



INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR
“PRES. TANCREDO DE ALMEDA NEVES”

ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO – UAI SÃO JOÃO DEL- REI.

JERONIMO CARLOS GUEDES

Msc. DENNY ALMEIDA

RESUMO

A ética no serviço público é de fundamental importância para um melhor desenvolvimento dos colaboradores e principalmente por normatizar a prestação de serviço. Desta forma, propõe-se com este estudo verificar qual o conhecimento sobre ética entre os colaboradores da Unidade de Atendimento Integrado – UAI São João del-Rei. Os resultados obtidos com este trabalho demonstram que é imprescindível um contínuo aprendizado sobre a ética no ambiente de trabalho.

Palavras chave: Ética. Serviço Público. Desenvolvimento.

ABSTRATC

Ethics in public service is of fundamental importance for a better development of employees and primarily regulate the provision of service. Thus, it is proposed to this study verify the knowledge of ethics among employees of the Integrated Service Unit - UAI São João del-Rei. The results of this study demonstrate that a continuous learning about ethics in the workplace is essential.

Keywords: Ethics. Public service. Development.

1. Ética: Filósofos Influentes

Tem-se discutido o ser ou não ético. Muitas vezes a ética é colocada de lado para valer nossos interesses pessoais, ou somos obrigados a fingir desconhecê-la. Entretanto a Ética não é somente uma questão de conveniência, mas também uma condição necessária para a sobrevivência da sociedade (ARRUDA, 2009, p.4). Serão abordados nesta seção os primeiros estudos sobre ética que partiram dos filósofos da cultura ocidental, mais especificamente na Grécia antiga com Aristóteles e o desenvolvimento do pensamento Ético com Emmanuel Kant e Stuart Mill. (ARRUDA, 2009)

1.1 Aristóteles e o Meio Termo

A ética, como ciência, tem por objetivo o comportamento humano inserido na sociedade. Segundo Vazques (*apud* NALINI, 2001, p.36), Ética se define como “ciência do comportamento moral dos homens em sociedade”. Já Lisboa (1997, p.16), define a Ética com um “ramo da filosofia que lida com o que é moralmente bom ou mal, certo ou errado”.

A obra “Ética a Nicômaco,” texto principal de Aristóteles sobre ética, tem como título o nome de seu filho, a quem ele dedicou o livro. A obra aborda valores éticos sintetizados por Aristóteles (384 – 322 a.C.). Nascido em Estagira, Macedônia, tornou-se discípulo de Platão em Atenas, mais tarde, preceptor de Alexandre da Macedônia e fundador da sua própria escola, escreveu ainda “Ética a Eudemo”, e “Grande Ética”.

Conforme (ARRUDA et al., 2009, p.15) Aristóteles utilizava o método peripatético para ensinar, pois suas aulas eram realizadas durante um passeio realizado pelo mestre e seus discípulos.

É importante atentar para o fato de que ética não se confunde com moral. O termo ética, proveniente do vocábulo grego *ethos*, significa costume, maneira habitual de agir, índole (ARRUDA et al., 2009, p.29).

A visão sob a ética na filosofia grega clássica é mais empírica, claramente exposta nas obras de Aristóteles. Sá (2009, p.7) afirma que são pelos atos que praticamos que nos tornamos justos ou injustos.

Segundo Carvalho (2010, p.32) a obra “Ética a Nicômaco” tornou Aristóteles reconhecido como o criador da Ética, pois ele associou o objetivo da ação ética à natureza racional do homem e aproximou a prática das virtudes com a felicidade.

Embora cada situação exija um discernimento próprio quanto ao modo correto de agir, Aristóteles defendia que, em geral, o modo correto de agir é o que evita extremos, ou seja, a busca pelo meio termo. Assim, por exemplo, o virtuoso não é nem o covarde, que tem medo excessivo de se expor, nem o temerário, que se expõe demais, mas o corajoso, que enfrenta o perigo de forma ativa, mas com prudência. A sabedoria prática está em encontrar a justa medida para cada ação, de modo a se poder avaliar que aquela foi eticamente correta (ENAP 2014, p.10).

A busca pelo meio termo se faz necessário, já que Aristóteles acreditava que o excesso ou a falta das virtudes morais prejudicam a imagem do homem social perante todos, é nessa observação que se criou a doutrina do meio termo. Aristóteles (2007 s.p.) menciona que: “Tanto a deficiência como o excesso de exercício destroem a força; e da mesma forma, o alimento e a bebida que ultrapassam determinados limites, tanto pra mais como para menos, destroem a saúde”.

Logo, o vício se dá pela falta ou pelo excesso. E a virtude está no meio termo das decisões de comportamento, de como atuar em uma situação específica, seja no meio profissional ou nos desafios do dia a dia. (SILVA, 1998, p. 131).

Aristóteles em sua famosa frase: “o homem é um animal político por natureza”, (2007, s.p.) expõe seu pensamento quanto ao fato do agir social humano. O homem enquanto tal só pode viver na cidade ou *polis*. Somente os deuses ou os animais não têm necessidade da comunidade política para viver, o homem, entretanto, deve necessariamente viver em sociedade. Por conseguinte, não pode levar uma vida moral como indivíduo isolado, mas como membro da comunidade.

O meio termo de fato é de suma importância para nossa relação com o próximo, quem nunca já ouviu falar “Não faça ao outro o que não queres que o outro faça a ti ou faça ao outro o que queres que o outro faça a ti.” A frase acima é considerada a famosa lei de ouro da ética que retrata o que realmente o ser humano deve agir para com os outros (CHERQUES, 2006 p.2).

O entendimento ético é abordado em épocas diferentes e por vários filósofos, dando assim, diferentes conceitos e formas ao termo. Em seguida serão abordadas ideias de Kant com algumas diferenças em relação à questão ética.

1.2 Kant e a Boa Intenção

Emmanuel Kant foi um filósofo de língua alemã que viveu no século XVIII. Sua abordagem em ética possui pontos em comum com a do filósofo grego, mas apresenta algumas diferenças fundamentais.

De acordo com Arruda (2009, p.19), enquanto Sócrates, Platão e Aristóteles tinham propostas éticas fundamentadas na ideia do bem, para Kant o fundamento da ética era o dever.

Carvalho (2010, p.38) enfatiza que para Kant o problema central da Ética está na capacidade humana de fazer escolhas.

Segundo Kant, uma ação só é eticamente correta se for movida exclusivamente por uma boa intenção. O bem mais importante a ser buscado na conduta humana é agir a partir da consciência do que deve ser feito. Em outras palavras, agir bem é agir com base no dever. Para Kant, agir com base no dever é a única maneira de agir livremente. Isso porque o indivíduo só é livre quando não se submete a nenhuma condição externa à sua própria vontade (ENAP 2014, p.10).

Kant estabelece que a pessoa que age de acordo com seu dever é feliz, a felicidade é um estado interior de paz e contentamento consigo mesmo, com as ações realizadas (ALONSO, 2012 p.19).

Assim, quando mentimos sabemos que isso é eticamente errado, mas o fazemos porque somos movidos por algum impulso que se sobrepõe à razão, como o medo ou o desejo de levar alguma vantagem. Nossa ação nesse caso não foi livre, porque não fomos capazes de fazer o que sabíamos ser certo (ENAP 2014, p.11).

A responsabilidade só é possível quando somos capazes de responder plenamente por nossos atos.

Por outro lado, responsabilidade supõe também liberdade e capacidade de assumir consequências da conduta assumida. Para se avaliar se uma ação é moralmente correta, Kant propunha que se avaliasse o quanto ela poderia ser universalizada.

Arruda (2009 p.20) destaca a primeira frase da obra *Fundamentos da Metafísica dos Costumes*. Kant afirma: “de tudo quanto é possível conceber no mundo, e mesmo fora do mundo, não há nada que possa ser considerado sem restrição alguma como bom, a não ser a boa vontade”.

A boa vontade é fundamental para construção do ser ético, pois a realização do dever pelo dever impossibilita o cometimento de atos nocivos à sociedade e a vantagens pessoais, que é a principal inimiga da conduta ética.

Conforme Valls (2013, p.20) Kant buscava uma ética de validade universal, que se apoiasse apenas na igualdade fundamental entre os homens. O dever obriga moralmente a consciência moral livre, e a vontade verdadeiramente boa deve agir sempre conforme o dever e por respeito ao dever.

Quando alguém cumpre um dever ético por interesse, admite Kant, pode lucrar com isto, mas não pode receber a classificação de virtuoso. A lei da vontade ética é a que, sobre todas prevalece (Sá, 2009 p.39).

Ao buscar fundamentar na razão os princípios gerais da ação humana, Kant elaborou as bases de toda a ética moderna, mas o desenvolvimento da ética também merece menção de John Stuart Mill que contribuiu com seus estudos sobre ética.

1.3 John Stuart Mill e o Utilitarismo

O fundador do utilitarismo foi Jeremy Bentham e o grande difusor dessa doutrina foi John Stuart Mill, filósofo inglês do século XIX. Para o utilitarismo, o bem de uma ação depende não tanto da intenção, mas das consequências que ela tem.

Uma conduta só pode ser avaliada como boa se for útil, no sentido de fazer bem ao maior número possível de pessoas e mal ao menor número possível. Uma ação pode ser muito bem intencionada, mas ela será ruim se acabar sendo prejudicial aos outros (ENAP 2014, p.11).

Arruda (2009, p.23) destaca que o utilitarismo ou princípio da maior felicidade afirma que as ações são justas, se promovem a felicidade, e injustas, enquanto produzem o contrário da felicidade.

A teoria ética do utilitarismo evidencia que o objetivo da ética é a maior felicidade para o maior número de pessoas (Arruda, 2009, p.24).

O utilitarismo tem a vantagem de tornar bem claro quando uma ação é eticamente boa ao permitir uma avaliação bem objetiva de uma conduta por meio das consequências que ele traz e do número de pessoas que são beneficiadas ou prejudicadas (ENAP 2014, p.11).

Assim, para saber se uma ação é eticamente boa, basta medir o quanto de prazer ela traz para o maior número e o quanto de dor ela implica para a maioria.

Cada indivíduo deve agir não conforme seu próprio prazer pessoal, mas levando em conta a felicidade da maioria. Nenhum indivíduo pode ser feliz se a coletividade da qual ele faz parte é infeliz, ou seja, o bem comum é condição para a plenitude do bem individual.

Singer (1998 p.18) afirma que:

Para serem eticamente defensáveis, é preciso demonstrar que os atos com base no interesse pessoal são compatíveis com princípios éticos de bases mais amplas, pois a noção de ética traz consigo a ideia de alguma coisa maior que o individual. Se vou defender a minha conduta em bases éticas, não posso mostrar apenas os benefícios que ela me traz. Devo reporta-se a um público maior.

A ética foi estudo de influentes filósofos, a construção de uma teoria ética foi de tempos em tempos ganhando novas ramificações, que foram de suma importância para a consolidação do pensamento ético perante a sociedade que o representa e continua sendo discutido nos dias atuais.

1.4 O comportamento ético atual

Hoje o comportamento ético é muito discutido por toda a sociedade, que nos últimos tempos vem se perguntando: porque o país vive uma imensa e profunda crise moral e ética?

Será que a sociedade esqueceu ou optou por distanciar-se de certos “valores formadores”, o comportamento ético de fato é o ato de agir, de decidir, de fazer o bem.

A ética exprime a maneira como a cultura e a sociedade definem para si mesmos valores que consideram certo e o errado, a virtude e o vício, o permitido e o proibido (CHAUÍ, 2002 s.p.).

Dias (1998, p.4) afirma que, basta verificarmos que existem códigos tradicionais de conduta nas sociedades humanas, códigos estes que estabelecem valores e impõem normas. Eles são veiculados pela família, pela escola, pelas instituições religiosas, pelo convívio cotidiano e no ambiente de trabalho. As ações dos indivíduos e dos grupos devem conformar-se àqueles códigos, sob pena de punição.

Atualmente, a ética se faz essencial para a interação no meio social comum, e assim também se faz primordial na regulação e regulamentação das relações profissionais e empresariais, numa contextualização que deixa de ser mais empírica,

filosoficamente como tratava Aristóteles, e passa a ser mais descritiva na conduta ética regida por códigos normativos (FERREIRA, 2008 s.p.).

A Antropologia Cultural mostra-nos o papel que tais códigos desempenham na estrutura e no funcionamento das sociedades. Como tudo muda na vida social, os códigos mudam também, mesmo que lentamente (DIAS, 1998. p.4).

No âmbito profissional, a ética é relevante por estar presente nas menores atitudes e fica claro que em todas as profissões existe uma maneira certa, prudente e justa, de decidir, de conduzir e fazer uma específica tarefa em uma determinada atividade profissional. Assim, a ética auxilia no desenvolvimento do bem estar individual e coletivo por caminhos regidos pela virtude nos atos funcionais e administrativos dentro de uma empresa, no segmento liberal ou no segmento autônomo, em prol da harmonia social (FERREIRA, 2008 s.p.).

E para tal, existe o código de ética profissional, um instrumento regulador que apresenta normas de conduta para o cumprimento de determinada profissão. O Código de Ética Profissional do Administrador estabelece que: “De forma ampla a Ética é definida como a explicitação teórica do fundamento último do agir humano na busca do bem comum e da realização individual”. (CFA. p.9)

O Código de Ética dos Profissionais de Administração (CEPA) esclarece que:

O guia orientador e estimulador de novos comportamentos e está fundamentado em um conceito de ética direcionado para o desenvolvimento, servindo simultaneamente de estímulo e parâmetro para que o Administrador amplie sua capacidade de pensar, visualize seu papel e torne sua ação mais eficaz diante da sociedade. (CFA. p.9)

A questão ética hoje é um desafio, pois a atual crise que vivemos tanto no sistema político quanto nas relações sociais demonstram que o individualismo e a liberdade de escolha estão sofrendo distorções, e sendo interpretadas de maneira equivocada.

Quando falamos de individualismo, percebemos que o homem busca seu crescimento individual em uma vida social. Essa constante busca dá autonomia ao homem de escolher seus valores que, por muitas vezes, acabam por afetar sua vida em sociedade, sendo assim, sua individualidade depende do contexto em que vive.

No entanto, para (GLEISER , 2010 s.p.) é o contexto que determina a aplicação de princípios éticos. Mesmo que você se considere um indivíduo extremamente ético, pode sofrer terríveis pressões para contrariar suas próprias regras.

Essa afronta aos valores do comportamento humano não só está presente na

política, mas em nossas relações diárias. No trabalho, um servidor público pode cometer inúmeras transgressões a normas estipuladas, como por exemplo, o uso de ferramentas de trabalho, como a utilização de impressoras, para uso particular. A falta de cumprimento de horário estabelecido ao atendimento ao público também é uma situação que exemplifica bem os desvios de conduta no serviço público.

No meio empresarial, as instituições públicas ou privadas passaram a perceber como a ética é necessária para que o mercado tenha uma visão mais positiva da sua missão para com o público alvo de seus negócios e a sociedade, como exemplo, partindo a tratar com maior ênfase mecanismo que efetivamente maximize a responsabilidade social e ambiental das organizações, a fim de afirmar uma imagem de comprometimento com o futuro da coletividade e do bem comum para desenvolvimento e sustentabilidade tanto da instituição quanto de sua relação com o meio inserido (FERREIRA, 2008 s.p.).

Assim, no capítulo, a seguir, será feita a apresentação, análise e interpretação de um estudo de caso onde a população estudada é composta por colaboradores da Unidade de Atendimento Integrado - UAI São João del-Rei - MG.

2. ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NA UNIDADE DE ATENDIMENTO INTEGRADO – UAI SÃO JOÃO DEL-REI

É importante destacar nessa seção o significado de metodologia para uma pesquisa de campo. Metodologia é um termo composto por três vocábulos gregos: *metà* (“para além de”), *odòs* (“caminho”) e *logos* (“estudo”), de acordo com Cervo & Bervian (2002, p. 60). O significado de tal palavra refere-se a um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento.

Novamente, segundo Cervo & Bervian (2002, p. 65) Metodologia: “É a aplicação do método através de técnicas que garantem a legitimidade do saber obtido” através de um estudo bibliográfico ou de campo, por exemplo. Ainda, nesse sentido, Barros & Souza (1986, p. 01) conceituam metodologia como um procedimento que:

Consiste em estudar e avaliar os vários métodos disponíveis, identificando suas limitações ou não ao nível das implicações de suas utilizações. A Metodologia, num nível aplicado, examina e avalia as técnicas de pesquisa bem como a geração ou verificação de novos métodos que conduzem à captação e processamento de informações com vistas à resolução de problemas de investigação.

Por sua vez, a pesquisa de campo é uma fase que é realizada após o estudo bibliográfico, para que o pesquisador tenha um bom conhecimento sobre o assunto, pois é nesta etapa que ele vai definir os objetivos da pesquisa, as hipóteses, definir qual é o meio de coleta de dados, tamanho da amostra e como os dados serão tabulados e analisados.

A presente pesquisa de campo, então, objetiva traçar o nível de conhecimento e aplicação da ética dos colaboradores da UAI. A pesquisa foi realizada nas dependências da Uai - São João del-Rei, através de questionário aplicado no dia 25 de maio de 2016. A população para a pesquisa se restringiu a quarenta questionários.

A técnica de pesquisa em que se utiliza um questionário se faz importante pelo fato deste ser constituído como um instrumento para dar apoio ao pesquisador em sua coleta de dados. Para obter os resultados pretendidos, o questionário deve ser claro, objetivo e de fácil interpretação tanto para o entrevistado como para o pesquisador. Os questionários, para Mattar (1996, p. 65), podem ser de quatro tipos diferentes, a saber:

[...] estruturado não disfarçado (onde o indivíduo que está respondendo sabe qual é o objetivo da pesquisa e as questões apresentam-se fechadas, padronizadas); não estruturado (as questões apresentam-se abertas e não se tem claro o objetivo da pesquisa); não estruturado disfarçado (utilização de técnicas projetivas para conseguir as informações, sem que o indivíduo que está respondendo as perguntas saiba o motivo da pesquisa); estruturado disfarçado (a partir da tabulação e cruzamento de informações, tem-se o objetivo de descobrir a importância de um assunto para a pessoa).

O planejamento começou com a definição do objetivo da pesquisa em uma série de questões relevantes, para assegurar que se chegasse a um acordo sobre determinados objetivos antes do início do estudo. Para isso foi elaborado o questionário apresentado acima e validado posteriormente com a aplicação aos colaboradores.

A seguir um breve histórico sobre a Unidade de Atendimento Integrado.

2.1 A Unidade de Atendimento Integrado - UAI - São João del-Rei

O modelo de atendimento integrado ao cidadão surgiu no Brasil, em 1995, e revolucionou a prestação desse tipo de serviço público, a partir da necessidade de fazer com o que o cidadão se tornasse o foco de um atendimento de qualidade, eficiente, eficaz e efetivo, rompendo assim com o paradigma de uma Administração Pública burocrática (FREITAS, 2011).

Surgiu assim, o conceito de Shopping de Serviços Públicos, ao reunir num mesmo espaço físico os diversos órgãos prestadores de serviços públicos (seja da esfera municipal, estadual e federal) bem como de serviços privados (FREITAS, 2011).

Em Minas Gerais, esse modelo de atendimento, iniciou-se em 1998 com o surgimento dos Postos de Serviços Integrados Urbanos – PSIU. Ao longo dos anos, os postos PSIU têm gradativamente perdido a qualidade no atendimento ao cidadão em virtude de vários problemas, os quais fogem às premissas básicas inerentes ao modelo de serviços integrados (FREITAS, 2011).

Em virtude do quadro em que os PSIU's se encontravam, pelo quantitativo reduzido de recursos humanos, falta de capacitação, sistemas de controle incipientes, equipamentos obsoletos, instalações físicas precárias. Foi necessária a adoção de um novo modelo de gestão, de forma que o atendimento se tornasse mais eficaz, dentro de uma visão ampla e renovada das suas finalidades, objetivos e metas. Tal necessidade criou as Unidades de Atendimento Integrado – UAI's, nas quais, a partir da parceria entre os diversos órgãos públicos que as coabitam, têm permitido um atendimento de excelência ao cidadão, em diversos municípios de Minas Gerais. A partir da necessidade da criação de um novo modelo de gestão, com foco em um atendimento de excelência ao cidadão, fez-se necessária a releitura do Decreto de criação dos PSIU's, tendo sido este alterado pelo Decreto Estadual nº 45.288 de 14 de janeiro de 2010 (FREITAS, 2011).

Tal alteração transformou os Postos de Serviços Integrados Urbanos em Unidades de Atendimento Integrado – UAI, que, a partir da parceria entre órgãos públicos e empresas prestadoras de serviços, têm permitido que o cidadão seja realmente o foco do atendimento, e que isso ocorra da maneira mais eficiente e efetiva possível (FREITAS, 2011).

Em Minas Gerais são 30 Unidades de Atendimento Integrado. A UAI em São João Del-Rei foi inaugurada em 28 de fevereiro de 2008 e está localizada à Rua Coronel Antônio Maria Claret da Silva, 599.

Segundo a coordenação, a UAI São João del-Rei é composta por 70 funcionários, entre policiais civis, bombeiros, servidores da Prefeitura Municipal e funcionários da *Minas Gerais Administração e Serviços S.A.* – MGS. A MGS foi criada em 18 de janeiro de 1954 sob outra denominação, é uma sociedade anônima de capital fechado sob a forma de Empresa Pública, orientada pela Lei Estadual nº 11.406, de 28 de janeiro de 1994, nos seus artigos 125 a 129 e de acordo com seu Estatuto Social.

Tem por finalidade a prestação de serviços técnicos, administrativos e gerais às Secretarias de Estado, aos Órgãos, Autarquias, Fundações, Sociedades de Economia Mista, Empresas Públicas e Entidades da Administração Pública Estadual e Municipal (MGS, 2016 s.p.).

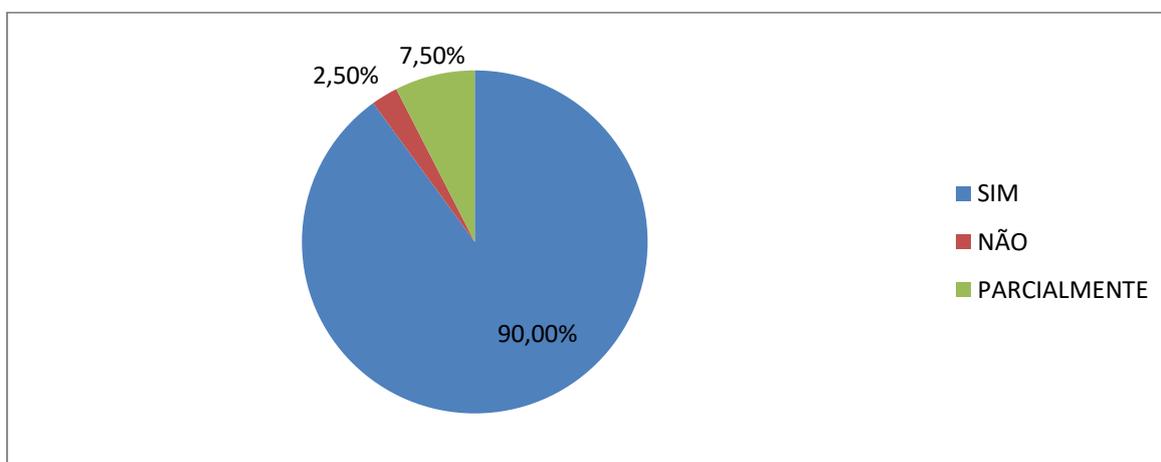
A Unidade, entre o período de 30/03/2015 a 01/04/2016, prestou o total de 150.217 atendimentos, uma média mensal de 12.518 atendimentos aos cidadãos não só de São João del-Rei, mas de toda região do campo das vertentes.

2.2 Análise de dados

Na primeira questão, que versa sobre a necessidade de um Código de Ética para regulamentar o atendimento ao público, 90% dos entrevistados responderam que sim. É fato a necessidade de normativos em qualquer ambiente profissional.

Arruda (2009, p.54) afirma que “o código de ética, além de possibilitar um trabalho harmonioso, deve servir também como proteção dos interesses públicos e dos profissionais que contribuem de alguma forma para a organização”.

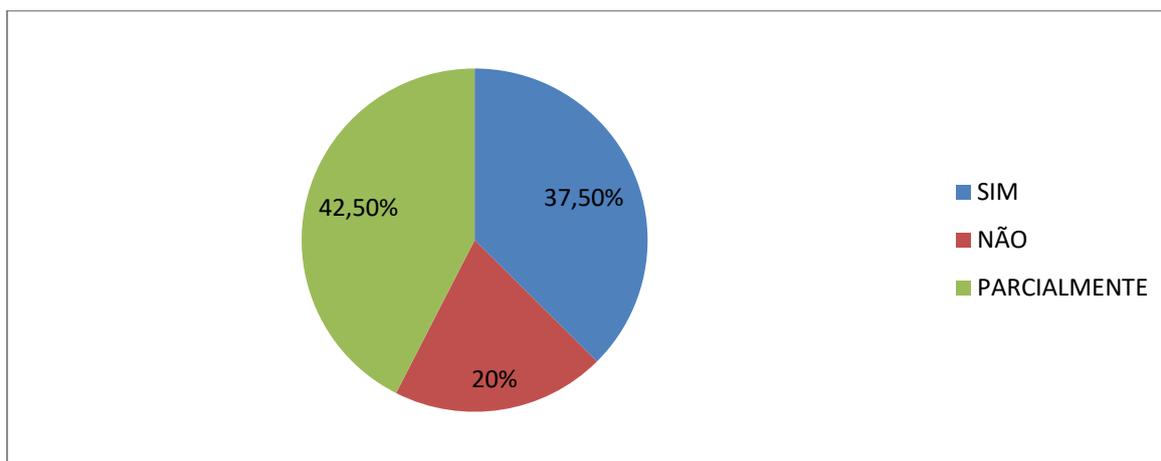
GRÁFICO 01: É necessária à existência de um Código de Ética?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

A segunda questão é a respeito do conhecimento do código de ética, o que nos apresenta é que somente 37,5 % relata ter o conhecimento acerca do código de ética, 20% não e 42,5% parcialmente.

GRÁFICO 02: Conhece o Código de Ética?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Arcieri (2012, p. 01) destaca que para que um Código de Ética seja seguido pelos profissionais, este:

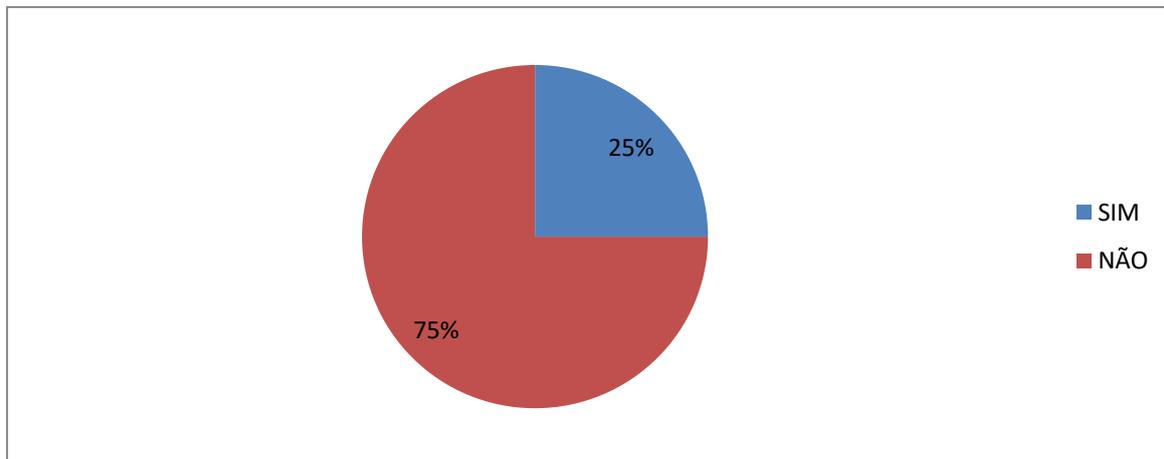
[...] deve conter assuntos que sejam reconhecidos pelos funcionários, ou seja, de nada adianta ter abordado no código assuntos que não fazem parte da rotina dos funcionários. E para que isso não aconteça, a maioria das organizações ao implantarem um código utilizam de uma gestão participativa dos funcionários, para definir quais temas tem maior relevância para aquele ambiente. (...) Para os novos funcionários é importante ter ações de engajamento, que insiram o profissional na cultura organizacional da empresa para que se sinta pertencente aquele ambiente.

A terceira questão procura saber dos colaboradores sobre a participação em palestras ou cursos sobre o código de ética no ambiente de trabalho. Constatou-se que 75% dos entrevistados não participaram de curso ou palestra sobre o tema. Esse resultado condiz com o resultado do gráfico 02, pois 62,5% dos entrevistados não conhecem ou conhecem parcialmente o Código de Ética.

A falta de melhor orientação por parte da empresa se mostra em evidência. É preciso investir na questão de uma formação completa do profissional a fim de que o colaborador possa exercer com qualidade seu trabalho, pautando-se logicamente nos princípios éticos ao desenvolver suas atividades.

Arruda (2009, p.57) destaca que um programa de treinamento em ética predispõe uma conduta ética e alcança melhores resultados em função de uma experiência em treinamento interativo, conseguido com análises de caso e discussão de situações relevantes aos participantes e suas áreas funcionais.

GRÁFICO 03: Participou de alguma palestra/curso sobre o código de ética em seu ambiente de trabalho?



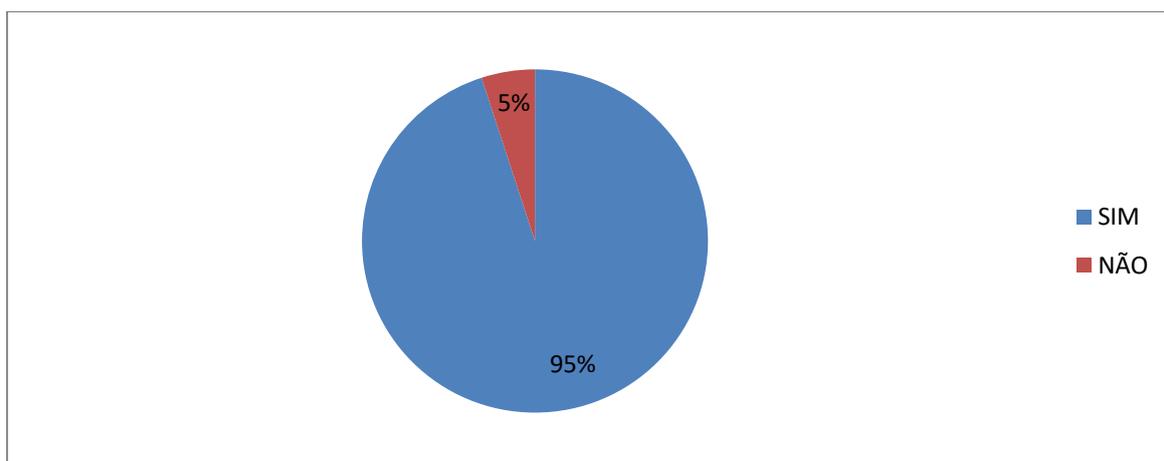
Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

A quarta questão indagou os entrevistados sobre a criação de uma comissão de ética no ambiente de trabalho e 95% acha necessária a sua existência.

Arruda (2009, p55) destaca que:

Uma vez que a organização adota um código de ética, é importante estabelecer um comitê de ética de alta qualidade, geralmente formado por um número ímpar de integrantes provenientes de diversos departamentos, todos reconhecidos como pessoas íntegras, por seus colegas.

GRÁFICO 04: Gostaria que existisse uma comissão de ética, formada por colaboradores e coordenadores da Unidade para apurar, mediante denúncia ou de ofício, condutas em desacordo com as normas éticas estabelecidas ?

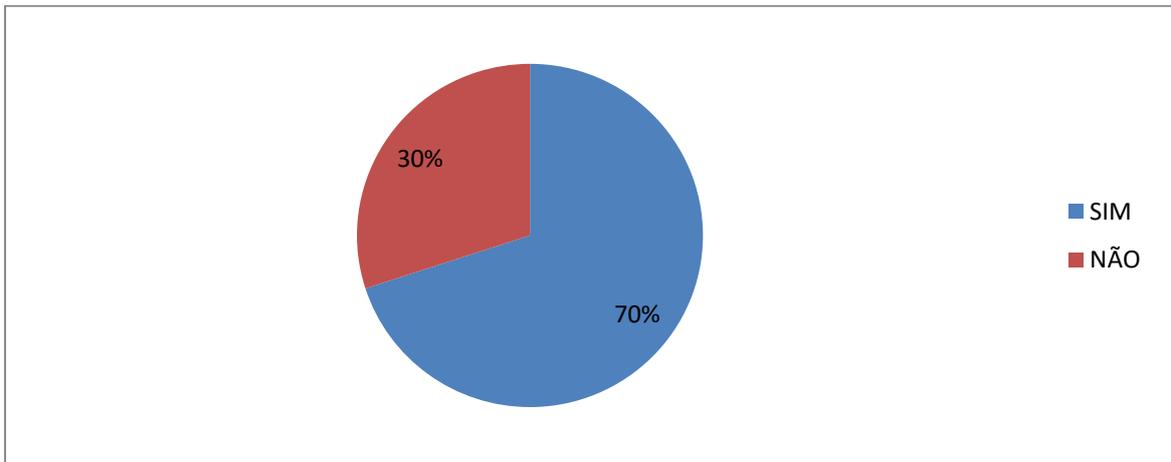


Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

A comissão de ética pode ser útil como instrumento de aconselhamento ou de tomada de decisão, podendo, também, investigar e solucionar casos, à medida que surgem dentro da empresa (ARRUDA, 2009 p.55)

A quinta questão procura investigar a ocorrência de transgressão ao código de ética no ambiente de trabalho e para 70% dos entrevistados já presenciaram algum desvio de conduta de seus colegas de trabalho, 30% marcou que não presenciaram alguma transgressão ao código.

GRÁFICO 05: Já presenciou alguma transgressão ao código de ética em seu ambiente de trabalho?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final do presente estudo pode-se concluir que é necessário um contínuo aprendizado sobre o conceito de ética, seja através de palestras ou cursos de aprimoramento.

As relações de trabalho estão cada vez mais necessitadas de valorizar o lado humano entre os trabalhadores e empregadores, ressaltando as qualidades profissionais e pessoais de ambos os lados.

A necessidade de serviço de qualidade quando atrelada à valorização das pessoas é hoje um aspecto mais do que importante e denota uma preocupação em todos os segmentos da sociedade.

A pesquisa constatou que para 90% dos colaboradores é necessária a existência de um Código de Ética para regulamentar o atendimento ao público.

A respeito sobre o conhecimento ao Código de Ética 37,5% relata ter conhecimento, 20% não e 42,5% parcialmente. A participação em palestras ou curso sobre o código de ética é de 25% sim e 75% não.

O questionamento sobre a criação de uma comissão de ética é de 95% são favoráveis a sua criação.

O profissional ético, com a participação de um conselho ou comitê, deve exercer papel de mediador em todos os conflitos existentes no ambiente, tanto os de ordem interna, quanto aqueles que extrapolam os limites da instituição.

O importante é que cada gestor conheça as necessidades e especificidades de seu ambiente de trabalho para, assim, elaborar um plano de ação capaz de alcançar as metas desejadas.

A última questão procurou investigar a ocorrência de transgressão ao código de ética e para 70% dos entrevistados já presenciaram algum desvio de conduta de seus colegas de trabalho, 30% relata que não presenciaram nenhuma transgressão ao código.

O que não pode ser esquecido é que cada pessoa deve zelar pela sua condição de ser moral e com isso, apresentar-se aos demais membros da sociedade como tal, e também como participante ativo do meio.

Referências

- ALONSO, Felix Ruiz. *et al.* – *Curso de ética em administração: empresarial e pública* 3ªed. São Paulo : Atlas, 2012.
- ARCIERI, Bianca. A importância da ética e do código de conduta para as organizações. Disponível em: <www.cultura-sa.blogspot.com.br> Acesso em: 25 mai. 2016.
- ARISTÓTELES, *Ética a Ninômaco*. Pietro Nasseti (Trad.). Martin Claret, SP. 2007.
- ARRUDA, Maria Cecília Coutinho de. *et al.* *Fundamentos de Ética Empresarial e Econômica* – 4ª . ed. – São Paulo : Atlas 2009.
- BARROS, Aidil Jesus Paes de & SOUZA, Neide Aparecida de. *Fundamentos de Metodologia*. São Paulo: McGraw-Hill, 1986.
- CARVALHO, José Mauricio de. *Ética* São João del Rei – MG Universidade Federal de São João Del Rei, p.240. 2010.
- CERVO, Amado Luiz & BERVIAN, Pedro A. *Metodologia Científica*. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHAUÍ, Marilena de Souza. *Introdução à história da filosofia: dos pré-socráticos a Aristóteles*. Volume I. 2ª Ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.
- CHERQUES, Hermano Roberto Thiry. *A Regra de ouro e a ética nas organizações*. Cadernos EBAPE.BR, v.4, nº4, Dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cebape/v4n4/v4n4a10> > Acesso em: 03 de mai. 2016.
- CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO. *Código de Ética dos Profissionais de Administração*. Resolução Normativa CFA nº393, de 6 de dez. 2010. Disponível em: <http://www.cfa.org.br/servicos/publicacoes/codigo_etica/Codigo_de_Etica_WEB.pdf> Acesso em 03 mai. 2016
- DIAS, Maria Clara; GOMES, Nelson Gonçalves; REIS, Claudio Araujo. *Ética no Serviço Público*. ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. p.89. 1998.
- ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. *Ética e Serviço Público* Módulo 1. Conceitos Básicos. Brasília DF : 2014. Disponível em : <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/handle/1/1899/%C3%89TICA_SEM_TUTORI_T_M%C3%B3dulo_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 mar. 2016.
- Ética*. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/livro082.pdf>> Acesso em: 02 de mai. 2016.
- GLEISER, Marcelo. *Ciência, ética e escolhas*. Jornal Folha de São Paulo, São Paulo 02 de maio 2010. Disponível em:<www1.folha.uol.com.br/fsp/ciencia/fe0205201003.htm> Acesso em: 03 mai. 2016

FERREIRA, Adriano Rodrigues *Reflexões: Da Ética Aristotélica para a Ética na Sociedade Brasileira Atual*. 2008.

FREITAS, Vanessa de Lima. *Manual Jurídico Consultivo Unidades de Atendimento Integrado – UAI*. 1 ed. Volume 1. SEPLAG-CEGUAI Minas Gerais, 2011.

LISBOA, Lázaro Plácido. *Ética geral e profissional em contabilidade*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing: edição compacta*. São Paulo: Atlas, 1996.

Minas Gerais Administração e Serviços S.A. A MGS Disponível em:<<http://portal.mgs.srv.br/opencms/opencms/portal/institucional/a-mgs/>> Acesso em: 23 de mai. De 2016

NALINI, José Renato. *Ética geral e profissional*. 3ed. São Paulo: Editora Revista dos tribunais, 2001.

SÁ, Antônio Lopes de. *Ética Profissional* 9ª, 7 reimpr. São Paulo : Atlas, 2009.

SILVA, Cláudio Henrique da. *Virtudes e Vícios em Aristóteles e Tomás de Aquino: Oposição e Prudência*. Boletim do CPA, Campinas, nº 5/6, jan./dez. 1998. Disponível em:< <http://www.ifch.unicamp.br/cpa/boletim/boletim05/08silva.pdf>> Acesso em: 03 mai. de 2016

SINGER, Peter (Trad. Jeferson Luis Camargo) *Ética prática* 2ªed : São Paulo. Martins Fontes, 1998.

VALLS, Álvaro L. M. *O que é ética*. São Paulo : Brasiliense, 2013