

---

# CÓDIGO DE CONDUTA E COMUNICAÇÃO DO **GRUPO BIONDI**



# Conteúdo

---

CÓDIGO DE CONDUTA E COMUNICAÇÃO DO GRUPO BIONDI .....	01
RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES .....	06
RESPONSABILIDADES DOS DIRETORES E LINHA DE COMANDO .....	08
RESPONSABILIDADES DE TODOS .....	09
PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS DO GRUPO BIONDI .....	10
PROPÓSITO .....	12
FUNDAMENTOS QUE EMBASAM NOSSA POLÍTICA EMPRESARIAL .....	13
COMUNICAÇÃO NO GRUPO BIONDI .....	21

Este Código de Conduta Empresarial descreve a responsabilidade do Grupo Biondi e de seus colaboradores sobre os membros da própria empresa, nossos clientes, fornecedores, demais parceiros comerciais e com a nossa comunidade.

O Código de Conduta nos ajuda a compreender as responsabilidades que compartilhamos e nos alerta para questões jurídicas e éticas importantes que possam surgir, deixando claro os nossos valores para que todos os profissionais possam compreendê-los, respeitá-los e praticá-los. Este documento é parte integrante da Política de Recursos Humanos e fornece uma visão geral do modo de atuar do Grupo, principalmente sobre o comportamento esperado de cada colaborador na condução de suas atividades na Empresa.

É uma referência de como devemos agir. Somos inflexíveis quanto à obediência das disposições constantes neste código. Dessa forma, entendemos que as condutas não condizentes com esse código, bem como aquelas em desconformidade com as leis e padrões éticos da nossa sociedade em geral, serão consideradas faltas graves, sujeitas a sanções disciplinares.

O Grupo Biondi é consciente de sua responsabilidade social e empresarial e deve perseguir os resultados de forma honesta, justa, legal e transparente.

\* Nossa ação deve ser sempre marcada pela integridade, confiança e lealdade, bem como pelo respeito e valorização do ser humano.

\* Não toleramos trabalho infantil e trabalho forçado (escravo) em nossas atividades e na de nossos parceiros comerciais.

\* Diretores, gerentes e demais funcionários devem ter o compromisso de zelar pelos valores e imagem da Empresa e manter uma postura compatível com essa imagem.

\* Avalie cuidadosamente as situações que possam caracterizar conflitos entre os seus interesses e os interesses da Empresa. Não pratique nenhuma conduta não aceitável, mesmo que não traga prejuízos tangíveis à Organização.

## Não são aceitáveis as seguintes condutas:

- 1 Manter relações comerciais particulares com clientes ou fornecedores sem o conhecimento da direção da Empresa.
- 2 Usar seu cargo ou informações sobre assuntos de trabalho para favorecer interesses próprios ou de terceiros.
- 3 Aceitar ou oferecer presentes ou qualquer outra espécie de cortesia que possam influenciar decisões ou facilitar negócios. Comunique seu gestor para que este juntamente com a diretoria delibere sobre o assunto.
- 4 Usar equipamentos e outros recursos da Empresa, sem autorização, para fins particulares.
- 5 Participar de atividades particulares, não autorizadas, que interfiram no tempo de trabalho da Empresa (Ex: comercialização de produtos, trabalhos particulares ou de outras empresas etc.).
- 6 Manifestar-se em nome da Empresa quando não autorizado ou habilitado para tal.
- 7 Usar a condição de “chefe” para solicitar favores ou serviços pessoais à sua equipe de trabalho.

## São exemplos de conduta esperada:

- 1 Reconhecer honestamente os seus erros e comunicar imediatamente ao superior imediato.
- 2 Questionar as orientações contrárias aos princípios e valores da Empresa.
- 3 Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho.
- 4 Não dar tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse pessoal.
- 5 Colaborar para que no seu ambiente de trabalho predomine o espírito de equipe, pautando-se pela cortesia e respeito.
- 6 Ter integridade, ser justo e correto, tendo em consideração as necessidades dos outros.
- 7 Ter iniciativa que leve a tomada de decisões e ações proativas para alcançar os objetivos da organização.
- 8 Ter criatividade para desenvolver novas soluções de problemas e oportunidades da organização.

Os problemas éticos, em sua maioria, não são criados pelas próprias pessoas, mas surgem diante delas, obrigando-as a enfrentá-los. As linhas gerais deste código permitem avaliar grande parte das situações, mas não detalham, necessariamente, todos os problemas que podem surgir no dia a dia.



# RESPONSABILIDADES DOS COLABORADORES

O sucesso de nossa empresa ou de qualquer outra, depende de sua reputação. O compromisso do Grupo Biondi é agir de maneira correta e ética em tudo o que faz. Como base nesse compromisso, praticamos sempre nossos valores em cada operação e em cada ação que realizamos.

Colaboradores do Grupo Biondi, pratiquem os valores, políticas e procedimentos da nossa empresa. Obedeçam a todas as leis, normas e procedimentos. Comportem-se eticamente, cumprindo os mais altos padrões de conduta profissional. Sigam nosso Código de Conduta em qualquer local que você esteja trabalhando.



Se vocês tiverem dúvida com relação a esse código de conduta ou entenderem que alguma atividade praticada na Empresa não esteja alinhada com os valores do Grupo Biondi, procurem seu superior imediato ou o seu gerente. Se vocês não se sentirem à vontade para agir dessa forma, entre em contato com a área de Recursos Humanos.

A observância do Código de Conduta não cria qualquer direito contratual executável contra o Grupo Biondi de quaisquer contratados e/ou prestadores de serviços.

O Código nos orienta a saber o que é esperado de todos os integrantes da força de trabalho do Grupo, para que possamos agir de forma consciente e com integridade.

## RESPONSABILIDADES DOS DIRETORES E LINHA DE COMANDO

Aos diretores e aos integrantes da linha de comando cabem:

- Conhecer detalhadamente o Código para que possam esclarecer as dúvidas de sua equipe;

- Divulgar o código aos clientes, fornecedores e as demais partes interessadas;

- Adotar comportamentos que correspondam exatamente ao texto do código para servir de exemplo;

- Estar atento às possíveis infrações do código e atuar de modo a corrigi-las.



## RESPONSABILIDADES DE TODOS

Sempre e onde vocês estiverem trabalhando em nome do Grupo Biondi ou estiverem interagindo com outra empresa em nome do Grupo, vocês devem seguir nosso Código de Conduta. A conduta do colaborador afeta a imagem do Grupo Biondi.

# PRINCÍPIOS EMPRESARIAIS DO GRUPO BIONDI

## NOSSOS VALORES

O Grupo Biondi é uma organização comprometida com seus valores. Os Valores proporcionam a estrutura comum de nossas decisões, atos e comportamentos. Eles compõem a nossa linguagem diária.

### **Ética**

Trabalhamos de forma íntegra, respeitando as diferenças e estimulando um ambiente saudável.

### **Comprometimento**

Desempenhamos nossas atividades com dedicação e responsabilidade, direcionados a bons resultados.

### **Responsabilidade Social**

Promovemos o bem-estar da sociedade, minimizando impactos ambientais e zelando pela saúde e integridade das pessoas.

### **Valorização das pessoas**

O nosso maior patrimônio são as pessoas. Reconhecemos conquistas e valorizamos colaboradores, clientes e fornecedores.

### **Excelência em produtos e serviços**

Eficiência e paixão em fazer bem-feito está em nosso DNA, não aceitamos nada que não seja o melhor de cada um.

### **Inovação**

Buscamos soluções que impactam, identificamos oportunidades e empreendemos com entusiasmo e solidez.

### **Foco e respeito ao cliente**

Direcionamos nossas energias ao bom relacionamento com nossos clientes, buscando sempre entender suas necessidades e construir parcerias duradouras.

# PROPÓSITO

Empreender em produtos e serviços de maneira inovadora, propiciando melhores condições de vida à sociedade com condutas criativas, inspiradoras e sustentáveis. Atingir os objetivos financeiros e estratégicos estabelecidos pelos acionistas.

## **Missão Suall, Suall Piscinas, Especial Química e Suall Norte**

Oferecer produtos químicos e serviços com qualidade e sustentabilidade proporcionando confiança aos clientes, colaboradores e sociedade.

## **Missão Transportes Biondi e Soberana**

É ter pessoas comprometidas e valorizadas para encantar nossos clientes, transportando suas cargas com segurança e excelência operacional.

## **Missão Mineração Rio do Braço e Silvano Biondi e Filhos**

Transformar bens naturais em matérias-primas de qualidade, otimizando ao máximo os nossos recursos e utilizando as melhores práticas aliadas à sustentabilidade.

# FUNDAMENTOS QUE EMBASAM NOSSA POLÍTICA EMPRESARIAL



## 1 Integridade moral

O Grupo Biondi tem como política empresarial os seguintes parâmetros:

- ▶ Garantir ganhos econômico-financeiros, cumprindo sua função empresarial e social, tendo como premissa básica o respeito às leis vigentes e regulamentos aplicados ao nosso negócio.
- ▶ Manter um ambiente que estimule a colaboração e o crescimento pessoal e profissional de nossos colaboradores.
- ▶ Respeitar a todos, em todos os momentos.
- ▶ Valorizar e reconhecer nossos profissionais com base nos resultados alcançados. O progresso profissional, dentro do Grupo, vai depender exclusivamente da competência, do desempenho e do comprometimento do colaborador com nossos valores e princípios.
- ▶ Assegurar oportunidades de trabalho para todos, independentemente da etnia, crença, sexo, religião etc.
- ▶ Não tolerar, sob qualquer hipótese, práticas discriminatórias contra qualquer profissional ou candidato a emprego.
- ▶ Não tolerar qualquer tipo de assédio, quer seja de natureza moral ou sexual.
- ▶ São inaceitáveis posturas como piadas, atos de intimidação, ofensas ou outros comportamentos indesejáveis que façam referência a etnia, crença, sexo, religião etc.

- ▶ São inaceitáveis também atitudes agressivas físicas ou verbais ou mesmo insinuações de caráter sexual que constrojam ou criem medo no ambiente de trabalho.

## 2 Integridade física e proteção patrimonial

- ▶ Todos os colaboradores do Grupo Biondi devem zelar pela sua saúde, pela sua segurança pessoal e de seus colegas, eliminando ou reportando atos e condições inseguras;
- ▶ Todos os colaboradores devem zelar pelo patrimônio do Grupo Biondi, como veículos, ferramentas, equipamentos, móveis e outros, que não devem ser usados para benefício próprio.
- ▶ É dever de todos os colaboradores conhecer nossas políticas, tais como, Política de Combate ao Uso de Álcool e Drogas Ilícitas, Uso de Equipamentos de Proteção Individual, Segurança Patrimonial, Sanções Disciplinares etc.

### **3 Não ao trabalho infantil e trabalho forçado**

O Grupo Biondi não utiliza e não aceita que seus fornecedores ou prestadores de serviços utilizem trabalho infantil ou trabalho forçado.

### **4 Não à corrupção ou práticas equivalentes**

Os diretores, a equipe de gestão e a equipe administrativa tem o compromisso de assegurar que o Grupo Biondi opere em total conformidade com as leis nacionais e internacionais. A corrupção tanto ativa como passiva, assim como a extorsão e a lavagem de dinheiro, bem como qualquer outra prática equivalente, é totalmente inaceitável pela nossa organização.

O recebimento ou oferta, feita de forma direta ou indireta, de qualquer bem ou dinheiro para obter vantagem comercial indevida é repudiada veementemente pela nossa empresa, ficando os envolvidos sujeitos às sanções disciplinares.

Não é permitido dialogar, muito menos estabelecer qualquer acordo com empresas concorrentes, que possam caracterizar violação dos princípios da livre concorrência ou reserva de mercado.

Sanção disciplinar: No caso comprovado de corrupção ou prática de delitos similares, aplica-se demissão sumária ao envolvido, com consequente abertura de processo judicial.

## 5 As informações e o bom uso dos canais de comunicação

- ▶ É terminantemente proibido se manifestar em nome do Grupo Biondi sem autorização ou habilitação para tal. As informações devem ser divulgadas, tanto internamente como externamente, apenas por pessoas autorizadas.
- ▶ É terminantemente proibido a divulgação de dados ou informações do Grupo, bem como dos parceiros comerciais, que não sejam de domínio público.
- ▶ Os usuários internos devem utilizar corretamente os meios de comunicação disponíveis na empresa. Em hipótese alguma os sistemas poderão ser utilizados para enviar ou receber mensagens discriminatórias, de assédio sexual ou moral, de conteúdo pornográfico, político, religioso ou outras mensagens que transgridam as leis, a moral e os bons costumes.

## 6 Brindes e Presentes

Não deverão ser aceitos presentes por parte dos colaboradores do Grupo Biondi, que possam representar relacionamento impróprio ou prejuízo financeiro às empresas do grupo, salvo brindes institucionais de clientes e fornecedores contendo logomarca.

EX: canetas, chaveiros, agendas, porta cartão etc.

## 7 Segurança da Informação

Todos os documentos internos e externos de qualquer natureza ligados à empresa, empregados, fornecedores e clientes devem ser tratados de forma confidencial, não podendo ser fornecido para terceiros sem prévia autorização.

*\* A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabelece diretrizes importantes e obrigatórias para a coleta, processamento e armazenamento de dados pessoais.*

*No Brasil, a LGPD (Lei nº 13.709, de 14/8/2018) entrou em vigor em 18 de setembro de 2020, representando um passo importante para o Brasil.*

*A legislação se fundamenta em diversos valores e tem como principais objetivos:*

- ◆ *Assegurar o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais dos usuários, por meio de práticas transparentes e seguras, garantindo direitos fundamentais.*
- ◆ *Estabelecer regras claras sobre o tratamento de dados pessoais.*
- ◆ *Fortalecer a segurança das relações jurídicas e a confiança do titular no tratamento de dados pessoais, garantindo a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa das relações comerciais e de consumo.*
- ◆ *Promover a concorrência e a livre atividade econômica, inclusive com portabilidade de dados.*

## 8 Relacionamento com os colaboradores e obediência à política, normas e procedimentos da Empresa

- ▶ Todos os profissionais do Grupo Biondi, incluindo diretores e linha de comando, deverão seguir nossa política, normas e procedimentos internos.
- ▶ Devem ser evitadas, por parte dos colaboradores, atividades particulares que conflitem com os interesses do Grupo e que de alguma forma ponham em risco os objetivos maiores da empresa.
- ▶ É terminantemente proibido o recebimento, por parte de qualquer colaborador, de dinheiro ou outro bem de valor, relacionado direta ou indiretamente a sua atividade na empresa.
- ▶ Além do cumprimento dos aspectos legais, cabe ao Grupo Biondi:
  - ◆ Tratar todos os seus colaboradores com respeito e dignidade.
  - ◆ Proteger a confiabilidade dos dados dos colaboradores.
  - ◆ Manter os colaboradores informados sobre assuntos que possam afetá-los diretamente.
- ▶ Cabe ao colaborador cumprir as normas, procedimentos e regulamentos da Empresa, entre as quais destacamos:
  - ◆ Respeito às normas de marcação de ponto, que é individual e intransferível.
  - ◆ Utilização de “Equipamentos de Proteção Individual”, quando suas funções assim o exigir.
  - ◆ Trafegar no máximo a 20 Km/h dentro das dependências da Empresa.
  - ◆ Utilizar material de papelaria e equipamentos de propriedade da Empresa somente para serviços vinculados ao trabalho.
  - ◆ Fixar qualquer tipo de comunicação na Empresa, somente com autorização da área de Segurança ou RH.
  - ◆ Deixar as dependências da Empresa com ferramentas ou equipamentos pertencentes ao Grupo Biondi, somente com autorização.

Esse Código permite orientar nossa conduta em grande parte das situações, mas não detalha necessariamente todos os problemas que possam surgir no dia a dia de trabalho.

Sempre que estiver indeciso sobre como agir, consulte nosso Código de Conduta. Se ainda assim tiver dúvidas, consulte seu superior hierárquico, a área de RH ou a Diretoria.



# COMUNICAÇÃO NO GRUPO BIONDI

“A responsabilidade da comunicação  
é sempre do emissor”

## COMUNICAÇÃO POSITIVA

“Objetivo – Transmitir informações e mensagens de forma clara, respeitosa e construtiva visando criar um ambiente de entendimento mútuo e encorajar uma interação saudável entre as pessoas.”

### COMO DESENVOLVER UMA COMUNICAÇÃO POSITIVA NO AMBIENTE PROFISSIONAL

Um dos pontos mais importantes a ser trabalhado no ambiente empresarial é conseguir estabelecer uma comunicação positiva entre os membros dos times. Essa pode ser uma tarefa bem delicada e gerar uma série de desafios ao longo do tempo.

Quando bem adotada, a boa comunicação pode levar a uma série de benefícios para seu negócio, bem como para a sua própria carreira, trazendo destaque de uma boa liderança em sua empresa.

### QUAIS OS BENEFÍCIOS DA COMUNICAÇÃO POSITIVA?

Além de um maior foco não só nas mensagens, mas também nas pessoas envolvidas no ato comunicacional, provoca uma relação de confiança e cumplicidade entre todos.

Isso é fundamental, por exemplo, quando falamos em relações comerciais, nas quais as partes precisam ter um processo de confiança e respeito mútuo para que consigam estabelecer relações corporativas seguras.

Ainda, vale tanto na relação empresa-cliente quanto líderes-colaboradores, bem como entre os funcionários do mesmo nível hierárquico.

A comunicação positiva tem efeitos importantes que precisam ficar claro para quem quer adotá-la: ela converte sentimentos negativos em positivos, além de auxiliar na criação de uma impressão boa sobre si.

## COMO VOCÊ PODE ADOTAR A COMUNICAÇÃO POSITIVA NO SEU DIA A DIA?

Quando aplicada no dia a dia, a comunicação positiva pode ser utilizada até mesmo em outras áreas, não só na empresarial. Para tanto, ela se ampara em alguns princípios fundamentais, como veremos a seguir.

### RESPEITO

Em uma organização, o capital mais importante é o ser humano. São pessoas de várias culturas, tradições, formações, naturezas e educações convivendo e vivendo juntas. A comunicação, portanto, é fundamental para o relacionamento e o desenvolvimento das atividades. Nesse cenário, então, devemos respeitar as diferenças existentes, já que muitas vezes passamos mais tempo com nossos colegas de trabalho do que com nossos familiares.

*Seja cordial com todos, respeite o próximo, chame-o pelo nome, fale as palavras mágicas “por favor” e “obrigado”, respeite as normas internas, não faça divisão das pessoas, colabore com o que puder, faça o seu melhor, não olhe para os defeitos dos outros, corrija os seus.*

*Seja impecável com o que diz ao seu colega.*

### CLAREZA

Quanto mais clara for a sua comunicação, menores são as chances de problemas com mal-entendidos, conseguindo fazer seu ouvinte ter um melhor esclarecimento sobre a mensagem que está querendo passar.

*Sendo assim, não tente dar voltas ou utilizar formas de florear a mensagem que deseja transmitir: tente ser claro e conciso em todo o processo comunicacional.*

## OBJETIVIDADE

Não dê voltas sobre o seu objetivo comunicacional: vá direto ao ponto, mas sempre com consideração e empatia. Caso você esteja, por exemplo, querendo passar um feedback de um trabalho, não floreie o assunto, aponte os fatos. Do contrário, poderá perder o foco e, também, gerar problemas de entendimento.

## AUSÊNCIA DE JULGAMENTOS

Para que funcione adequadamente e possa cumprir seu objetivo com o interlocutor, é fundamental que a comunicação seja livre de julgamentos em relação a todos os envolvidos. Isso porque quando aplicamos uma observação sobre algo por meio de uma avaliação, isso tende a ser encarado como uma crítica.

## EVITE PALAVRAS NEGATIVAS

Evite palavras negativas, já que elas tendem a afastar o ouvinte ou desmotivá-lo. Ao invés de falar “se a tarefa X não for realizada, não conseguiremos entregar o processo para o cliente”, opte por “precisamos da tarefa X até determinado dia, para que possamos dar prosseguimento com o processo para o cliente”.

Sempre fale de forma que a soe de modo colaborativo, oferecendo ajuda para seus parceiros.

Lembre-se que uma boa comunicação é fundamental para o seu sucesso profissional e da organização!

## EMPATIA

A habilidade não apenas de se colocar no lugar do outro, mas sim de fazer isso considerando o “mapa de mundo” do outro. enxergando da maneira que o outro enxerga, ouvindo como o outro ouve e sentindo como o outro sente, ao ponto de entendê-lo, mesmo que ainda assim não concordem, com a postura empática, o entendimento será mais amplo e facilitará na comunicação e tomada de decisão.

## OBSERVAÇÕES FINAIS

Ao cumprir este código de ética, nossa equipe concorda em ser responsável por suas próprias ações e por cumprir as expectativas estabelecidas. Estamos determinados a manter o mais alto nível de conduta, responsabilidade e ética no trabalho. Estamos determinados a manter a integridade e a responsabilidade profissional em todos os aspectos das nossas operações. Esperamos que todos os funcionários se comprometam com os princípios deste código de ética e que, ao fazê-lo, criemos uma organização forte e produtiva.

## A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO ESCRITA NO AMBIENTE CORPORATIVO

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo, pois permite o registro de informações em relatórios, regulamentos, comunicados, entre outros. Contudo, para que esses documentos sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário atentar-se para a qualidade das mensagens.

Além de clareza e objetividade, a redação depende de coerência e coesão. O primeiro item refere-se à harmonia na sequência de ideias apresentadas no texto; o segundo, à conexão entre suas partes, por meio de palavras ou expressões que estabeleçam a transição de ideias, como pronomes, advérbios e conjunções.

O uso correto da língua também é fundamental. Grafia, pontuação e concordância devem seguir as regras gramaticais da norma culta, considerando o Novo Acordo Ortográfico, que alterou pontos específicos de acentuação e separação de palavras com hífen.

## ATENÇÃO AOS E-MAILS CORPORATIVOS

Escrever e-mails de trabalho, por exemplo, pode parecer uma tarefa simples, mas uma mensagem confusa pode resultar em mal-entendidos e retrabalhos, comprometendo a produtividade dos empregados.

Para evitar que isso aconteça, confira algumas dicas:

## ► Adote o hábito de ler

Por meio da leitura, você conhecerá novas formas de construir frases , bem como sinônimos para palavras que já costuma utilizar.

## ► Organize os pensamentos

Antes de começar a escrever, organize as ideias na sua mente, classificando-as em: principais, secundárias e irrelevantes. Assim, poderá destacar as mais importantes, seguindo pelas secundárias e descartando aquelas que não são necessárias.

### **Exemplo de e-mail escrito de forma confusa, sem objetividade e coerência:**

Olá, temos um projeto que estamos precisando trabalhar e não sei se estou fazendo certo a cotação, mas temos que avançar, são 5 piscinas. Então, o que você acha?

### **Exemplo de e-mail escrito de forma confusa, sem objetividade e coerência:**

Olá. Fulano, gostaria de conversar sobre o nosso projeto das 5 piscinas do Condomínio Village do Itamaracá na cidade de Valinhos/SP. Precisamos garantir que estamos seguindo o cronograma para evitar atrasos. Sugiro agendarmos uma reunião para acertar os detalhes da área comercial e área operacional, o que você acha? Tenho terça-feira, dia 4 às 14h e quarta-feira, dia 5 às 09h disponível, o que fica melhor para você?

Agradeço desde já.

**CICLANO**

## ► **Seja objetivo**

Boa tarde a todos

Objetivo desta comunicação: Agendamento de Reunião

Projeto: 5 Piscinas ...Valinhos/SP

Pauta: Garantir...Cronograma

Alternativas de datas: 04 de ...ou 05 de ... às 14hs

Aguardo posição

\*Muito importante não enviar cópia para todos, somente para aqueles que são os responsáveis pela atividade. Evite copiar todos os gestores e colaboradores de outras áreas, isto gera uma enorme confusão. Sempre importante alertar via WhatsApp\*

Boa tarde a todos

Favor checar e-mail enviado em ...

“Agendamento de Reunião”

## ► **Utilize recursos de revisão**

Por mais que os programas de edição de textos não sejam capazes de identificar todos os tipos de erros, é fato que eles ajudam a minimizá-los de maneira considerável. No caso dos e-mails, o software Outlook, oferece o recurso de revisão Ortografia e Gramática, além de um dicionário de sinônimos.

### ▶ **Faça a releitura do que escreveu**

A releitura é fundamental para corrigir pequenos erros de concordância ou de digitação. Além disso, quando o texto escrito terá um destino especial, como integrar um documento ou ser impresso em muitas cópias, é interessante pedir que outra pessoa revise. Dessa forma, maiores são as chances de eliminar todos os erros e entregar um trabalho de qualidade.

### ▶ **Tenha cuidado com a linguagem utilizada nos e-mails**

Os e-mails tendem a ser uma forma de comunicação mais simples, no entanto devem seguir a formalidade, considerando os critérios organizacionais da Entidade. Recomenda-se a utilização da assinatura padrão, bem como de formas de tratamento adequadas, evitando as saudações informais. Palavras em caixa alta, exclamações e diminutivos também devem ser evitados.

### ▶ **Estude e utilize ferramentas de Inteligência Artificial**

A inteligência artificial está evoluindo rapidamente e podemos fazer o bom uso para auxílio na construção de e-mails, mensagens, materiais de apresentação e outras demandas de comunicação. Um bom site para iniciar esses estudos/utilização da IA é o <https://platform.openai.com/playground>

Por isso segue abaixo regras que todo profissional deveria se atentar para não cometer gafes evitáveis como o ocorrido acima:

- ▶ **Seja conciso, vá direto ao ponto.**
- ▶ **Porém, cuidado com a brevidade, para que não faltem informações essenciais.**
- ▶ **Personalize de acordo com o destinatário, cuidado com templates.**
- ▶ **Não anexe arquivos desnecessários.**
- ▶ **Não abuse da opção de alta prioridade, para que não perca a importância.**
- ▶ **Responda no próprio e-mail recebido para que o histórico fique anexo.**
- ▶ **Leia o e-mail antes de enviá-lo. Depois leia novamente e aplique um corretor.**
- ▶ **Não abuse da opção “Responder a todos”.**
- ▶ **Cuidado com abreviações e emoticons.**

- ▶ Não abuse do URGENTE e IMPORTANTE para não cair em descrédito.
- ▶ Não discuta por e-mail.
- ▶ Utilize um assunto (subject) que tenha sentido.
- ▶ Evite longas sentenças.



