

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

**AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA GASTROMED  
SOBRE O CONCEITO DE ÉTICA**

GUILHERME HENRIQUE SOUZA  
MARCOS PAULO SENA RIBEIRO  
PEDRO HENRIQUE SILVA PADUA

ANÁPOLIS – GO  
2014

GUILHERME HENRIQUE SOUZA  
MARCOS PAULO SENA RIBEIRO  
PEDRO HENRIQUE SILVA PADUA

**AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA GASTROMED  
SOBRE O CONCEITO DE ÉTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Administração  
de Empresas da Faculdade Católica de  
Anápolis, para obtenção do título de  
Bacharel em Administração de Empresas,  
sob a orientação do Prof. Ms. Wilton Alves  
Ferreira Junior.

ANÁPOLIS – GO

2014

GUILHERME HENRIQUE SOUZA  
MARCOS PAULO SENA RIBEIRO  
PEDRO HENRIQUE SILVA PADUA

**AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA GASTROMED  
SOBRE O CONCEITO DE ÉTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração de Empresas da Faculdade Católica de Anápolis, para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

BANCA EXAMINADORA:

---

Orientador: Prof. Ms. Wilton Alves Ferreira Junior

---

Prof.

---

Profª.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ANÁPOLIS – GO

2014

## DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho aos nossos familiares, pela força incentivadora que nos deu suporte emocional, intelectual e espiritual. Aos nossos nobres colegas de cursos, que juntos compartilhamos alegrias, sofrimentos, dificuldades, oportunidades e construímos conhecimento e nos dedicamos a uma nova etapa na vida profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos acadêmicos e professores da Faculdade Católica de Anápolis, pelo esforço, carinho, dedicação, durante esse tempo que passamos juntos.

Ao professor orientador pela dedicação e presteza no Trabalho de Conclusão de Curso.

E aos colaboradores da Gastromed, pela gentileza de nos conceder entrevistas e responder nossos questionários.

## **EPIGRAFE**

### **Um Meio ou uma Desculpa**

Não conheço ninguém que conseguiu realizar seu sonho, sem sacrificar feriados e domingos pelo menos uma centena de vezes. Da mesma forma, se você quiser construir uma relação amigável com seus filhos, terá que se dedicar a isso, superar o cansaço, arrumar tempo para ficar com eles, deixar de lado o orgulho e o comodismo. Se quiser um casamento gratificante, terá que investir tempo, energia e sentimentos nesse objetivo. O sucesso é construído à noite! Durante o dia você faz o que todos fazem. Mas, para obter um resultado diferente da maioria, você tem que ser especial. Se fizer igual a todo mundo, obterá os mesmos resultados. Não se compare à maioria, pois, infelizmente ela não é modelo de sucesso. Se você quiser atingir uma meta especial, terá que estudar no horário em que os outros estão tomando chope com batatas fritas. Terá de planejar, enquanto os outros permanecem à frente da televisão. Terá de trabalhar enquanto os outros tomam sol à beira da piscina. A realização de um sonho depende de dedicação, há muita gente que espera que o sonho se realize por magia, mas toda magia é ilusão, e a ilusão não tira ninguém de onde está, em verdade a ilusão é combustível dos perdedores pois... Quem quer fazer alguma coisa, encontra um MEIO. Quem não quer fazer nada, encontra uma DESCULPA.

(Roberto Shinyashiki)

## RESUMO

Ética sempre foi um tema discutido dentro da sociedade, mas atualmente vem ganhando mais destaque tanto no ambiente de trabalho, quanto nas escolas, nas comunidades. É daquelas coisas que tem uma ideia do que é, mas não é nada fácil explicar. A modernidade trouxe novas maneiras de agir no mercado competitivo que a globalização tem propiciado, mas o grande aporte de informações que vem com esse processo faz com que os profissionais tenham que adaptar-se frequentemente às exigências da clientela. A ética pode ser entendida como um conjunto de princípios e valores que norteiam a sociedade. O objetivo geral para esta pesquisa é compreender quais são os princípios éticos que regem o ambiente organizacional no âmbito da Gastromed de Anápolis – GO. Assim sendo é fundamental que todos nós saibamos o que é ética e sua importância no dia a dia. Mas será que todos compreendem realmente o significado da ética e sua aplicação? O objetivo do trabalho foi saber se os colaboradores da Gastromed sabem o que é ética e qual importância. Para chegar ao resultado utilizaram-se métodos tais como: aplicação do questionário, estudos do referencial teórico, artigos publicados, dentre outros. Após análise dos resultados, pode-se inferir que os colaboradores da Gastromed, sabem o que é ética e sua importância.

**Palavras-chave:** Ambiente Organizacional. Ética. Ética Profissional. Gastromed.

## **ABSTRACT**

Ethics has always been a debated issue within society, but today is gaining more prominence both in the workplace and in schools, in communities. It's those things that have an idea of what it is, but it is not easy to explain. Modernity has brought new ways of acting in the competitive market that globalization has fostered, but the major contribution of information that comes with this process means that professionals have to adapt to the demands of the clientele often. Ethics can be understood as a set of principles and values that guide the company. The overall objective for this research is to understand what are the ethical principles that govern the organizational environment within Gastromed Annapolis - GO. Therefore it is vital that we all know what is ethics and its importance in everyday life. But does everyone really understand the meaning of ethics and its application? The objective was to find out if the employees of Gastromed know what is ethical and what is important. To get the result we used methods such as questionnaire, studies the theoretical framework, published articles, among others. After analyzing the results, we can infer that the employees Gastromed, know what ethics is and its importance.

**Keywords:** Organizational Environment. Ethics. Professional Ethics. Gastromed.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – O que é Ética? .....	31
Gráfico 2 – Importância da Ética .....	32
Gráfico 3 – Amigo ou conhecido na fila, teria prioridade no atendimento? .....	33
Gráfico 4 – Caso você encontrasse dinheiro que não lhe pertence no trabalho, o que você faria?.....	34
Gráfico 5 – Fatos frequentes em sua rotina diária.....	35
Gráfico 6 – Ética aplicada em sua área profissional.....	36
Gráfico 7 – Sobre ética é correto afirmar que?.....	37

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1-Imagem da Clínica .....	14
Figura 2-Processo da Ética nos Negócios.....	24

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>1 DADOS DA EMPRESA – GASTROMED</b> .....	<b>14</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1 CONCEITUAÇÃO DE ÉTICA.....	16
2.2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ÉTICA PROFISSIONAL .....	21
<b>2.2.1 O que é a ética nos negócios?</b> .....	<b>22</b>
<b>2.2.2 Ética da Responsabilidade nas Relações Pessoais</b> .....	<b>25</b>
<b>2.2.3 Treinamento em Ética</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2.4 A Imagem Ética de uma Empresa</b> .....	<b>26</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>28</b>
3.1 Tipo de Pesquisa.....	28
3.2 Universo / Amostra.....	29
3.3 Coleta de Dados.....	29
3.4 Tratamento dos Dados .....	29
3.5 Dificuldades do Método .....	30
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>31</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>40</b>
<b>APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO APLICADO À GASTROMED</b> .....	<b>42</b>

## INTRODUÇÃO

A ética é um assunto presente na sociedade e que, alguma década atrás começou a tomar espaço nas organizações.

O termo ético é muito amplo e abrange todas as áreas, e se tratando de ética nas organizações podemos destacar a ética entre os colaboradores, a ética entre as empresas, a ética da empresa para com a sociedade e, mais atualmente, a ética para com a natureza.

Hoje em dia se nota a importância da ética nos ambientes de trabalho. Portanto, conhecer mais sobre esse tema será de suma relevância para todos nós porque estamos inseridos num ambiente de trabalho seja de forma direta ou indireta. A pesquisa serviu para responder se os profissionais da empresa escolhida conhecem a temática e sabem lidar com ela no dia-a-dia, procurando ter um caráter social para os diretamente e indiretamente envolvidos. O trabalho evidenciou se os colaboradores conhecem e sabem da importância da ética dentro da empresa. A clínica Gastromed foi o campo de pesquisa, onde se desenvolveu atividade. Gastromed é uma clínica de Gastroenterologia e Medicina Avançada, situada na cidade de Anápolis – GO.

É de grande importância saber o significado do termo ético e seu papel dentro das empresas através dos colaboradores. A responsabilidade, sua finalidade, seu papel em todos os lugares principalmente no ambiente de trabalho.

Cada grupo de empresas individuais ou pessoas possuem seus próprios códigos de ética, independente da sua raça, crença, cor, da sua cidade, estado ou país onde residem, ou do grupo social a que pertencem. Assim, como cada organização, empresa ou entidade há também um código de ética a ser difundido e seguido. Desta perspectiva emerge o questionamento deste trabalho de pesquisa: será que os profissionais da Gastromed, sabem o que é ética e qual sua importância no ambiente de trabalho?

Ética, em sentido amplo, é o conjunto e princípios de valores que norteiam a sociedade a fim de manter o bom relacionamento social, com objetivo de que ninguém seja prejudicado (Cortella, 2010).

Os motivos que levaram a escolha da ética como tema deste trabalho de pesquisa foram os que se seguem: o grande interesse pessoal e afinidade sobre o

assunto tratado e por tratar-se de uma questão que gera bons debates, poderia ampliar o conhecimento teórico além de possibilitar uma aplicação dos seus conceitos na sociedade atual.

Na vida acadêmica assim como na vida pessoal e profissional é importante conhecer o significado, as origens, saber como é abordado o tema ética na vida das pessoas e das empresas, isso nos ajudam a conviver em sociedade. Reconhecer que cada grupo e organização possuem seus princípios e valores e estes devem ser respeitados por todos aqueles que trabalham na organização para manter uma ordem e conduta de acordo com proposto pela empresa, e sem duvida primordial na nossa vida, a ética é própria da natureza humana, não há como separar a vida humana, da ética, segundo Alonso; López; Castrucci (2008)

Justifica-se ainda a relevância da pesquisa, o interesse da sociedade em saber se as empresas, de um modo geral, têm como filosofia empresarial a ética e se seus funcionários valorizam ou não a ética nas suas tarefas diárias. A necessidade de procurar um bom atendimento, uma boa qualidade nos serviços prestados, uma equipe bem preparada e bem treinada, saber que os colaboradores da empresa possuem e respeitam os princípios e valores éticos, se estão conscientes da importância do tema no ambiente de trabalho, tornam-se um diferencial na escolha dos clientes por escolher uma clínica.

O objetivo geral desta pesquisa foi avaliar se os colaboradores internos da clínica Gastromed conhecem e sabem da importância dos princípios éticos na organização.

São objetivos específicos desta pesquisa apresentar os principais conceitos e abordagens relativas ao tema proposto; pesquisar através de questionário a utilização da ética nas rotinas diárias dos colaboradores da Gastromed; tabular, analisar e diagnosticar os dados coletados; demonstrar através de gráficos os resultados obtidos na etapa de coleta de dados.

No primeiro capítulo apresenta-se a empresa Gastromed, objeto de pesquisa deste trabalho, abordando o histórico da empresa; sua filosofia empresarial com a missão e visão; sua estrutura física; relata sobre os tipos e funções dos colaboradores internos.

No segundo capítulo, tem-se o referencial teórico, apresentando os conceitos relativos a este objeto de pesquisa, destacando os autores e pesquisas,

sendo primordiais e mais decisivos para esta pesquisa os conceitos de ética, seus princípios e características, moral e valores.

Já no terceiro capítulo aborda-se a metodologia, detalhando os métodos utilizados neste trabalho, a amostra e metodologia utilizada.

E por último, apresentam-se as análises e discussão dos resultados da pesquisa, e sua correlação aos temas abordados pelos autores e seus conceitos.

## 1 DADOS DA EMPRESA – GASTROMED

Figura 1 - Imagem da Clínica



Fonte: <http://www.gastromedanapolis.com/index.html>

A Gastromed, clínica de gastroenterologia e medicina avançada é uma clínica nova em Anápolis, inaugurada no dia 10 de abril de 2010. Ela presta serviços na área de saúde, tais como:

- Atendimento Clínico-Ambulatorial
- Exames de Endoscopia Digestiva
- Exames Laboratoriais
- Exames de Ultrassonografia
- Cirurgia do Aparelho Digestivo
- Cirurgia Bariátrica
- Cirurgia Geral

Conta com equipamentos de última geração, uma equipe altamente capacitada e com uma estrutura ampla e moderna. Tudo isto inserido em um

ambiente agradável e confortável, segundo Gastromed Anápolis (2010).

Tem como visão: “Nosso maior objetivo é ser referência em qualidade de atendimento e resolutividade na área da Gastroenterologia. Estarmos inquietos para ofertar sempre um tratamento competente e atualizado”. (Gastromed Anápolis, 2010)

Assim como missão: “A Gastromed é a resposta de uma necessidade da atual conjuntura para uma clínica especializada de vanguarda”. (Gastromed Anápolis, 2010)

A Clínica Gastromed prioriza sempre a satisfação de seus clientes. É referência em qualidade técnica, atendimento especializado e ética profissional. Ela possui um único proprietário, o Dr. WILSON JOSÉ DE SENA PEDRO, responsável juntamente com seu cônjuge, TATIANA DIAS LIMA, pela manutenção, políticas, normas, regras da empresa, de acordo com Gastromed Anápolis (2010).

A empresa conta com vários profissionais da área de saúde, tais como: Médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e biomédicos. Além de outros colaboradores em outras áreas como: Secretárias, recepcionistas, faturistas e pessoal da limpeza.

Encontra-se na Gastromed, mais de 50 colaboradores de diversas áreas que trabalham diretamente ou indiretamente para o bom funcionamento da mesma, a fim de manter o padrão ético e qualidade nos serviços prestados.

Apesar de ser uma clínica nova na cidade de Anápolis - GO, já é destaque na região e atrai várias pessoas de outras cidades em busca de um bom atendimento e excelência no serviço.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 CONCEITUAÇÃO DE ÉTICA

Ética<sup>1</sup> é um vocábulo cuja etimologia possui um mesmo termo grego *ethos* com duas significações distintas: a) hábito, costume; b) caráter, índole natural, temperamento, conjunto de disposições físicas e psíquicas de uma pessoa “refere-se as características individuais de cada um e que determinam quais as virtudes e quais os vícios uma pessoa é capaz de praticar.” (Alencastro; Heemann, 2001, p. 6)

Ética pode ser definida como a ciência ou disciplina que se ocupa da conduta humana (social, política, artística etc). Conduta que é sempre e necessariamente orientada por preceitos normativos morais, o que converte a Moral no objeto da Ética. A primeira concepção é a que define a Ética como a ciência do fim para o qual a conduta dos homens deve ser orientada e dos meios para atingir tal fim. Nesta concepção, o fim e os meios seriam deduzidos da própria natureza do homem. O ideal para o homem seria dirigir-se por sua natureza e, por consequência, da “natureza”, “essência” ou “substância” do homem. O bem seria para onde se dirigiria o homem. A segunda concepção é a que define a Ética como a ciência dos motivos da conduta humana. Esta ciência procuraria, ainda, determinar tais motivos com vistas a dirigir ou disciplinar essa conduta. O ideal para o homem seria compreender os “motivos” ou “causas” da conduta humana, ou as “forças” que a determinam, de forma a pretender ater-se ao conhecimento dos fatos. O bem seria uma realidade, embora não inscrita na natureza, humana e alcançável. (Barbosa, 2008, p. 5-6)

Ainda, Barbosa (2008) há um segundo sentido de ética que é o objetivismo dialético que mostra que os valores são criados por um homem inserido no contexto sócio-histórico, para os quais os valores são criações do homem em uma sociedade em um tempo historicamente; tais valores só podem existir pelo homem e para o homem.

[...] O homem é concebido como um indivíduo que pertence a uma época e, como ser social, se insere sempre na rede de relações de determinada sociedade; encontra-se igualmente imerso em uma dada cultura, da qual se nutre espiritualmente; e a sua apreciação das coisas ou os seus juízos de valor se conformam com regras, critérios e valores que não inventa ou descobre pessoalmente, mas que constrói socialmente. (Barbosa, 2008, p. 5- 6)

Enfim, a Ética, pertencente à determinada comunidade política e social, identifica-se como o processo de buscar igualdade e também a justiça a todos os

---

<sup>1</sup> Pode-se consultar também CHAUÍ, Marilena. Convite à Filosofia. 12. ed. São Paulo: Ática, 2001. p. 340.

componentes daquele grupo social. Isso caracteriza a comunidade como expressão da humanidade em cada um dos pertencentes; previne a violência e preserva os direitos e condições comuns a todos com acesso aos bens culturais e materiais. Continua Barbosa (2008), afirmando que é função da ética:

[...] assegurar isonomia e isegoria para todos no usufruto dos bens participáveis (política, poder, etc). Nesse sentido, a igualdade e a justiça na comunidade política implica, necessariamente, na liberdade. A Ética possui, então, dois itinerários. Do indivíduo para a comunidade e da comunidade para o indivíduo. Todavia, em qualquer um dos itinerários a realização da Ética no mundo demanda uma moral transgressora, uma política libertária, um humanismo holístico. E não menos importante, uma determinação incondicional em realizá-la. (Barbosa, 2008, p. 114)

Recentemente Cortella (2010), nos estudos no âmbito das definições, é interessante distinguir alguns termos, tais como, amoral que se refere à pessoa que não possui senso de moral de determinada comunidade, pois moral está sempre ligada a costumes de determinado povo ou comunidade. Os animais são amorais, porque não têm senso de moral e, por isso, suas ações são amorais (não cabe qualquer julgamento moral). Ao passo que imoral é tudo o que é contrário à moral imposta ou convencionada pela comunidade.

E bom ressaltar também que não existe ninguém sem ética, a ética é própria do ser humano, portanto, a palavra aética é inadequada, imprópria. Há pessoas que são contrárias da ética de uma comunidade, do grupo em que convive, ou da época, essas pessoas são antiéticas, segundo Cortella (2010).

E se tratando de ética, é bom ressaltar a ética deontológica, que para Significado (2014), a ética deontologia, que nasceu no seio da Filosofia de Jeremy Bentham no século XIX como teoria do dever. É a ciência do dever e da obrigação; tratado dos deveres e da moral; teoria sobre as escolhas que tomam os indivíduos, seguindo o que é moralmente necessário e norteia o que realmente deve ser feito.

Immanuel Kant também deu sua contribuição para a Deontologia, uma vez que a dividiu em dois conceitos: razão prática e liberdade. Para Kant, agir por dever é a maneira de dar à ação o seu valor moral; e por sua vez, a perfeição moral só pode ser atingida por uma livre vontade. A deontologia também pode ser o conjunto de princípios e regras de conduta ou deveres de uma determinada profissão, ou seja, cada profissional deve ter a sua deontologia própria para regular o exercício da profissão, e de acordo com o Código de Ética de sua categoria. (Significado, 2014)

Morais (2008), também reconhece a origem da palavra ética advinda de *ethos*, em grego com o significado de costume, mas também como uma ciência prática empenhada em compreender os atos do homem. Para ele, ela é entendida como a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes, envolvendo os estudos de Ética Profissional.

Ética é uma palavra que possui um amplo e vasto significado. Os estudos realizados por Alonso; López e Castrucci (2008, p. 105) trazem que:

[...] A palavra ética deriva do Grego *ethos*, que significa costume. Está intimamente ligada aos valores morais e culturais correntes na sociedade, embora a ética se diferencie da moral, pois, enquanto esta se fundamenta na obediência a costumes e hábitos recebidos, a ética, ao contrário, busca fundamentar as ações morais exclusivamente pela razão [...]

Segundo Cortella (2010, p.106), “a ética é um conjunto de princípios e valores que você usa para responder as três grandes perguntas da vida humana: Quero? Devo? Posso? ” Para ele, a gente só tem paz de espírito quando reunimos os três, o que a gente quer é o que a gente pode e é o que deve ser feito.

Ainda segundo Cortella (2010, p.110) “[...] a moral é a prática, é o exercício das suas condutas [...]” A moral é norma de conduta, é a prática das pessoas, deve ser vista de acordo com condutas específicas.

“Ética é a ciência da conduta humana, segundo o bem e o mal, com vistas a felicidade. É a ciência que estuda a vida do ser humano sob, o ponto de vista da qualidade da sua conduta [...]” (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 3). A ética pode ser o estudo das ações ou dos costumes e pode ser a própria realização de um tipo de comportamento.

Mas qual seria a finalidade da ética? Para Aristóteles (*apud* Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 4) na sua obra “Ética a Nicômaco”, se pergunta: “qual é o bem supremo que podemos conseguir em todos os atos de nossa vida?” E responde: “a palavra que designa o bem supremo, aceita por todos, é felicidade e, segundo a opinião comum, viver bem, agir bem, é sinônimo de ser feliz.” Assim podemos falar que estudamos e praticamos a ética com a finalidade de buscar a felicidade, e é o meio de alcançá-la.

Segundo o autor, “A ética é uma ciência. Entende-se por ciência um conjunto de conhecimentos sistematicamente organizados acerca de determinado objeto.” (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 5).

A ética pode ser natural ou escrita. “Ética natural é a ética própria da natureza humana [...]” (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 71). Já a ética positiva é a que os seres humanos definem expressamente; é a ética posta, convencionalizada, escrita.

“Ética positiva é a escrita, formulada mediante uma expressão cultural. Ela costuma ser mais chamativa que o primeiro princípio ético, essa voz sutil que só a pessoa atenta ouve, no seu íntimo, apurando o ouvido. [...]” (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 72).

Não podemos esquecer-nos de esclarecer sobre o código de ética. Nos trabalhos realizados por Alonso; López; Castrucci (2008, p. 74) sobre os códigos de ética afirmam que:

[...] Os códigos de ética contêm normas éticas positivas, porque são escritas e divulgadas. Muitas são normas naturais, outras são apenas positivas e, excepcionalmente, outras são até mesmo normas positivas contrárias às normas naturais.

Com o esclarecimento sobre o código de ética e a ética positiva, podemos notar que ambos são correlacionados. “A ética positiva, assim como os códigos de ética, têm uma importante função educativa; todavia a família é a sociedade mais apropriada para a formação ética das pessoas [...]” (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 72 - 73).

O código de ética são normas escritas que os profissionais de cada área devem seguir. Apesar de ser parecida com a lei que deve ser cumprida por todos, ambos não se confundem. Cada setor da empresa, ou área que atua, deve seguir as políticas, normas estabelecidas, como diz Significado (2014). À guia de estudo e para compreendermos o assunto é importante ressaltar alguns termos como: empresa, organização, entre outros. Segundo Alonso; López; Castrucci (2008, p. 80):

[...] Entende-se por empresa a atividade que várias pessoas realizam conjuntamente visando alcançar determinado objetivo comum - cultivar uma lavoura, fabricar sapatos ou vender doces. Trabalham juntas, complementariamente, porque assim conseguem realizar mais e melhor; pelas mesmas razão usualmente aceitam a direção de um líder ou empreendedor.

Para Ettinger e Oliveira (2010, p. 30), “empresa é uma pessoa ou grupo de pessoas associadas para exploração de uma atividade comercial ou industrial”.

Continuando com definições, devemos falar sobre o que é organização. Alonso; López e Castrucci (2008, p.147) tratam organização como:

[...] tanto os empreendimentos que visam quanto os que não visam o lucro. Aqueles são as empresas propriamente ditas; estes últimos são as associações, os movimentos, grupos, formais ou informais, estatais ou privados.

Para fechar o conceito de organização recorreremos ao autor Maximiano (1997, p. 21) que diz que “as organizações são grupos de pessoas que combinam seus próprios esforços e outros tipos de recursos para alcançarem objetivos comuns”.

Portanto, a ética dentro da empresa/organização fortalece o processo, busca melhorias contínuas no ambiente de trabalho, atende a qualidade e o respeito por todos. De acordo com os estudos realizados por Alonso; López e Castrucci (2008, p. 148):

[...] a ênfase da ética na empresa funciona como o elixir que tudo melhora. Aprimora as pessoas, ajuda a que cada uma galgue os degraus do seu aperfeiçoamento, melhore o próprio trabalho, desenvolva suas qualidades pessoais, o relacionamento com os companheiros. Não existe comportamento ético sem qualidade no trabalho. A ética torna o ser humano íntegro, coerente e feliz.

Ainda para os autores citados anteriormente, Alonso; López e Castrucci (2008, p. 148):

[...] A empresa ética, que atua pelos princípios éticos sociais (respeito à dignidade pessoal, direito de propriedade, primazia do trabalho, solidariedade, princípios da subsidiariedade e primazia do bem comum), recebe o reconhecimento não só de quantos nelas trabalham, mas principalmente dos clientes ou consumidores [...]

Deve-se também falar sobre a ética empresarial, definindo de acordo com as pesquisas levantadas e os trabalhos realizados por autores consolidados. Primeiramente, “a ética empresarial implica criar tradições de cultura ética, que tende a crescer por si mesma, a empresa que encara frontalmente a sua vida ética cria uma energia interna que guia para frente [...]” (Alonso;López; Castrucci, 2008, p. 153)

“Ética empresarial são princípios que orientam o comportamento no mundo dos negócios”. (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 153)

Posteriormente, “[...] podemos definir a ética empresarial como o conjunto de princípios, valores e padrões que regula o comportamento das atividades da empresa do ponto de vista do bem ou do mal”. (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 153).

Conclui-se com a ideia dos autores que “Um código de ética empresarial é um conjunto de normas éticas ditadas pela autoridade empresarial com vistas ao bem comum [...]”. (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 199).

Deve lembrar-se que nem todas as profissões possuem um conselho especializado, só algumas estão organizadas e formalizadas pelos conselhos regionais profissionais, aquelas que contam com o conselho especializado possuem seus próprios códigos de ética.

Após uma breve definição dos termos utilizados no trabalho, pode-se resumir que ética é um conjunto de princípios e valores. Mas o que seria valor ético? “Valores éticos são indicadores da relevância ou do grau de atendimento aos princípios éticos”. (Alonso; López; Castrucci, 2008, p. 155)

Nos estudos realizados por Cortella (2010, p. 140) sobre uma visão ampliada sobre a ética:

[...] a ética é a proteção da integridade, é a capacidade de ter princípios. A ética é a capacidade de saber, sim, que dilemas vivemos - na família, no trabalho, na empresa, na concorrência -, mas que isso está ligado a que princípios nós defendemos.

“As empresas éticas precisam assumir uma responsabilidade social”. Ética é a ciência que estuda o comportamento moral dos homens na sociedade (Cortella, 2010, p. 140).

## **2.2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ÉTICA PROFISSIONAL**

Segundo Cavalcante Júnior (2004) com todas as mudanças ocorridas na sociedade, nos últimos tempos, com a onda da globalização e as transformações decorrentes dela, há muito mais com que se preocupar no âmbito das profissões.

[...] os desafios do mercado atual, as falhas éticas, os desvios de condutas nas empresas, colocam dilemas éticos que exigem uma mudança de postura de acordo com certa noção de “integridade”, em concomitância com uma “ética dos negócios”, pressionados por mudanças no mundo do mercado e exigências ocorridas na sociedade civil organizada. O administrador moderno, junto com a empresa moderna, devem cultivar valores mais “altruístas” no sentido de atualizar valores que preservem o “bem comum” nas suas decisões: “A integridade nos negócios hoje exige capacidades incrivelmente integrativas; o poder de manter junta uma infinidade de valores importantes e quase sempre conflitantes; e exige o poder de colocar na mesma dimensão a moralidade pessoal e as preocupações gerenciais. Nenhum administrador pode se dar ao luxo, do ponto de vista econômico ou moral, de manter suas noções morais em compartimento fechado[...]” (Cavalcante Júnior, 2004, p. 18)

É bem verdade também que quando o administrador não toma as medidas consideradas socialmente mais benéficas, ou seja, as que procuram conciliar os interesses e as finalidades da empresa com os da sociedade para equilibrar conflitos, sua escolha pode surtir efeitos paradoxais na tomada de decisões, no seguinte sentido: ou optará pelo bem comum, ou terá que arcar com o peso que lhe sobrevirá com decisões que ocasionam efeitos maléficos, tais como o daquelas atividades industriais que não respeitam as leis ambientais, deteriorando a natureza em nome do lucro, conforme o entendimento de Cavalcante (2004).

Mas, o que é ética profissional? Segundo Significado (2014), “ética profissional é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta”. Portanto, a ética profissional são normas que devem ser respeitado por determinada classe profissional, cada uma delas possui normas, regras diferentes de acordo com as atividades desenvolvidas por elas.

A ética profissional está relacionada com a deontologia, assim diz Significado (2014) “a deontologia também pode ser o conjunto de princípios e regras de conduta ou deveres de uma determinada profissão, ou seja, cada profissional deve ter a sua deontologia própria para regular o exercício da profissão”.

### **2.2.1 O que é a ética nos negócios?**

Segundo Nash (2001), a ética nos negócios é procurar compreender a

maneira pela qual as normas morais dos indivíduos podem se aplicar às atividades e aos objetivos da organização. Isto não significa que vão ser estabelecidos padrões morais específicos, mas significa a realização de um “estudo de como o contexto dos negócios cria problemas próprios e exclusivos à pessoa moral que atua como um gerente desse sistema”. (Nash, 2001, p. 43)

[...] Nas organizações, a grande competitividade coloca as pessoas em batalhas sem fim, disputando fatias de mercado, disputando posições de destaque dentro das empresas e fora delas. Na busca desenfreada pelo reconhecimento, manutenção do "status", prestígio, lucratividade e poder, muitas das vezes, a ética é deixada de lado. É a guerra da sobrevivência patrocinada pelo mercado. Agir de forma proativa em prol dos interesses organizacionais, priorizá-los em detrimento das questões individuais e ao mesmo tempo ser honesto, respeitar os clientes, a concorrência, ser cumpridor das leis e saber valorizar as pessoas são palavras de ordem nos códigos de ética das organizações. Quanto a ser e manter-se ético, diante das circunstâncias, vai depender de cada indivíduo, de cada administrador. (Rodrigo, 2006, p. 5)

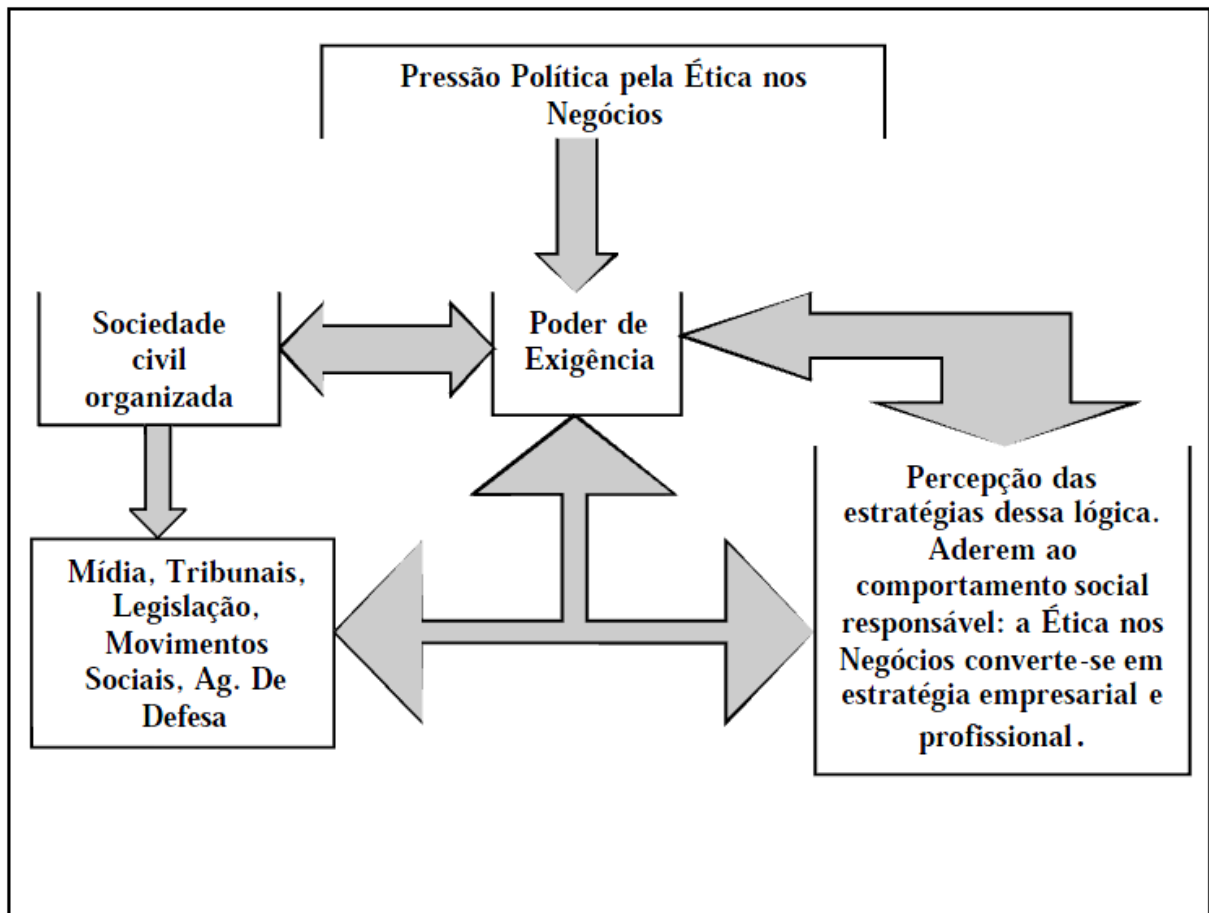
A ética nos negócios empresariais não é inócua, pois carrega um peso muito vasto no poder que certas decisões têm de causar impactos que irradiam seus efeitos à distância. Daí a preocupação das empresas pela formação ética de seus funcionários. Em termos práticos, afetam o que se chama de *stakeholders*, ou seja, os agentes direta e indiretamente ligados às decisões organizacionais ou de gestores administrativos, segundo Cavalcante Júnior (2004).

[...] São eles, na linha interna: trabalhadores, gestores, proprietários; e na externa: clientes, fornecedores, prestadores de serviço, autoridades governamentais, entidades da sociedade civil, tais como movimentos sociais de defesa dos direitos dos consumidores, sindicatos, meios de comunicação, entre outros. (Cavalcante Júnior, 2004, p. 20).

Quando falamos em contextos sociais de riscos para as empresas e para a tomada de decisões pelos administradores, estamos nos referindo aos encargos e ônus da culpa que precisam assumir por algo visto como antiético. Isto representa uma forma de mostrar que a empresa tem lealdade com os clientes, e um nítido espaço para a “ética nos negócios se justificarem”. (Cavalcante Júnior, 2004)



Figura 2 – Processo da Ética nos Negócios



Fonte: Cavalcante Júnior (2004, p. 22) ÉTICA E ADMINISTRAÇÃO.

A Figura 2 demonstra como a empresa recebe a carga da pressão política pela ética nos negócios e quando a empresa trilha o caminho correto em direção a ações socialmente corretas, a Ética nos Negócios torna-se sua aliada, convertendo-se em estratégia empresarial e profissional.

[..] De forma geral, a ética dos negócios responde de forma instrumental às necessidades empresariais, valendo o esforço de conciliar conflitos trabalhistas, relacionamento com clientes, conquistar novos consumidores potenciais que simpatizam com determinada atividade comercial, produzir

no imaginário social a idéia de que se preservam os valores morais internamente e externamente, e, sobretudo, a necessidade de se alcançar os objetivos intentados pela empresa pela tomada “racional” de decisões que exigem grande poder de deliberação em função da análise das circunstâncias e de suas complexidades. (Cavalcante Júnior, 2004, p. 25)

Com relação à ética profissional, esta serve para evitar que individualmente os profissionais lesem ou impeçam o sucesso do coletivo de todos os profissionais de determinada classe, porque deve cultivar as virtudes profissionais, tais como “o sigilo, a lealdade, a imparcialidade e a responsabilidade” (Morais, 2008).

No entanto, essa postura de uma ética voltada para os negócios, visando dar subsídios aos administradores para a solução e o equilíbrio das necessidades da empresa e da sociedade, não estão desvinculadas de mudanças e exigências ocorridas nas três últimas décadas do século XX, pois estão contextualizadas com transformações exigidas pelas agências de controles sociais, pelas sanções públicas, pelas penalidades por danos sociais e morais, e pelo risco de ocorrerem falências, levando as empresas a adotarem os pressupostos da “éticas dos negócios” como meio de se preservarem da imagem de “irresponsáveis” sociais, ou de insensíveis aos códigos morais da sociedade e, sobretudo, dos riscos de não assumirem essa postura pela ética empresarial ‘responsável’. (CAVALCANTE JÚNIOR, 2004, p. 34)

Há que se ter cuidado com a globalização para que ela não force a perda de costumes e virtudes, dando possibilidade para corroerem tais hábitos saudáveis, o que afetaria a ética profissional como demonstrado por Cavalcante Júnior (2004).

O ambiente de trabalho não está isento dessa corrosão dos bons costumes mencionada por Sá (2007), já que tal fato contribui não quando o mesmo é executado apenas para auferir renda, possui o seu valor restrito. Tal fato alimenta a corrosão da ética profissional, por meio de aviltamento de preços, calúnias, difamações, propagandas enganosas, entre outros, para o fim de se obter um maior lucro no mercado juntamente à clientela. (Morais, 2008, p. 12).

De acordo com Morais (2008), a globalização é um processo abrangente que tende a diminuir as diferenças entre as nações, no sentido de não conservar suas respectivas identidades em nome do desenvolvimento.

### **2.2.2 Ética da Responsabilidade nas Relações Pessoais**

Segundo Alencastro; Heemann (2001), certas teorias éticas tradicionais

trouxeram a ética para o campo das relações intra-humanas imediatas, porque as relações com as coisas e seres naturais só são possíveis por mediação das pessoas, ou seja, a ética considerava relevante o trato direto do homem com o homem, e o trato consigo mesmo, pois toda ética tradicional é antropocêntrica.

“Dessa forma, os efeitos positivos e negativos resultantes do agir humano apenas são considerados nos limites espaço-temporais próximos ao agir. Os efeitos remotos são relegados ao acaso”. (Alencastro; Heemann, 2001, p. 7).

### 2.2.3 Treinamento em Ética

Segundo Paranhos (2014, p. 4), qualquer “programa de treinamento em ética predispõe a uma conduta ética e alcança melhores resultados em função de uma experiência em treinamento interativo, conseguido com análises de casos e discussão de situações relevantes aos participantes e suas áreas funcionais”.

A orientação de novos funcionários, os programas de desenvolvimento gerencial e de supervisores e os de educação ética em geral podem ser esquematizados. Isso ajudará a desenvolver as habilidades de raciocínio crítico necessárias à resolução de difíceis dilemas éticos na organização. A empresa necessita desenvolver-se de tal forma que a ética, a conduta ética, os valores e convicções primários da organização tornem-se parte da cultura da empresa. Para que se mantenha o alto nível do clima ético, resultante do esforço de cada *stakeholder*, pode ser útil implementar um sistema de monitoramento e controle dos ambientes interno e externo da organização, para detectar pontos que podem vir a causar uma conduta antiética. Esse sistema, denominado por alguns auditoria ética, e por outros *compliance*, visa ao cumprimento das normas éticas do código de conduta, certificando que houve aplicação das políticas específicas, sua compreensão e clareza por parte de todos os funcionários. Esse trabalho de acompanhamento pode servir como subsídio para o comitê de ética e o treinamento em ética. (Paranhos, 2014, p. 4)

Para Paranhos (2014), pode-se dizer que a conduta ética é contagiante e dinamizadora, pois ela gera uma visão de perspectiva que revela um natural desejo de antecipar-se, de tomar a iniciativa para suprir as necessidades da empresa e de todas as pessoas que dela participam, como efeito de sua sensibilidade ética.

### 2.2.4 A Imagem Ética de uma Empresa

Uma empresa tem que salvaguardar-se, pois mesmo as pessoas que estão em busca de vagas no mercado de trabalho procurarão conhecer como procede à empresa com relação a vários aspectos éticos, desde o respeito para com os fornecedores, até o compromisso com a sustentabilidade do planeta, segundo o pensamento de Paranhos (2014).

Antes de ingressar no quadro de pessoal de uma empresa, é importante observar seus procedimentos para verificar se ela é ética ou não. A produtividade, o bem-estar e o progresso profissional de uma pessoa dependem muito do ambiente ou da cultura da organização em que e para a qual ela trabalha. Conflitos entre os princípios morais pessoais e os da organização, se se repetirem ou forem profundos, dificilmente possibilitarão ao profissional sentir-se bem e produzir resultados adequadamente. Se o profissional for um membro da alta administração, em quem a organização se apóia muito, como é o caso de presidentes, vice-presidentes ou gerentes gerais, o poder de influência sobre os demais funcionários será enorme, e o exemplo pode ocasionar mudanças para melhor no clima ético da organização. Nessa situação, o profissional pode fortalecer as normas e diretrizes éticas da empresa, positivando-as em códigos de ética, programas de ética, manuais e treinamento. Seu comprometimento com a ética pode desencadear um processo muito construtivo de mudança organizacional consciente. (Paranhos, 2014, p. 8)

O candidato quer saber a conduta da empresa com relação aos seus negócios e se a ética está presente na alta administração, afinal será o ambiente que ele irá trabalhar.

Normalmente, antes de ingressar numa empresa, o candidato pergunta como são feitos os negócios nessa organização, com o nível de pormenor que necessite para julgar os procedimentos, sob o ponto de vista ético ou moral. Verifica se existe uma preocupação e um comprometimento da alta administração com a ética, e como isso se concretiza no dia-a-dia. (Paranhos, 2014, p. 8)

Não só o Brasil está com os olhos voltados para a ética e procurando resgatar a moralidade, mas o mundo todo anseia por isso.

Paranhos (2014), afirma ainda que a empresa tem que prezar a transparência como receita para sobreviver no mercado, pois honestidade, lealdade, competência são valores que os clientes, consumidores e fornecedores prezam muito. Qualquer falha em um princípio desses pode gerar tal grau de desconfiança que a organização responsável por indicar estagiários tome a iniciativa de romper seus contratos e seus negócios com ela, por algum tempo ou *ad eternum*.

### 3 METODOLOGIA

Fomos buscar elementos para classificar metodologicamente essa pesquisa em Gonsalves (2012), que dá as seguintes indicações: essa pesquisa, segundo seus objetivos, é uma pesquisa descritiva, pois, segundo a autora:

A pesquisa descritiva objetiva descrever as características de um objeto de estudo. Dentre desse tipo de pesquisa estão as que atualizam as características de um grupo social, nível de atendimento do sistema educacional, como também aquelas que pretendem descobrir a existência de relações entre variáveis. Nesse caso, a pesquisa não está interessada no porquê, nas fontes dos fenômenos; preocupa-se em apresentar suas características. (Gonsalves, 2012, p. 65).

Segundo a natureza dos dados, essa pesquisa é quantitativa, pois “preocupou-se com a compreensão, com a interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas, o que impõe ao pesquisador uma abordagem hermenêutica” (Gonsalves, 2012, p. 67).

#### 3.1 Tipo de Pesquisa

Este estudo iniciou com uma pesquisa bibliográfica, ou seja, uma análise de fontes secundárias sobre a ética, com o objetivo de conceituá-la e defini-la de acordo com os autores da área, bem como quanto sua aplicação de forma concreta na sociedade. A seguir fontes de pesquisas: primárias e secundárias. Secundárias, com pesquisa bibliográfica elaborada a partir de livros, artigos, internet, revistas especializadas, entre outras fontes; já a pesquisa primária se deu através do levantamento com questionamento direto das pessoas para identificar o comportamento.

O objetivo do método utilizado na pesquisa foi descritivo onde foram coletados dados para descrever as características dos colaboradores da empresa, saber se eles conhecem a importância da ética de acordo com Gil (1994). Envolveu técnicas de coleta de dados padronizadas, com aplicação de questionários estruturados com perguntas fechadas.

A pesquisa utilizou o método indutivo, que para Gil (1994), é um método que obtém conclusões gerais a partir de análise das premissas individuais, considerando

que o conhecimento gerado esteve de acordo com a coleta de dados da pesquisa. Trata-se do método científico mais usual, que se caracteriza por quatro etapas básicas: a observação e o registro de todos os fatos, a análise e a classificação dos fatos, a derivação indutiva de uma generalização a partir dos fatos, e a verificação, conforme GIL (1994).

Quanto à natureza da pesquisa, trata-se de uma pesquisa aplicada, que tem o objetivo de gerar conhecimentos para aplicações práticas e dirigidas à solução de problemas específicos.

O trabalho abordou o tema com uma pesquisa quantitativa que considera que tudo é quantificável, o que significa traduzir opiniões e números em informações, as quais serão classificadas e analisadas.

### **3.2 Universo / Amostra**

A pesquisa foi realizada na empresa Gastromed, onde foram entrevistados 27 colaboradores, sendo 26 mulheres e 1 homem. Todos responderam ao questionário que continha sete perguntas objetivas.

Os colaboradores trabalha diretamente com clientes, sendo as secretárias, recepcionistas e telefonistas.

### **3.3 Coleta de Dados**

Para obter os dados sobre os colaboradores e desenvolver o trabalho, foi executada uma pesquisa que teve como técnica o uso de um questionário. Houve uma breve explicação do mesmo, para esclarecer algumas dúvidas e para que não respondessem sem ter entendido. Não houve interação entre pesquisadores e participantes, a ponto de prejudicar ou influenciar os resultados.

### **3.4 Tratamento dos Dados**

Na etapa do tratamento dos dados, estes foram estudados, analisados e tabulados, etc. Após análise e avaliação dos dados coletados com o questionário e observação, foi realizado o levantamento dos resultados obtidos.

### **3.5 Dificuldades do Método**

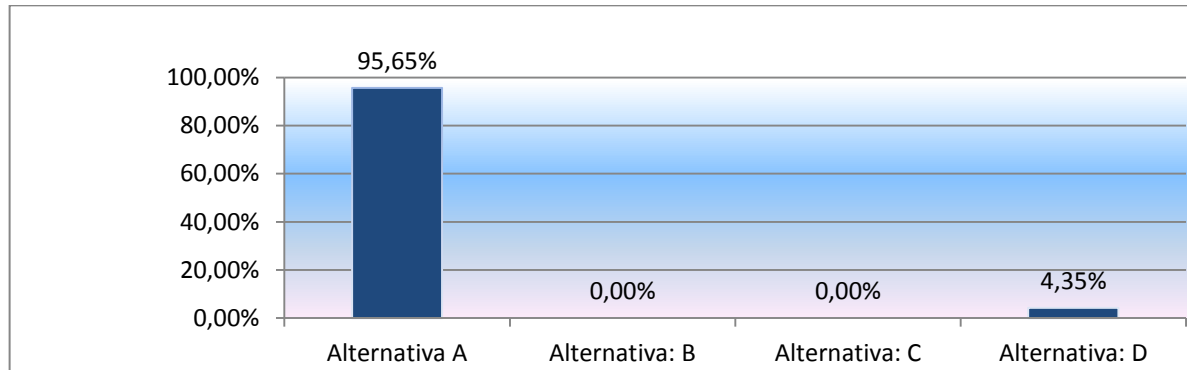
Primeiramente, devemos considerar que não existe perfeição na metodologia científica. Houve problemas durante a coleta de dados, dificuldade em obter informações, analisar e tabular os dados.

Alguns colaboradores tiveram medo de responder o questionário e prejudicar seu trabalho devido às suas respostas. Dois colaboradores tiveram dificuldade em entender as perguntas.

Outra dificuldade foi traduzir as respostas subjetivas, em respostas que pudessem ser demonstradas quantitativamente.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

**Gráfico 1 – O que é Ética?**



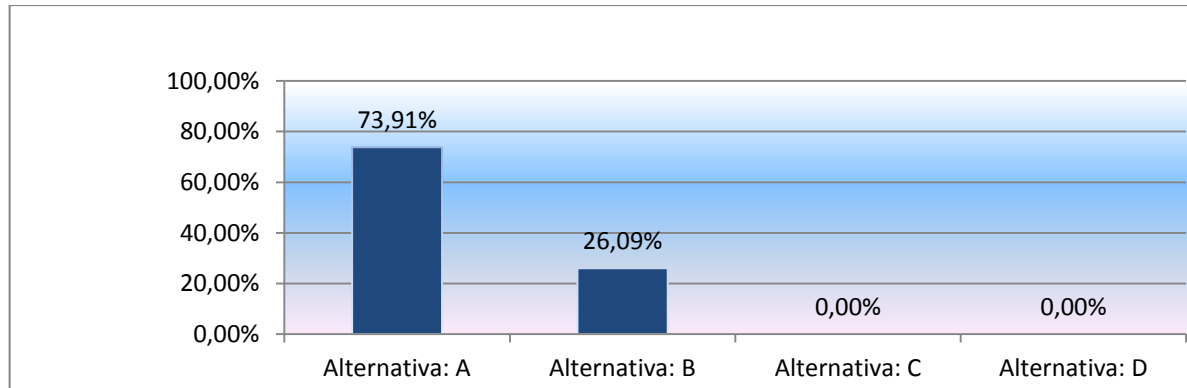
Fonte: Elaborado pelo autor

Na primeira questão foi questionado aos colaboradores internos se sabiam o que é ética? E, para ter a percepção e não ter somente a resposta como SIM ou NÃO, utilizou-se de conceitos de ética e moral para ver se os colaboradores realmente sabiam distinguir a diferença entre os conceitos.

Diante das respostas obtidas sobre os conceitos de éticas e moral percebeu-se que 95,65% dos entrevistados responderam que “ é o conjunto de princípios e valores ideias do comportamento humano perante a sociedade” a definição do que é ética de acordo com o autor Cortella (2010), onde apresenta que ética é um conjunto de princípios e valores que se utiliza em todos os momentos da vida humana. Apenas 4,35% dos entrevistados confundiram ou desconhecem o conceito de ética, equivocando-se com o conceito de moral,respondendo que “a ética é a prática da conduta humana “ Ninguém respondeu as alternivas “b” e “c” , em que diziam que a ética e a moral não se diferenciam e a ética tem força de lei, se caso desobedecer ás normas éticas poderá ser preso ,respectivamente.

Pode-se perceber então, que quase todos responderam corretamente a definição de ética, que segundo Cortella (2010, p.106), “é um conjunto de princípios e valores que você usa para responder as três grandes perguntas da vida humana: Quero? Devo? Posso? Já a moral é “[...] a prática, o exercício das suas condutas humana [...]



**Gráfico 2 – Importância da Ética**

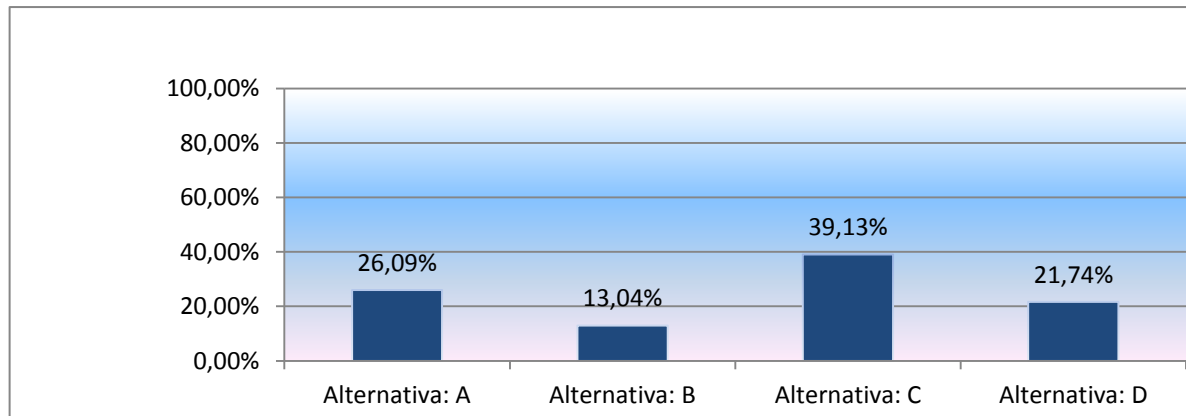
Fonte: Elaborado pelo autor

Já na questão 2 foi perguntado como os colaboradores consideram a ética no seu ambiente de trabalho.

Atráves da coleta dos dados e análise, percebe-se que 73,91% consideram que a ética é muito importante no seu ambiente de trabalho, e 26,09% acham que a ética é importante, levando a unanimidade de respostas, atingindo os 100% de relevância da ética no ambiente de trabalho. Nenhum entrevistado respondeu que é relevante (alternativa c) e que é pouco importante (alternativa d).

Portanto, percebe-se que todos os colaboradores consideram que a ética de forma geral, é importante na área profissional. Em se tratando de ética profissional, para Moraes (2008) ela é entendida como a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes, envolvendo os estudos de Ética Profissional. Concluí-se que os trabalhadores da Gastromed estão inseridos na ética empresarial, uma vez que consideram ela importante.

### Gráfico 3 – Amigo ou conhecido na fila, teria prioridade no atendimento?



Fonte: Elaborado pelo autor

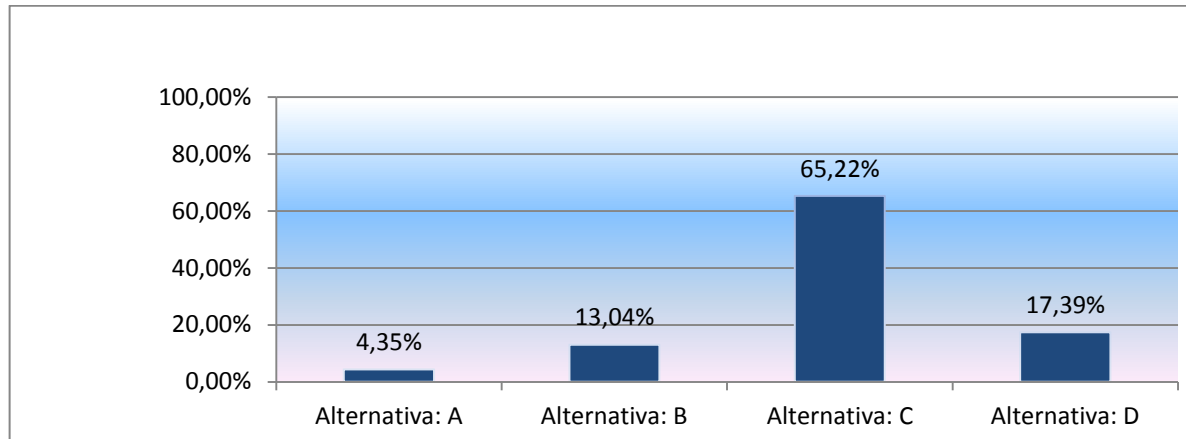
Nesta questão foi elaborado uma situação hipotética a seguir:

Considere a seguinte situação que aconteceu na empresa XY. Caso você fosse à secretária, que atitude você tomaria? Na clínica XY o atendimento dos clientes é feito pela ordem de chegada, todos os clientes conhecem essa norma, mas certa vez, um parente seu ou um amigo muito próximo te pediu uma ajudinha para ser atendido primeiro, pois estava com pressa. Considerando que o atendimento não era um caso de urgência, o que você faria?

Nesta questão as respostas foram bem variadas, sendo que 39,13%, responderam que não poderiam fazer nada, agindo corretamente, pois eticamente não se pode dar preferência ou prioridade alguém por ser seu conhecido/amigos deve prevalecer o princípio da isonomia, respeitando e tratando as pessoas de forma igual (alternativa c). Para Alonso; López e Castrucci (2008), as pessoas que atuam pelos princípios éticos sociais, devem ter o respeito ao próximo, a propriedade de outrem, a dignidade com quem se relacionam e deve prevalecer a primazia do bem comum.

E 26,09% que responderam que passaria seu amigo na frente dos outros dizendo para os clientes que ele já se encontrava na fila para não causar nenhuma confusão (alternativa a), outros 21,74% disseram que o encaminharia silenciosamente pela porta de acesso de entrada dos médicos, para receber o atendimento (alternativa d) e por fim 13,04% deram como resposta que com o jeitinho brasileiro, dava preferência pra ele, já que "trabalho na clínica, tenho permissão para alguns procedimentos" (alternativa b).

**Gráfico 4 – Caso você encontrasse dinheiro que não lhe pertence no trabalho, o que você faria?**



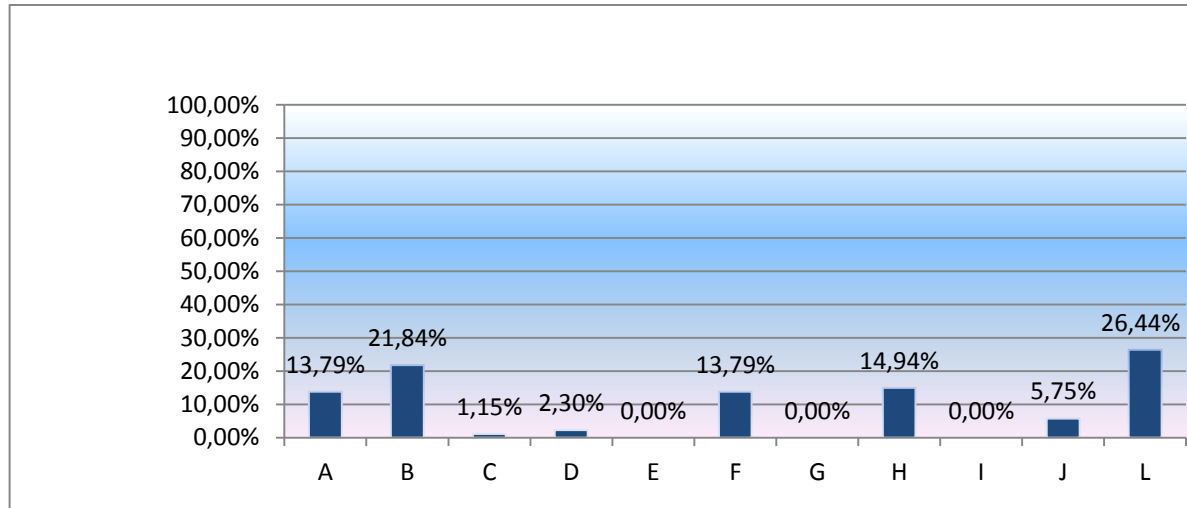
Fonte: Elaborado pelo autor

Na questão 4 foi apresentada a seguinte hipótese: Num certo dia, você chegou mais cedo no seu trabalho e encontrou um envelope que tinha dentro uma determinada quantia em dinheiro, provavelmente era de um cliente, porém sabendo que seria difícil encontrar o dono e que ninguém sabia que tinha sido você que o encontrou. O que você faria?

Diante dessa situação 65,22% dos entrevistados disseram que ficariam com o dinheiro porque foi quem o encontrou, marcando a alternativa “c”, ou seja, de acordo com os princípios éticos agiram de modo errado, já que o mais adequado seria devolver o dinheiro para o responsável da empresa, pois parece-nos que é o mais justo, de acordo Cortella (2010), ser ético é você fazer o que a maioria das pessoas faziam no seu lugar, de acordo com o costume e tradição da sociedade em que se encontra.

Somente 17,39% das pessoas agiriam de modo correto indicando a alternativa “d”, ou seja mesmo encontrando o envelope e sabendo que seria difícil de encontrar o dono devolveria ao responsável pela empresa, e 13,04% dizem que como foi quem encontrou o dinheiro nada mais justo do que ficar com ele, alias “ACHADO NÃO É ROUBADO”, dando como resposta a alternativa “b” e os 4,35% afirmaram já que não tinha como identificar o verdadeiro dono ficaria com o dinheiro, indicando a alternativa “a”

**Gráfico 5 – Fatos frequentes em sua rotina diária**



Fonte: Elaborado pelo autor

Nesta pergunta, queremos saber os fatos, dos quais os que mais acontecem no dia- a- dia dos colaboradores.

- A - atendimento humanitário
- B - segue normas e padrões
- C - chegar atrasado
- D - conversa nos corredores
- E - happy hour com os superiores
- F - comenta seu dia com outros profissionais
- G - julga os clientes pela aparência
- H - respeita a hierarquia
- I - culpa outros pelos seus erros
- J - dá sempre um jeitinho
- L - trata todos os clientes educadamente

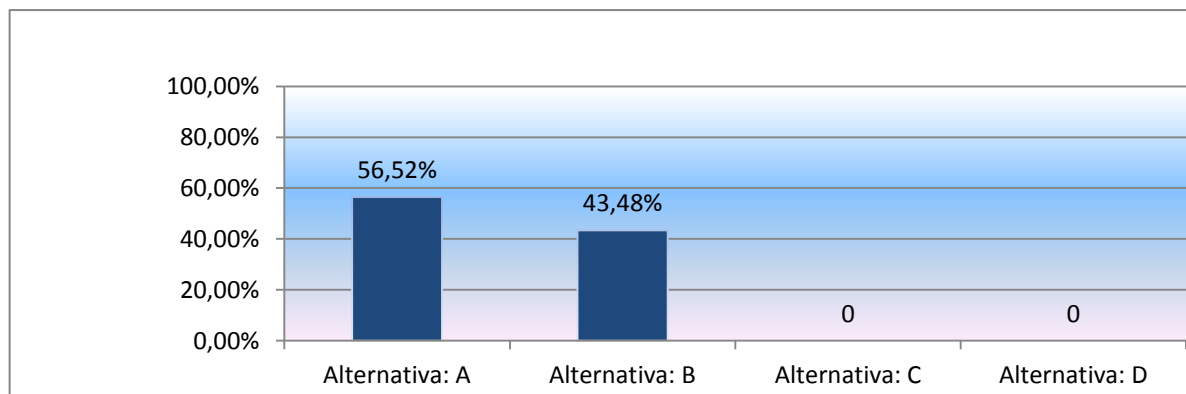
Percebe-se que a maioria das condutas dos profissionais está de acordo com as condutas éticas, como é nos casos das alternativas “A,B,H,L”

Deve haver cuidados com as condutas e modos no ambiente de trabalho, e

fora dele também, para que eles não forcem a perda do conjunto de princípios e valores éticos, dando possibilidade para o que afetaria a ética profissional.

Segundo Moraes (2008), as condutas mesmo foram do ambiente de trabalho pode prejudicar ou beneficiar os colaboradores, quando as condutas são contrárias do ambiente de trabalho ou relacionadas a elas, tal fato pode alimentar a corrosão da ética profissional, por meios de calúnias, difamações, propagandas enganosas, entre outros, isso prejudica tanto a empresa como a vida funcional do colaborador.

### Gráfico 6 – Ética aplicada em sua área profissional



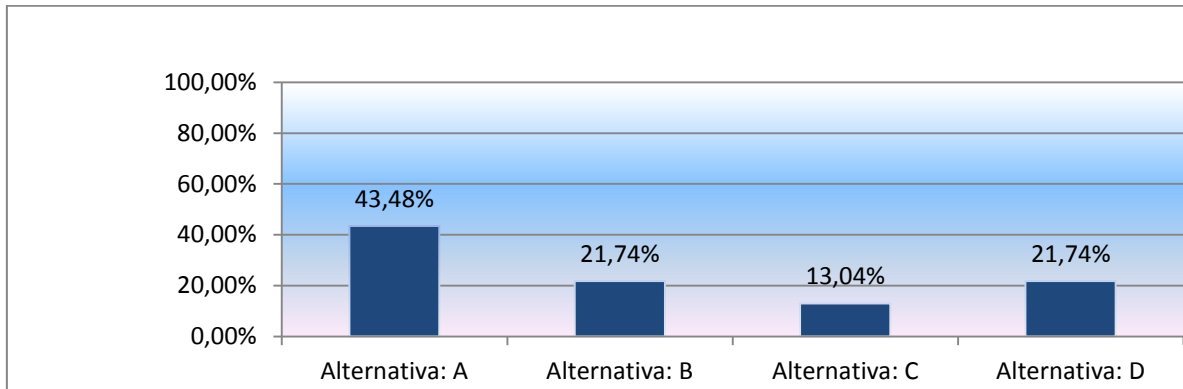
Fonte: Elaborado pelo autor

Na questão 6, foi apresentada o conhecimento dos colaboradores sobre a ética que é aplicada na sua área profissional.

Antes de qualquer coisa deve-se conceituar ética empresarial, ética empresarial são regras, normas que orientam as atitudes no mundo dos negócios, de acordo com Alonso; López; Castrucci (2008).

Posteriormente, segundo ainda com os autores pode-se definir a ética empresarial como o conjunto de princípios, valores e padrões que regula o comportamento das atividades da empresa do ponto de vista do bem ou do mal.

Todos os colaboradores da empresa Gastromed conhecem a ética da sua área no ambiente de trabalho, sendo que 56,52% sabem completamente, e 43,48% conhecem, porém não totalmente.

**Gráfico 7 – Sobre ética é correto afirmar que?**

Fonte: Elaborado pelo autor

No ambiente de trabalho a ética que deve estar vinculada aos colaboradores é a ética profissional, ou seja, a ética do dever, da obrigação. Essa ética, junto com as normas e regras estabelecidas pela empresa, deve ser seguida por todos.

Nessa pergunta queremos saber se os colaboradores sabem o que é ética profissional e o seu conceito. Apenas 21,74% responderam corretamente, a ética profissional são normas em que os indivíduos devem cumprir na sua profissão, seguindo os princípios determinados pela empresa ou da profissão em que está inserida, marcando alternativa “b” como resposta.

Segundo Significado (2014), “ética profissional é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta”

O total de 43,48% responderam alternativa “a” que a ética profissional, são princípios que regem todas as profissões da mesma maneira, ou seja não distingue uma profissão da outra, pois essa diferenciação seria antiética, cerca de 13,04% disseram que a ética profissional são leis, por estar escrito no código penal, caso alguém descumprir essas leis sofrerá sanções, respondendo a alternativa “c”. E por fim, 21,74% afirmaram que a ética profissional sobrepõe às demais éticas, pois, está vinculado com as leis dentro e fora do ambiente de trabalho, as pessoas devem cumprir com obrigações da empresa e da lei em vigor, marcando a alternativa “d”.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que o tema ético está muito presente em várias áreas da sociedade e há algumas décadas entrou definitivamente nas organizações. Espera-se que as organizações ajam com padrões de comportamento adequados ao bom andamento do mercado, com regras claras para uma concorrência saudável, de acordo com Alonso; López e Castrucci (2008)

Na clínica GASTROMED, onde realizamos o nosso trabalho de conclusão de curso, confirmamos a nossa hipótese inicial, em que acreditamos que os colaboradores sabem o que é ética e sua importância no ambiente de trabalho.

Para confirmar nossa hipótese, foi elaborado um questionário e aplicado na clínica, onde os profissionais responderam de acordo com seus conhecimentos e em que acreditavam, de acordo com seus princípios e valores.

Alcançamos nosso objetivo geral, que foi saber se realmente os colaboradores conhecem e aplicam a ética na organização. E para chegar ao objetivo geral, passamos por alguns objetivos específicos, tais como: apresentar os principais conceitos e abordagens relativas ao tema proposto; pesquisar, através de questionário, quanto a utilização da ética nas rotinas diárias; tabular, analisar, diagnosticar os dados coletados; demonstrar, através de gráficos, os resultados obtidos, verificando a confirmação da hipótese.

Optamos por uma pesquisa de dados quantitativos, por ser mais fácil de chegar ao um resultado comparativo, traduzindo opiniões e números em informações que podem ser analisadas e quantificáveis posteriormente.

Podemos destacar alguns pontos positivos dos colaboradores da clínica Gastromed, que a maioria tem uma percepção correta do que é ética sua definição e seu conceito. E também reconhecem sua importância no ambiente de trabalho, e posteriormente conhecem a ética que é aplicada na sua área profissional. Isso pode ser comprovado nos gráficos 1, 2 e 6.

Em contrapartida, nas questões em que colocamos algumas situações hipotéticas (gráficos 3 e 4) para verificar suas atitudes e seus comportamentos éticos, as respostas foram bem divergentes, demonstrando mais uma vez que as atitudes e comportamentos são pessoais, e que cada um agiria de modo subjuntivo perante uma situação. Concluímos também que apesar de grande parte saber qual

ética é aplicada em sua área, a maioria não sabe definir corretamente a ética profissional, de acordo com o resultado do gráfico 7.

Portanto, podemos concluir, de modo geral, que os profissionais da clínica Gastromed, sabem o que é ética e sua importância no ambiente de trabalho.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALENCASTRO, Mario Sergio Cunha; HEEMANN, Ademar. **Uma Ética Para A Civilização Tecnológica**. 2001. Disponível em: <[http://www.anppas.org.br/encontro\\_anual/.../GT/.../mario\\_alencastro.pdf](http://www.anppas.org.br/encontro_anual/.../GT/.../mario_alencastro.pdf)>. Acesso em: 18 set 2014.

ALONSO, Félix Ruiz; LÓPEZ, Francisco Granizo; CASTRUCCI, Plínio de Lauro. **Curso de Ética em Administração**. São Paulo: Atlas, 2008.

BARBOSA, Walmir. **Sociedade, Ética e Política**. 2008. Disponível em: <[http://www.ifg.edu.br/goiania/cienciashumanas/images/downloads/monografias/monografias\\_sociedade\\_etica\\_politica.pdf](http://www.ifg.edu.br/goiania/cienciashumanas/images/downloads/monografias/monografias_sociedade_etica_politica.pdf)>. Acesso em: 18 set 2014.

CAVALCANTE JÚNIOR, Amadeu de Farias. Ética e Administração: contextualizando a discussão sobre os desafios da ética no mundo dos negócios. **Adcontar**, Belém, v. 5, n.1. p. 15-34, junho, 2004.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. 12. ed. São Paulo: Ática, 2001.

CORTELLA, Mario Sergio. **Qual é a sua obra?**: inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

ETTINGER, Ana Luisa Poconé; OLIVEIRA, Maria Tereza Ettinger. RH estratégico: desenvolvimento e competitividade. **Revista Interdisciplinar da Faculdade Estácio de Sergipe Estácio FaSe**. Ano 4 V.6 N.6 julho/dezembro de 2010 Aracaju.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 4. ed. Campinas: Alínea, 2012.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MORAIS, Walter Coelho de (Coord). Ética Profissional do Contador no Mundo Globalizado. **Revista Ciências Contábeis**. Número 5. Maio/2008.

NASH, Laura. **Ética nas empresas**. São Paulo: Makron Books, 2001.

PARANHOS, Walkyria. **Ética Empresarial.** Disponível em: <[http://famanet.br/pdf/cursos/semipre/etica\\_profissional\\_md4.pdf](http://famanet.br/pdf/cursos/semipre/etica_profissional_md4.pdf)>. Acesso em: 18 set 2014.

RODRIGO, Orlando Barbosa. **Reflexões sobre a Ética na Administração.** 2006. Disponível em: [http://www.eticaempresarial.com.br/site/pg.asp?pagina=detalhe\\_artigo&codigo=107&tit\\_pagina=ARTIGOS&nomeart=s&nomecat=n](http://www.eticaempresarial.com.br/site/pg.asp?pagina=detalhe_artigo&codigo=107&tit_pagina=ARTIGOS&nomeart=s&nomecat=n)>. Acesso em: 18 set 2014.

SIGNIFICADO de Deontologia. 2014. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/deontologia/>>. Acesso em: 18 set 2014.

GASTROMED Anápolis. 2014. Disponível em: <<http://www.gastromedanapolis.com/index.html>>. Acesso em :13 Nov 2014.

## **APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO APLICADO À GASTROMED**

O questionário a seguir, foi desenvolvido para conhecer o resultado da pesquisa elaborado por acadêmicos da Faculdade Católica de Anápolis, para contribuir na conclusão da monografia do curso de bacharel em Administração.

### **1 – Qual das alternativas melhor define ética?**

- a) É o conjunto de princípios e valores ideias do comportamento humano perante a sociedade.
- b) A ética e a moral não se diferenciam.
- c) A ética tem força de lei, se caso desobedecer às normas éticas poderá ser preso.
- d) A ética é a prática da conduta humana.

### **2-Como você considera a ética no seu ambiente de trabalho?**

- a) Muito importante
- b) Importante
- c) Relevante
- d) Pouco importante

### **3- Considere a seguinte situação que aconteceu na empresa XY. Caso você fosse a secretária, que atitude você tomaria?**

**Na clínica XY o atendimento dos clientes é feito pela ordem de chegada; todos os clientes conhecem essa norma, mas certa vez, um parente seu ou um amigo muito próximo te pediu uma ajudinha para ser atendido primeiro, pois estava com pressa. Considerando que o atendimento não era um caso de urgência, o que você faria?**

- a) Passaria seu amigo na frente dos outros dizendo para os clientes que ele já se encontrava na fila para não causar nenhuma confusão.

- b) Com o jeitinho brasileiro, dava preferência para ele, já que trabalho na clínica tenho permissão para alguns procedimentos.
- c) Apesar de que ele fosse um amigo próximo ou parente, não poderia fazer nada, já que tem muitos clientes aguardando.
- d) O encaminharia silenciosamente pela porta de acesso de entrada dos médicos para receber o atendimento.

**4 – Num certo dia, você chegou mais cedo no seu trabalho e encontrou um envelope que tinha dentro uma determinada quantia em dinheiro, provavelmente era de um cliente, porém, sabendo que seria difícil encontrar o dono e que ninguém sabia que tinha sido você que o encontrou. O que você faria?**

- a) Já que não tinha como identificar o verdadeiro dono, eu ficaria com o dinheiro.
- b) Como fui eu quem encontrou o dinheiro, nada mais justo do que ficar com ele, aliás “ACHADO NÃO É ROUBADO”.
- c) Como tinha sido o primeiro a chegar ao trabalho e encontrado o envelope, ficaria com ele.
- d) Mesmo encontrando o envelope, e sabendo que seria difícil de encontrar o dono, eu devolveria ao responsável pela empresa.

**5 – Dentre esse fatos, quais os que mais acontecem com você no seu dia a dia?**

- ( ) atendimento humanitário
- ( ) segue normas e padrões
- ( ) chegar atrasado
- ( ) conversa nos corredores
- ( ) *happy hour* com os superiores
- ( ) comenta seu dia com outros profissionais
- ( ) julga os clientes pela aparência
- ( ) respeita a hierarquia
- ( ) culpa outros pelos seus erros

- ( ) dá sempre um jeitinho
- ( ) trata todos os clientes educadamente

**6 – Você conhece a ética que é aplicada na sua área profissional?**

- a) Sim, eu conheço totalmente a ética profissional da minha área.
- b) Sim, porém não conheço totalmente.
- c) Não, nunca ouvi falar da ética profissional da minha área.
- d) Não. Sei que possuí, mas não a conheço.

**7 – No ambiente de trabalho, a ética que deve estar vinculada aos colaboradores é a ética profissional, ou seja, a ética do dever, da obrigação. Essa ética junto com as normas e regras estabelecidas pela empresa deve ser seguida por todos. Considerando a afirmativa acima, julgue o item CORRETO.**

- a) A ética profissional é composta por princípios que regem todas as profissões da mesma maneira, ou seja, não distingui uma profissão da outra, pois essa diferenciação seria antiética.
- b) Ter ética profissional é o indivíduo cumprir com todas as atividades de sua profissão, seguindo os princípios determinados pela empresa que está inserida.
- c) A ética profissional são leis, por está escrito no código penal, caso alguém descumprir essas leis sofrerá sanções/penalidades.
- d) A ética profissional sobrepõe às demais ética, pois, está vinculada com as leis dentro e fora do ambiente de trabalho, as pessoas devem cumprir com obrigações da empresa e da lei em vigor.