

CA  
CA  
CA  
CA  
CA  
CA

# MARIO PERSONA

PALESTRANTE, PROFESSOR, CONSULTOR  
e ESTRATEGISTA DE NEGÓCIOS

**Autor de:**

- **Laura Loft - Diário de uma recepcionista** (2014)
- **Meu carro sumiu!** (2013)
- **Eu quero um refil!** (2013)
- **Crônicas para ler depois do fim do mundo** (2013)
- **Moving On** (2007-inglês)
- **Dia de Mudança** (2007)
- **Marketing de Gente** (2005)
- **Marketing Tutti-Frutti** (2004)
- **Gestão de Mudanças** (2003)
- **Receitas de Grandes Negócios** (2002)
- **Crônicas de uma Internet de Verão** (2001)
- **...e mais 10 livros, além de artigos e entrevistas.**



**Considerando-se um ambiente ou contexto...**

## **Ética**

Avaliação teórica e filosófica do comportamento, valores e condutas.

## **Moral**

Padrão de comportamento aceito e praticado.

## **Valores**

Conjunto de crenças e convicções dominantes e direcionadoras.

## **Código de Conduta**

Conjunto de princípios considerados adequados.

# COMPORTAMENTO ÉTICO

Comportamento  
correto no contexto  
de um código moral  
predominante.





*Barbie*

*Bratz*



*Razzanne*



*Fulla*

# Gentleman / Cavalheiro



# INDIVÍDUO

- Família
- Religião
- Valores etc.



# ORGANIZAÇÃO

- Políticas
- Código de conduta
- Comportamento dos colegas
- Cultura organizacional etc.



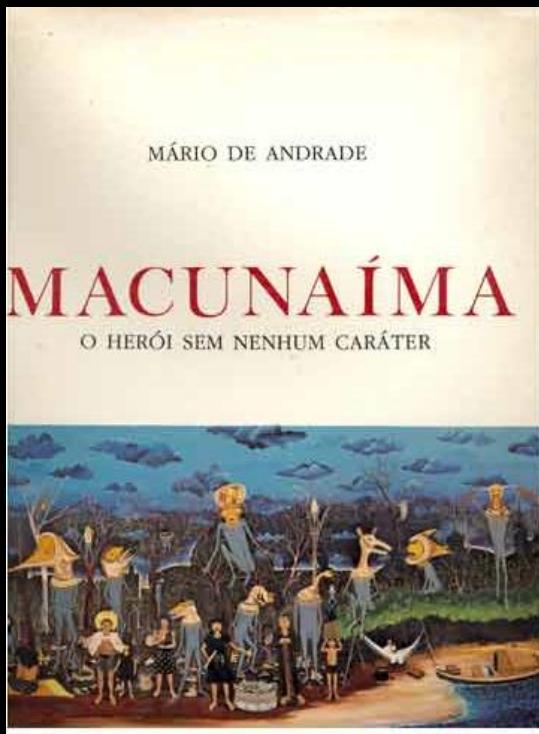
# AMBIENTE EXTERNO

- Legislação
- Normas da sociedade
- Clima ético do segmento etc.



1928

O Herói sem  
nenhum caráter



1942

Zé Carioca



1970

Lei de Gérson



MADE IN BRAZIL

# DILEMA ÉTICO

- **DISCRIMINAÇÃO**

Contratar ou promover por raça, religião, sexo etc

- **ASSÉDIO MORAL**

Constranger funcionário em troca de favores

- **CONFLITO DE INTERESSES**

Aceitar presentes caros por favorecimento

- **CONFIANÇA DO CLIENTE**

Revelar informações privilegiadas ou confidenciais

- **RECURSOS ORGANIZACIONAIS**

Usar material ou marca da empresa para obter vantagens

# ARGUMENTOS

- “Todo mundo faz”
- “Ninguém precisa saber”
- “Se eu não estacionar, outro estaciona”
- “Vai ser bom para todos”
- “A empresa vai me dar suporte”
- “Eu roubo, mas faço”
- “Não é ilegaaaaal; é ilegal”



**COMO  
LIDAR  
COM UM  
DILEMA?**

1. Reconheça que é um dilema

2. Obtenha o máximo de fatos

3. Identifique as opções

4. Teste cada opção

5. Decida qual opção adotar

6. Verifique sua escolha

- É legal?
- É correta?
- Traz benefícios?

- “Como eu me sentiria se minha família ficasse sabendo?”
- “Como eu me sentiria se minha decisão saísse no jornal?”

# MARIO PERSONA PRESO

**Ação policial faz parte da "Operação Cup-Cake" que já prendeu outros elementos da mesma quadrilha.**



Foi detido esta manhã em sua residência o meliante Mario Persona, acusado de crimes de corrupção nativa, lavagem de roupa suja em casa, tráfico de chicletes e assalto à mão desarmada. Os policiais atenderam a uma denúncia anônima que informava o paradeiro do perigoso elemento e depois de uma rápida abordagem conseguiram detê-lo.

A ação policial, deflagrada esta manhã, faz parte da "Operação Cup-Cake" que já prendeu outros elementos da quadrilha. Acredita-se que o acusado seja o chefe da operação, sendo também acusado de receptação de sorvetes, chocolates e outras guloseimas. Farta munição de balas e caramelos foi encontrada em seu poder.



Lançamento na Península,  
Barra da Tijuca.

passe o mouse

## Quentinhas

Quinta, 10 de junho de 2008, 10h47

# ~~MULHER~~ **Marido leva susto ao encontrar ~~MULHER~~ **MARIDO** em bordel**

Um marido polonês tomou o maior susto de sua vida ao visitar um bordel e encontrar sua mulher trabalhando no local. Segundo o jornal *Super Express*, a mulher estava fazendo uma renda extra e dizia ao marido que trabalhava em loja em cidade próxima, de acordo com a *Reuters*. "Eu fiquei mudo, achei que estava sonhando", disse o homem ao jornal. Os dois, que se casaram há 14 anos, agora estão se divorciando.

Redação Terra

[Compartilhe esta notícia](#)

[O que é isto?](#)

### Últimas de Quentinhas

» EUA: homem escreve mensagem obscena em cheque

» Bolo de 180 kg retrata noiva em tamanho natural

» Japão: semana de moda canina tem peça de US\$ 25 mil

### Busca

Busque outras notícias no Terra:

**BUSCAR**

# Será ético se não for ilegal?

- Escravidão
- Poligamia
- Ler e-mails
- Presentes
- Infanticídio



# **Será ético se não existirem regras específicas?**

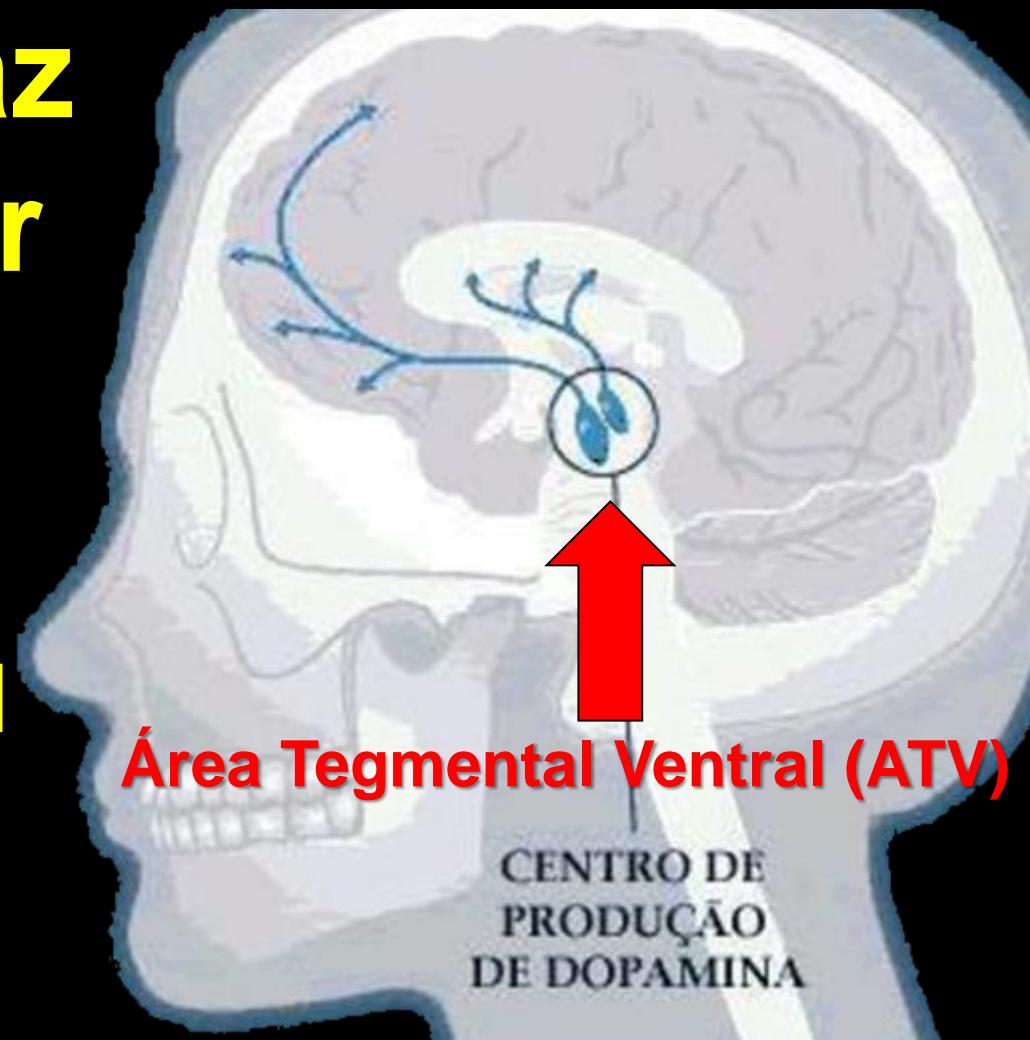
- Deixar o emprego para outro melhor?
- Demorar para realizar uma tarefa?
- Fazer ligações particulares?
- Fingir-se doente para tirar folga?
- Ficar no banheiro tempo demais?
- Omitir a transgressão de um colega?

# POR QUE O MAR MORTO É MORTO?



Dr. Gregory S. Berns, professor de psiquiatria e ciência comportamental da *Emory University*:

**O altruísmo faz a ATV produzir 5 vezes mais Dopamina do que o sexo ou jogos de azar.**



Não me interessa em que escola  
você estudou, o que eu quero  
saber é o que você  
é capaz de fazer  
com o que aprendeu.



# O dono do Aeroporto

Foto: Shine Foot



La garantia  
soy yo!

REPUTAÇÃO

CREENÇAS  
&  
VALORES

CARÁTER

# FL EXÍVEL

PROFISSIONAL

ESPONJA:  
CRESCE

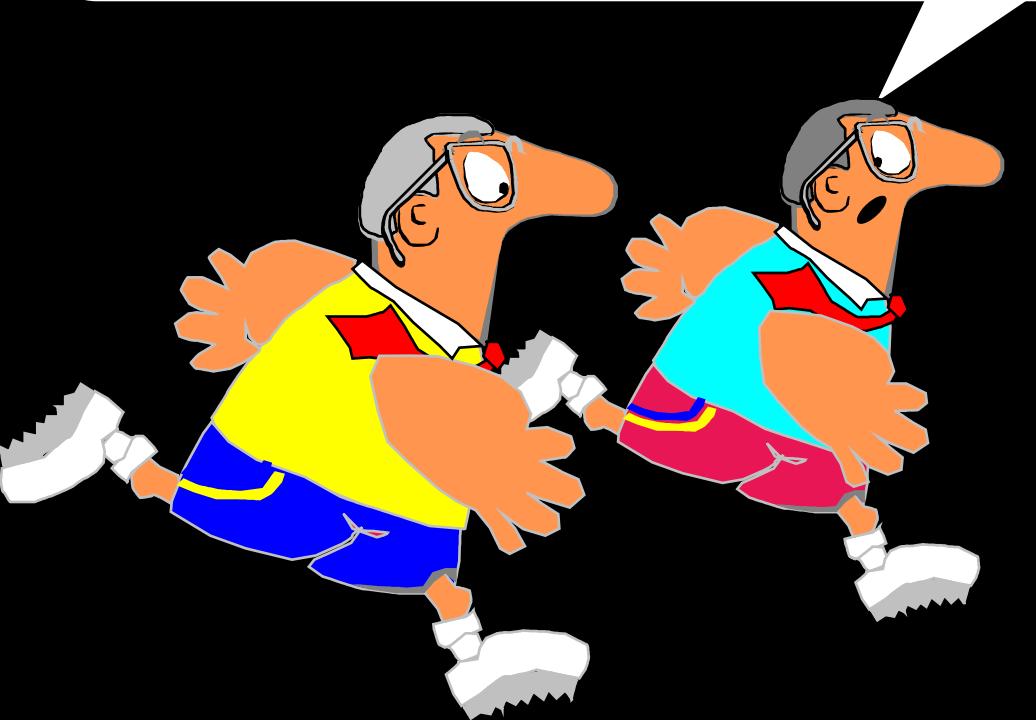
COM O  
APERTO



# COMPETITIVO

Minha sogra começou a correr aos 45 anos e hoje já está com 90...

só que ninguém sabe aonde a velha foi parar!



**Você precisa  
mesmo participar  
dessa reunião?**



**É muito importante.  
Se eu faltar a  
reunião não  
acontece.**



**TRANSPARENTE**

# ACESSÍVEL

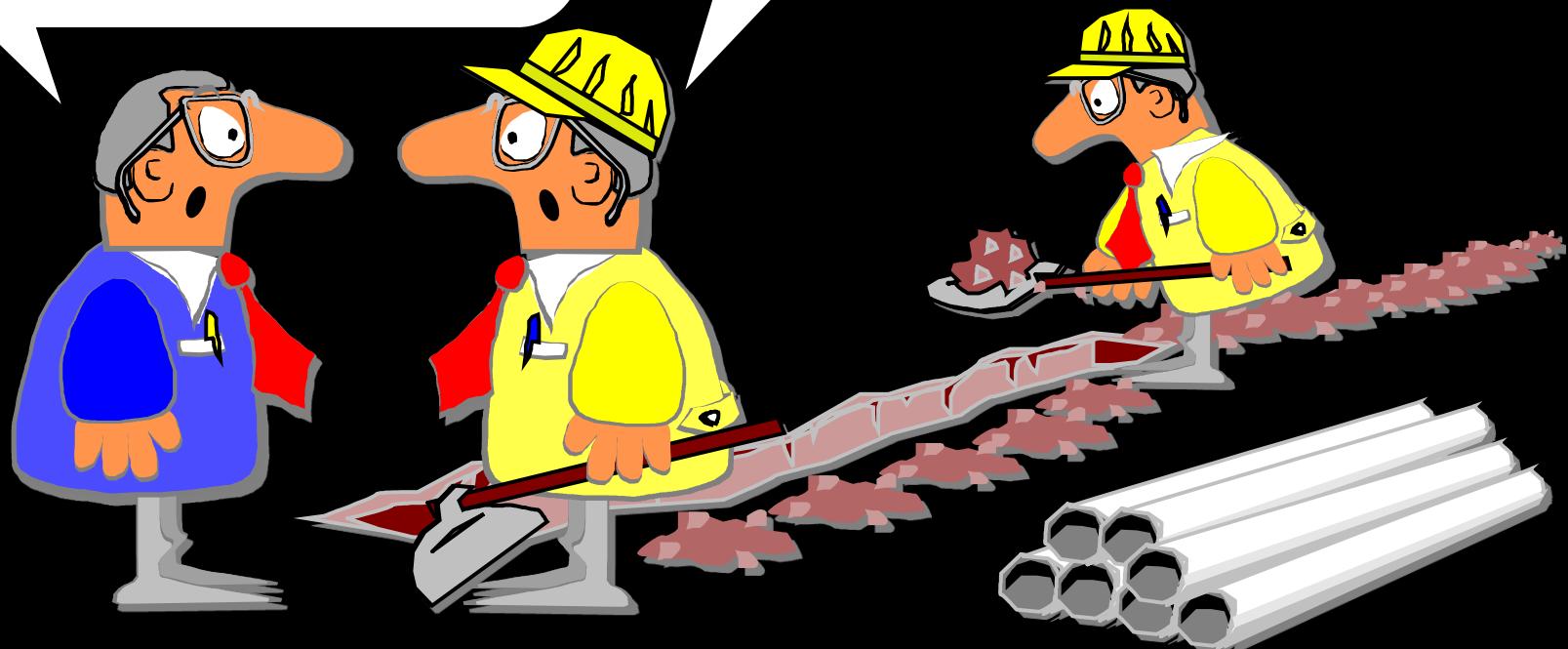
Michael Dell tem um rolo compressor de brinquedo em sua mesa para se lembrar de não atropelar ideias trazidas por sua equipe.



# PROATIVO

Por que você abre  
o buraco e seu  
colega fecha?

Quem coloca os canos  
no buraco não veio  
trabalhar.



# RESPONSÁVEL

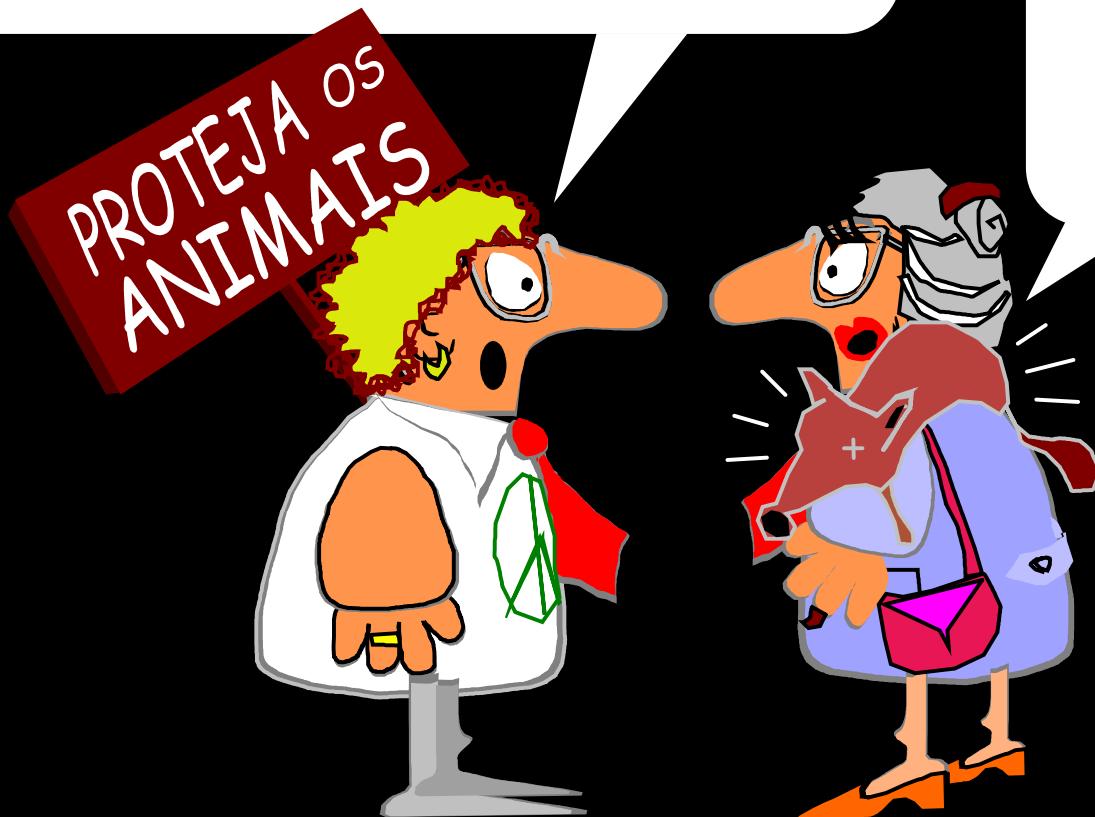
Preciso de  
alguém  
RESPONSÁVEL.

Onde trabalhei, se  
algo saía errado,  
diziam que eu era a  
RESPONSÁVEL



Pense no quanto o  
**ANIMAL** sofreu para  
lhe dar essa pele!

De onde você  
conhece meu  
marido?



**ENGAJADO**

# É ALGO URGENTE?



NÃO.

ENTÃO POR  
QUE LIGOU NO  
MEIO DA  
NOITE?

PORQUE É  
MAIS BARATO.

# SENSATO

# DISCRETO

Quem disse que pode chegar a hora que quiser só porque nos divertimos um pouco ontem?

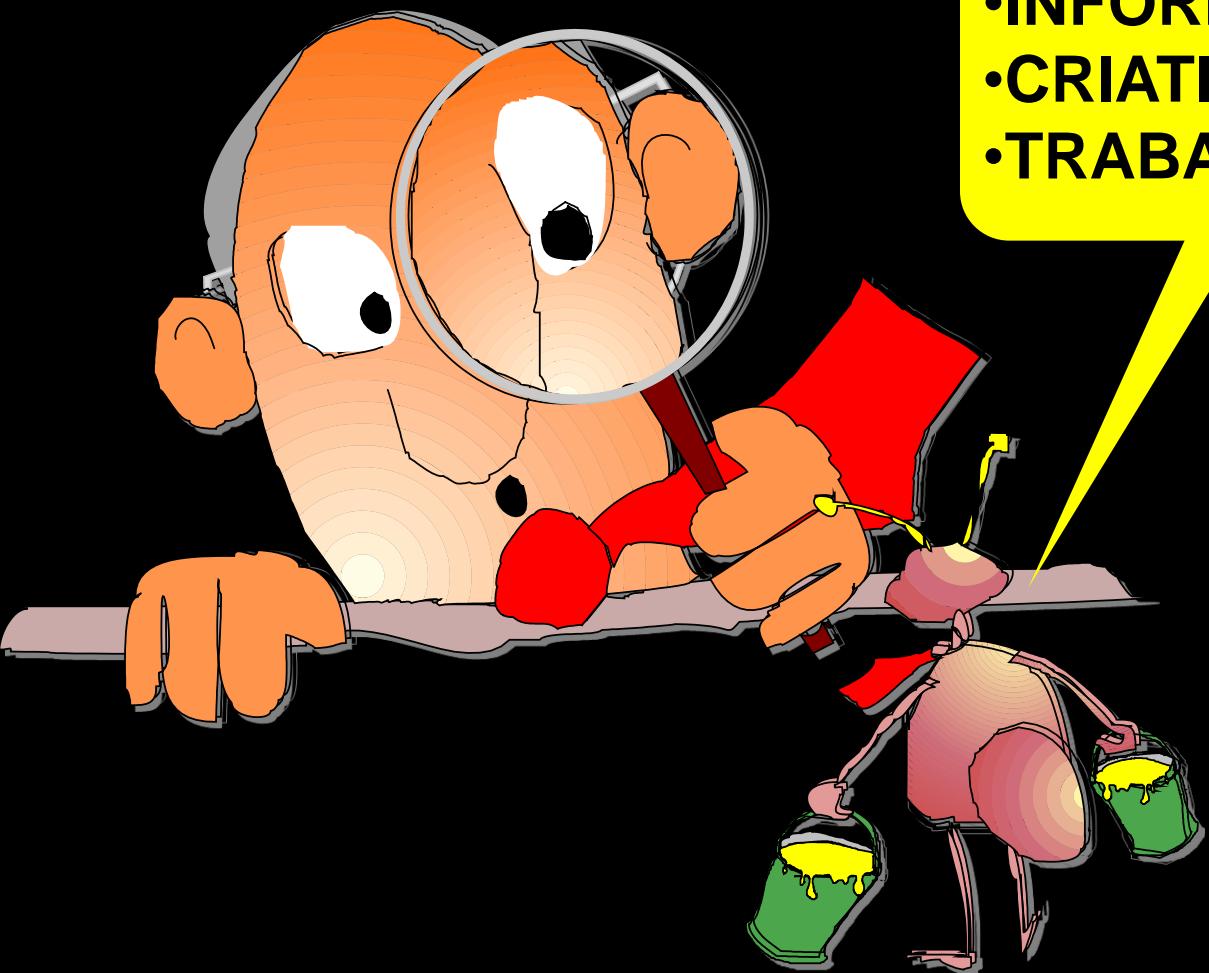


# SINERGIA

Você faz parte  
de uma colmeia  
inteligente, e a  
capacidade de  
uma colmeia é  
maior que a soma  
da capacidade  
individual das abelhas.



# SINERGIA



- INFORMAÇÃO
- CRIATIVIDADE
- TRABALHO EM EQUIPE

EU **SEMPRE** VOU SABER  
O QUE VOCÊS FIZERAM  
NO VERAO  
PASSADO

redes sociais

celular

email

internet  
messenger

intranet

*O que ele sabe  
pode matar você...*



About the Author

Posts of Note

## Even Microsoft wants G5s

Published:  
October 23, 2003 – 10:34 pm

Author:  
By Michael Hanscom

Categories:  
■ 15Minutes  
■ Apple

UPDATE: Please take the time to read my followup post, [Fifteen Minutes of Fame](#), for my thoughts on what happened after I posted this picture, why it happened — and most importantly, why I don't blame Microsoft for their actions. Thanks!

It looks like somebody over in Microsoft land is getting some new toys...

- **Não critique, não faça gozação ou humilhe colegas.**
- **Não publique informação de teor discriminatório.**
- **Não revele informações confidenciais da empresa.**
- **Não use redes sociais para resolver problemas da empresa.**

I took this shot on the way into work on the loading dock (MSCopy, the print shop I work in, is in the same building as MS's shipping and receiving). Three palettes of Dual 2.0Ghz G5's on their way in to somewhere deep in the bowels of Redmond. Hopefully they're all in good condition when they arrive — the boxes are slick enough that a few of them took a bit of a tumble (you can see them back in the truck)!

## Surgical outcomes research

### Surgeons' tone of voice: A clue to malpractice history

Nalini Ambady, PhD, Debi LaPlante, MA, Thai Nguyen, BA, Robert Rosenthal, PhD,  
Nigel Chaumeton, PhD, and Wendy Levinson, MD, Boston, Mass, Riverside, Calif, and Toronto, Ontario, Canada

**Background.** Interpersonal aspects of care, such as the communication behaviors of physicians, are often cited as central to patients' decisions to initiate malpractice litigation. Relatively little is known, however, about the impact of the communication behaviors of surgeons. In the current study, we investigated the relationship between just judgments of surgeons' voices and their malpractice claims history. We also examined the relationship between surgeons' voice tone during routine office visits and the incidence of malpractice claims. Surgeons were asked whether they had ever been sued during office visits, and very brief samples of the conversations were rated by coders blind to surgeons' claims status. Two 10-second clips were extracted for each surgeon from the first and last minute of their interview with a patient. The general voice tone was rated on a scale from 0 to 100, with 0 being the most dominant and 100 being the most affiliative. Ratings were made by 10 coders blind to the surgeon's claims status.

**Results.** Controlling for content, ratings of higher dominance and lower concern/anxiety in their voice tones significantly identified surgeons with previous claims compared with those who had no claims ( $P < .01$ ). The 95% confidence interval for the mean dominance rating for the 16 surgeons with previous claims was 22.04 to 34.06, and for the 44 surgeons with no previous claims was 41.21 to 53.23.

**Conclusions.** Surgeons' tone of voice in routine visits is associated with malpractice claims history. This is the first study to show clear associations between communication and malpractice in surgeons. Specific types of tone associated with claims can be identified. The ability to clip and analyze voice tone in real time may be useful in clinical settings. (*Surgery* 132: 1-5)

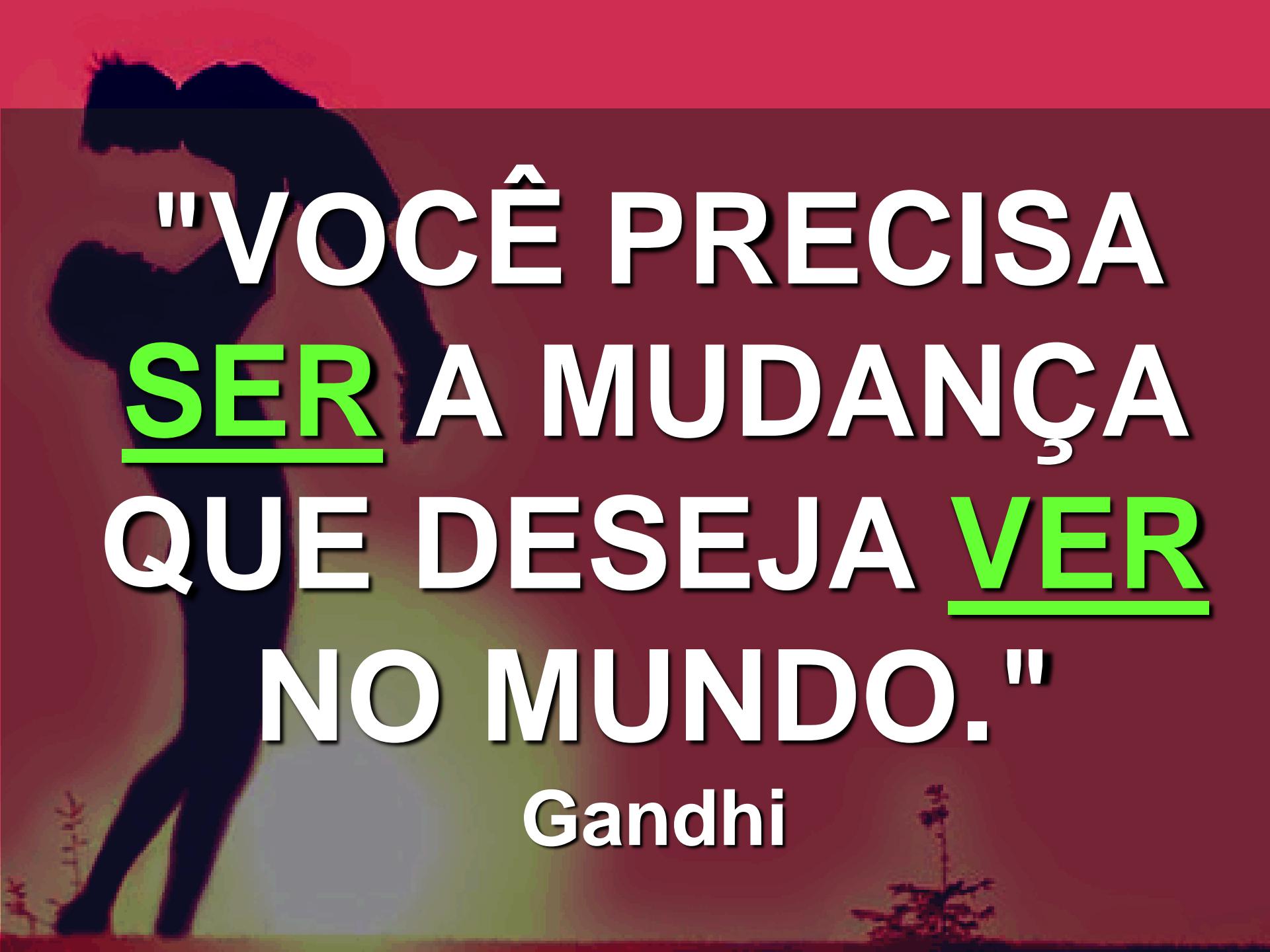
**"O tom de voz durante as consultas de rotina está associado ao volume de ações por erro médico".**

From the Department of Psychology, Harvard University, Boston, Mass; Department of Psychology, University of California, Los Angeles, Calif; Department of Surgery, Hospital Portland, Oregon; and University of Toronto, Toronto, Ontario, Canada

**"Surgery" - Volume 132, Number 1 - July 2002**

MALPRACTICE LITIGATION is associated not only with physician negligence and error<sup>1,2</sup> but also with the quality of communication between physicians and patients. Indeed, the quality of care is neither the primary nor the only reason cited by patients as a

Some specific communicative behaviors of physicians are associated with malpractice claims. Levinson et al<sup>3</sup> found significant differences between communication patterns of primary care physicians who had previous malpractice claims



"VOCÊ PRECISA  
SER A MUDANÇA  
QUE DESEJA VER  
NO MUNDO."

Gandhi

# A invasão das MULHERES



- INTUITIVA
- MULTITAREFA
- ORGANIZADA
- COMUNICATIVA



# OBRIGADO!



[www.mariopersona.com.br](http://www.mariopersona.com.br)  
contato@mariopersona.com.br