário, e sem dúvidas será apreciado pelo empregador.

Com o tempo, as pessoas tendem a esmorecer, relaxar ou desanimar. Muitas vezes a falta de reclamações objetivas leva o funcionário a pensar que um problema não é percebido pelo empregador, mas não é verdade. Manter a energia e o interesse pelo trabalho é uma característica muito apreciada por qualquer patrão.

Lembre-se de que, ao trabalhar numa residência, os gostos pessoais do funcionário não são o foco das atividades, mas sim os gostos dos moradores. Reforce as qualidades que adquiriu com o curso em qualquer negociação salarial.

11 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABAST. Curso de aprimoramento profissional em cozinha doméstica. 1. ed. –São Paulo / SP: CE, 2009, 72 páginas.
2. CAMPOS, A. O que é ética no trabalho: guia rápido com 10 mandamentos essenciais. Disponível em: <http://efetividade.net/2012/04/o-que-e-etica-no-trabalho-guia-rapido-com-10-mandamentos-essenciais.html>. Acesso em: 05/10/2013.
3. MTE. Trabalho doméstico. Disponível em: http://www3.mte.gov.br/trab_domestico/trab_domestico_cartilha.asp. Acesso em: 08/10/2013.
4. MTE. Direitos de trabalhador doméstico. Disponível em: http://www3.mte.gov.br/trab_domestico/trab_domestico_direitos.asp. Acesso em: 10/10/2013.
5. OLIVEIRA, L. O. S. T. Responsabilidade solidária. Juris Way. 2010. Disponível em: http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=4898. Acesso em: 08/10/2013.
6. PORTAL EDUCAÇÃO. Curso de ética e postura profissional de funcionários domésticos. Programa de Educação Continuada à Distância. Módulo Único. Ano 02, SD.
7. TRT. Turma reconhece responsabilidade solidária de parentes por créditos trabalhistas de doméstica cuidadora de idosos. Disponível em: <http://trt-3.jusbrasil.com.br/noticias/100475486/turma-reconhece-responsabilidade-solidaria-de-parentes-por-creditos-trabalhistas-de-domestica-cuidadora-de-idosos>. Acesso em: 08/10/2013.
8. UNILEVER. Postura, comportamento e segurança para empregada doméstica. Sua casa em ordem. 2011. Disponível em: <http://www.omo.com.br/lavanderia/postura-e-comportamentoseguranca-para-empregada-domestica>. Acesso em: 13/10/2013.
9. VINHAS, L. A. GONÇALVES. A. Direitos e deveres da empregada doméstica. Empregada doméstica. SD. Disponível em: <http://empregada-domestica.info/>. Acesso em 10/10/2013.