

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC**

**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**LILIAN DOS SANTOS PIVA**

**ÉTICA PROFISSIONAL: ANÁLISE DOS CONCEITOS E PRINCÍPIOS QUE  
NORTEIAM OS RELACIONAMENTOS PROFISSIONAIS DOS COLABORADORES  
DO SETOR ADMINISTRATIVO DA COOPERJA**

**CRICIÚMA**

**2011**

**LILIAN DOS SANTOS PIVA**

**ÉTICA PROFISSIONAL: ANÁLISE DOS CONCEITOS E PRINCÍPIOS QUE  
NORTEIAM OS RELACIONAMENTOS PROFISSIONAIS DOS COLABORADORES  
DO SETOR ADMINISTRATIVO DA COOPERJA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Jucélia da Silva Abel

**CRICIÚMA**

**2011**

**LILIAN DOS SANTOS PIVA**

**ÉTICA PROFISSIONAL: ANÁLISE DOS CONCEITOS E PRINCÍPIOS QUE  
NORTEIAM OS RELACIONAMENTOS PROFISSIONAIS DOS COLABORADORES  
DO SETOR ADMINISTRATIVO DA COOPERJA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado  
pela Banca Examinadora para obtenção do  
Grau de Bacharel, no Curso de Secretariado  
Executivo da Universidade do Extremo Sul  
Catarinense, UNESC.

Criciúma, 30 de novembro de 2011.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Jucélia da Silva Abel – Especialista - UNESC - Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>. Tânia Mota- Mestre - UNESC

---

Prof<sup>o</sup>. Jéferson Luis de Azeredo - Mestre - UNESC

**Dedico este trabalho a Deus, por ter me dado coragem durante esta caminhada; as pessoas que lutam diariamente ao meu lado, transmitindo amor, alegria, paciência e coragem; também aos meus pais, a minha irmã e ao meu namorado. Sem eles eu não seria nada!**

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Deus Supremo, por todas as proteções, orientações e força nessa etapa da minha vida.

Aos meus familiares, que me ajudaram, apoiaram e entenderam cada momento, ao longo de todos os anos do meu curso, e contribuíram para a realização deste trabalho.

Às minhas amigas da faculdade, pessoas de caráter admirável, com quem nestes últimos anos, dividi muitas das minhas alegrias e tristezas.

A minha orientadora e professora Jucélia da Silva Abel, pela elaboração da análise e orientação do meu TCC.

A todos os professores do Departamento de Secretariado Executivo da UNESC, especialmente àqueles que estiveram em nosso meio, transmitindo informações e enriquecendo o nosso conhecimento.

A Cooperja e seus colaboradores que me incentivaram em minha pesquisa.

Enfim, a todos que fazem parte da minha vida e que direta ou indiretamente contribuíram significativamente para a construção de meus valores, saberes e me incentivando no crescimento enquanto pessoa, acadêmica e profissional.

**“Chamamos de Ética o conjunto de coisas que as pessoas fazem quando todos estão olhando. O conjunto de coisas que as pessoas fazem quando ninguém está olhando chamamos de caráter.”**

**(Oscar Wilde)**

## RESUMO

Esta pesquisa investiga os conceitos e princípios éticos que norteiam os relacionamentos profissionais dos colaboradores do setor administrativo da Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado - Cooperja. A elaboração do referencial teórico fundamentou-se em KISNERMAN (1983), NALINI (1999), VÁSQUEZ (2002), MOREIRA (1999), GALLO (2002), SROUR (1998), dentre outros. Na metodologia, o enfoque empregado foi quali-quantitativo, com pesquisa descritiva. Quanto ao instrumento utilizado para coleta de dados, privilegiou-se o questionário; para o processo de coleta de dados, ele foi aplicado diretamente aos colaboradores da Empresa Cooperja que após coletados e analisados, estes foram interpretados. Com os resultados obtidos, a interpretação dos dados revelou o empenho dos colaboradores da empresa em praticar atos éticos entre si, com a empresa e os clientes, dando uma clara compreensão do entendimento do que é ética e como agir eticamente. A empresa Cooperja também dispõe a seus colaboradores código de conduta, porém o código de ética da profissão é mais claro para os colaboradores. O resultado do estudo teve o alcance dos objetivos propostos inicialmente, oferecendo uma clareza a cerca do assunto ética.

**Palavras-chave:** Ética. Ética Profissional. Moral.

## **ABSTRACT**

This research investigates the concepts and ethical principles that guide the professional employee relationships in the administrative sector of Jacinto Machado's agricultural cooperative - Cooperja. The elaboration of the theoretical frame of reference were based on KISNERMAN (1983), NALINI (1999), VÁSQUEZ (2002), MOREIRA (1999), GALLO (2002), SROUR (1998), among others. In the methodology, the approach used was qualitative and quantitative, with descriptive research. As for the instrument used for data collection, we focused on the he that was applied directly to the employees of the company Cooperja, and after collected and analyzed the information was interpreted. With the results obtained, the interpretation of the data revealed the commitment of company employees to practice ethical acts together with the company and customers, giving a clear comprehension of understanding of what ethics is and how to act ethically. Although Cooperja offers its employees a code of conduct, the professions code of ethics is clearer to employees. The study results did achieves objectives initially proposed, offering clarity about the ethics subject.

**Keywords:** Ethics. Professional Ethics. Moral.

## RESUMEN

Esta investigación estudia los conceptos y principios éticos que guían las relaciones profesionales de los empleados en el sector administrativo de la Cooperativa Agropecuaria de Jacinto Machado - Cooperja. La elaboración del marco teórico se fundamentó en KISNERMAN (1983), Nalini (1999), Vásquez (2002), Moreira (1999), Gallo (2002), Srour (1998), entre otros. En la metodología, el enfoque utilizado fue de tipo cualitativo y cuantitativo, destacándose la investigación descriptiva. En cuanto al instrumento utilizado para la recolección de datos, nos centramos en el cuestionario; para el proceso de recopilación de datos, el cuestionario se aplicó directamente a los empleados de la empresa Cooperja que luego de recogidos y analizados, se interpretaron. Con los resultados obtenidos, la interpretación de los datos reveló el compromiso de los empleados de la compañía practicar actos éticos, entre sé con la empresa y con los clientes, dando una clara comprensión de lo que la ética es y cómo actuar éticamente. La cooperativa Cooperja también ofrece a sus empleados un código de conducta, sin embargo el código de ética de la profesión es más claro entre los empleados. El resultado de este estudio alcanzó los objetivos inicialmente propuestos, ofreciendo claridad sobre el tema de ética.

**Palabras-clave:** Ética. Ética Profesional. Moral.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado.....	40
Figura 2 – Sexo.....	42
Figura 3 – Estado civil.....	43
Figura 4 – Faixa etária.....	44
Figura 5 – Grau de instrução.....	45
Figura 6 – Tempo de trabalho na empresa.....	46
Figura 7 – Grau de importância dos princípios éticos.....	47
Figura 8 – Princípios éticos de uma pessoa.....	49
Figura 9 – Grau de importância dos princípios éticos profissionais.....	51
Figura 10 – Frequência de dilemas éticos.....	52
Figura 11 – Principais dilemas éticos.....	53
Figura 12 – Atitude tomada.....	55
Figura 13 – Código de conduta.....	56
Figura 14 – Eficácia de código de ética.....	57
Figura 15 – Código de ética profissional.....	58
Figura 16 – Consulta ao código de ética.....	59
Figura 17 – Consequências da falta de ética.....	60
Figura 18 – Denúncia de procedimentos antiéticos.....	61
Figura 19 – Você já agiu de forma antiética perante:.....	62

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sexo .....	42
Tabela 2 – Estado civil .....	43
Tabela 3 – Faixa etária.....	44
Tabela 4 – Grau de instrução.....	45
Tabela 5 – Tempo de trabalho na empresa.....	46
Tabela 6 – Princípios éticos .....	47
Tabela 7 – Formação dos Princípios éticos de uma pessoa .....	49
Tabela 8 – Princípios éticos profissionais.....	50
Tabela 9 – Frequência de dilemas éticos.....	52
Tabela 10 – Principais dilemas éticos .....	53
Tabela 11 – Atitude tomada .....	55
Tabela 12 – Código de conduta .....	56
Tabela 13 – Eficácia de código de ética.....	57
Tabela 14 – Código de ética profissional.....	58
Tabela 15 – Consulta ao código de ética .....	59
Tabela 16 – Conseqüências da falta de ética.....	60
Tabela 17 – Denúncia de procedimentos antiéticos.....	61
Tabela 18 – Você já agiu de forma antiética perante: .....	62

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

COOPERJA      Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1 TEMA.....	15
1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	15
1.3 PROBLEMA .....	15
1.4 OBJETIVOS.....	16
<b>1.4.1 Objetivo geral.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>16</b>
1.5 JUSTIFICATIVA.....	16
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>18</b>
2.1 ORIGENS DA ÉTICA .....	18
2.2 CONCEITOS DE ÉTICA.....	19
2.3 ÉTICA E FILOSOFIA.....	21
2.4 MORAL .....	22
2.5 ÉTICA E TRABALHO .....	23
<b>2.5.1 Ética e Sociedade.....</b>	<b>25</b>
<b>2.5.2 Ética e cultura.....</b>	<b>26</b>
<b>2.5.3 Ética e responsabilidade .....</b>	<b>26</b>
2.6 ÉTICA EMPRESARIAL .....	28
2.7 ÉTICA PROFISSIONAL .....	29
<b>2.7.1 Perfil ético de um profissional .....</b>	<b>31</b>
<b>2.7.2 Código de ética.....</b>	<b>32</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>34</b>
3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA .....	34
3.2 TIPOS DE PESQUISA .....	34
3.3 CARACTERIZAÇÕES DO AMBIENTE DE PESQUISA.....	35
<b>3.3.1 Nome e localização .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.2 Histórico da empresa.....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.3 Missão da Cooperja.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3.4 Visão.....</b>	<b>39</b>
<b>3.3.5 Valores .....</b>	<b>39</b>
3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	40
3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	40

3.6	PROCESSO DE COLETA DE DADOS.....	41
3.7	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....	41
<b>4</b>	<b>RESULTADOS OBTIDOS.....</b>	<b>42</b>
4.1	BLOCO: DADOS PESSOAIS.....	42
4.2	BLOCO: DADOS PROFISSIONAIS .....	46
4.3	BLOCO: ÉTICA.....	47
4.4	BLOCO: ÉTICA PROFISSIONAL.....	50
<b>5</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>63</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>66</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>68</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>71</b>
	<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>72</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A palavra ética nos remete a agir dentro das regras, com honestidade, ter bom comportamento diante das pessoas e com elas e, até mesmo consigo mesmo. Ser ético é ter bons valores, sejam em família, sociedade, no trabalho, na escola ou qualquer local.

O termo ética vem do vocábulo grego *ethos*, que tem como significado modo de ser, caráter. A ética é o conjunto de normas morais pelo qual o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce e é de fundamental importância em todas as profissões e para todo ser humano, para que possa viver relativamente bem em sociedade. Com o crescimento desenfreado do mundo globalizado, muitas vezes deixa-se levar pela pressão exercida em busca de produção, pois o mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e exigente, e às vezes não nos deixa tempo para refletir sobre nossas atitudes.

Este projeto de pesquisa se compõe de cinco capítulos, que serão apresentados a seguir: no primeiro encontram-se os objetivos, que se fundamentam na análise dos conceitos e princípios éticos que norteiam os relacionamentos profissionais dos colaboradores do setor administrativo da Cooperja.

O segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica, especificando a origem da ética, seus conceitos, bem como assuntos relacionados, como: ética profissional, códigos de ética, moral, entre outros.

O terceiro capítulo traz a metodologia da pesquisa, detalhando o tipo de pesquisa, a população e amostra e o instrumento de coleta de dados.

O quarto mostra os resultados obtidos, a análise realizada com base nestes dados e o alcance dos objetivos.

O quinto e último capítulo expõe a conclusão do estudo, com a finalização das ideias e a demonstração de que os resultados alcançados, conforme os objetivos propostos.

## 1.1 TEMA

### Ética Profissional

## 1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

Avaliação dos conceitos e princípios éticos que norteiam os relacionamentos dos profissionais do setor administrativo da Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado – Cooperja.

## 1.3 PROBLEMA

As empresas modernas (atuais) estão mudando a maneira de pensar sobre as pessoas, não as considerando mais como um recurso, mas como parceiras da organização, alterando-se para uma nova forma de recursos humanos, que vem sendo designada principalmente como gestão de pessoas. Neste universo a ética tem sido um dos fatores que validam a competência e eficácia dessa parceria.

Para Nalini (1999) ética é a ciência do comportamento moral dos homens em sociedade, sendo a moral um dos aspectos do comportamento do ser humano. A ética proporciona ao ser humano uma vida mais digna e harmoniosa.

Já a ética profissional para Camargo (1999, p. 31) “é a ampliação da ética geral no campo das atividades profissionais; a pessoa tem que estar imbuída de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho”.

A ética dentro de um ramo de reflexões filosóficas analisa e estuda as ações humanas, no que diz respeito ao modo de pensar e agir perante determinada situação, estuda o comportamento do ser humano em sociedade, com o objetivo de criar e estabelecer uma convivência aceitável entre os cidadãos, inclusive nos ambientes profissionais. Por isso, torna-se relevante questionar: quais são os conceitos e princípios éticos que norteiam os relacionamentos profissionais dos colaboradores do setor administrativo da Cooperja?

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo geral

Analisar os conceitos e princípios éticos que norteiam os relacionamentos profissionais dos colaboradores do setor administrativo da empresa Cooperja.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Investigar os conceitos éticos dos colaboradores;
- Identificar os princípios éticos profissionais dos colaboradores;
- Identificar os principais dilemas éticos enfrentados na organização;
- Analisar as ações que a empresa toma para solucionar os dilemas éticos.

## 1.5 JUSTIFICATIVA

Ética é o comportamento e costumes do indivíduo na sociedade, um conjunto de práticas que norteiam a mesma. A ética aperfeiçoa e aumenta o sentido moral e influencia a conduta de cada cidadão. Resumidamente, a ética pode-se dizer, é o jeito de agir de cada cidadão, o comportamento e valores estabelecidos pela sociedade. A ética reside em qualquer lugar, em qualquer situação.

Entendemos por ética o estudo das ações humanas. São conceitos que envolvem a liberdade do homem: o bem, o dever, a virtude, a ação correta, a obrigação, a racionalidade e a escolha.

Na vida profissional a ética é regra atribuída pela empresa, o comportamento de cada colaborador dentro da mesma, por isso cada profissão tem seu código de ética que deve ser seguido. Portanto a ética profissional é a execução da ética nas atividades profissionais, é importante estar a par de certos princípios. Para uma boa qualificação profissional, faz-se necessário seguir o código de ética da profissão e da empresa, quando esta tiver. Buscar mais conhecimento sobre cada código e incentivar seus companheiros a seguir o código para o bom andamento da empresa são atribuições dos líderes.

Na graduação de Secretariado Executivo, tem-se a disciplina de Técnicas de Secretariado II, que aborda o tema ética, em sua amplitude. Para estes profissionais, é de suma importância ter o entendimento acerca do tema, pois o perfil exigido pelas empresas requer atitudes voltadas a uma exímia ética profissional. A falta de ética é assunto muito abordado entre as empresas e seus colaboradores, pois a falta dela tem gerado situações de desconforto e problemática em algumas delas. Estressados pelo dia-a-dia, muitos colaboradores acabam ofendendo seus companheiros, acirrando a disputa, a má conduta, entre outros problemas.

Na Cooperja, mais especificamente no setor administrativo, esses problemas também acontecem e acabam afetando o ambiente de trabalho, bem como os serviços prestados, portanto, esta pesquisa justifica-se já que se propõe conhecer os dilemas e os princípios éticos existentes entre os colaboradores, a fim de proporcionar uma análise para melhor condução dos dilemas presenciados na empresa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão abordados conceitos de ética, de ética profissional, entre outros, utilizando-se de produções textuais de autores que darão embasamento teórico a esta pesquisa.

### 2.1 ORIGENS DA ÉTICA

Para Pequeno (20??) a origem da ética se dá na morada do homem, conforme diziam os primeiros filósofos gregos do século VI a.C. A palavra ética vem do grego *ethos* que significa “modo de ser” ou o “caráter” de cada cidadão. Para os filósofos *ethos* era o lugar que abrigava os cidadãos. (NALINI, 1999)

A história da ética é muito complexa de acordo com Campos, Greik & do Vale (2002), e como disciplina filosófica é mais presente que as ideias morais de toda a humanidade, pois ela é compreendida como todas as normas que dão regras a conduta do homem desde a origem do homem até os de hoje. Com isso é necessário tomar cuidado ao estudar sobre ética em função da complexidade.

Todo ser humano é dotado de uma consciência moral, que o faz distinguir entre certo ou errado, justo ou injusto, bom ou ruim, com isso é capaz de avaliar suas ações; sendo, portanto, capaz de ética. Esta vem serem os valores, que se tornam os deveres, incorporados por cada cultura e que são expressos em ações. A ética, portanto, é a ciência do dever, da obrigatoriedade, a qual rege a conduta humana. (CAMPOS, GREIK & DO VALE, 2002, p. 1)

Segundo Kisnerman (1983) considera-se que cada povo, de acordo com sua história ao longo do tempo, possui um processo de valores morais e regras que vão servir a sociedade em certo período, onde isso é denominado pela filosofia como doutrina ética.

Para tanto, o autor revela que existe, sim, uma construção de valores para cada povo e cada época vivida. Os valores são criados e moldurados, conforme a necessidade, a convivência humana e os costumes e cada povo.

Neste sentido, sobram estudos, dentro dos tempos, sobre as questões morais, elas aparecem em todos os tempos, e não poderia ser diferente nos dias atuais, onde para os quais podemos destacar as principais ideias:

- Aristóteles – nos seus estudos são revelados que para cada ser deve haver um bem, conforme a natureza daquele ser. Onde de acordo com a natureza estará o seu bem, ou o bom para ele.
- Platão – seus estudos distinguem para a crença da vida após a morte, devido a isso condena a vida voltada para os prazeres. De acordo com ele os homens tinham que procurar em sua vida a contemplação de suas ideias e o ideal do bem.
- Sócrates – para ele a ética foi a disciplina que fez surgir todas as reflexões filosóficas. Segundo ele, ninguém exerce o mal, mas sim o ignorante não é virtuoso, ele só age para quem não conhece o bem, praticando esse bem, o homem se sente feliz e dono de si mesmo. Assim as virtudes seriam os conhecimentos dos fins das ações em valores morais que são identificados pela inteligência, que é estimulada pelo o homem a agir em virtude do bem. (CHAUÍ, 1999)

Algumas doutrinas éticas fundamentais se desenvolvem devido às relações dos homens, pelo seu comportamento moral. Existe uma relação entre a doutrina ética que vale em certa época na história e os padrões de conduta. Por isso o processo de mudança nas sociedades, os padrões de condutas são revisados, os valores são constantemente repensados e algumas normas alteradas, gerando uma nova moral que futuramente será estudada uma nova doutrina ética. Portanto as doutrinas éticas não são isoladas, mas no processo de mudança elas constroem sua própria história. (VÁZQUEZ, 2002)

Devido a todas essas origens a ética tem muitos conceitos, que serão apresentados no item a seguir.

## 2.2 CONCEITOS DE ÉTICA

Para compreendermos a ética é preciso ter uma noção de que ela tem princípios e valores morais e que, em virtude disso, precisa-se saber conviver com nossos valores e com os dos outros. Neste sentido, há a necessidade de que existam algumas leis, que regulamentam esta convivência entre as pessoas. Portanto, a ética estuda o comportamento do ser humano em sociedade, com o objetivo de criar e estabelecer uma convivência aceitável entre os cidadãos. Pode-se definir que a ética é um conjunto de valores diretamente relacionados ao ser

humano. (KISNERMAN, 1983). Ou seja, são valores criados a partir do fator de convivência e para a boa convivência, pois sem regras ou mesmo sem a concepção de valores, os comportamentos humanos, desordenados, seriam incapazes de se relacionarem mutuamente.

Já segundo Nalini (1999, p. 34,) a “ética é a ciência do comportamento moral dos homens em sociedade”, ciência porque tem objeto, leis e métodos próprios. O objeto da ética é a moral, pois a moral é um dos aspectos do comportamento humano de cada cidadão. Neste sentido, o objetivo da ética é a moralidade positiva, o conjunto de regras do comportamento da vida através das quais o homem tende a realizar o valor do bem.

Moraes e Benedicto (1999, p. 21) afirmam que “como um conjunto de regras, a ética é o rol dos conceitos aplicáveis as ações humanas, que fazem delas atitudes compatíveis com a concepção geral do bem e da moral.” A ética é um ramo da filosofia que lida com o que é moralmente bom ou mal certo ou errado.

De acordo com Moreira (1999, p. 21), “a ética é o estudo das avaliações do ser humano em relação às suas condutas ou às dos outros. Essas avaliações são feitas sob a ótica do bem e do mal, de acordo com um critério que geralmente é ditado pela moral.”

Complementando ainda com a ideia de Moreira (1999), ética é como um conjunto de regras que agem de acordo com as ações da moral e do bem, a ementa dos conceitos das ações humanas. Esses conceitos são retirados de experiências da humanidade.

Para os autores, Souza e Rodrigues (1994, p. 13), ética é um conjunto de princípios e valores que:

Guiam e orientam as relações humanas. Esses princípios devem ter características universais, precisam ser válidos para todas as pessoas e para sempre. Acho que essa é a definição mais simples: um conjunto de valores, de princípios universais, que regem as relações das pessoas.

Mas a função da ética é sempre a mesma: explicar, esclarecer ou investigar certa realidade, elaborando seus conceitos, ela investiga ou explica um tipo de experiência humana, ou o comportamento humano, o da moral, considerando a sua totalidade, diversidade e variedade. (VÁZQUEZ, 2002)

A ética tem vários conceitos, o mais aceito que ela é o costume de cada pessoa, o jeito de agir, de falar, do que fazer. Ela está ligada ao dia-a-dia do homem, sendo que este precisa ser responsável para o uso adequado das informações que tem acesso. Serve para fundamentar ou justificar os comportamentos. (VÁZQUEZ, 2002)

É muito comum as pessoas se confundirem com a definição de ética e moral como sinônimos, a ética é como um conjunto das práticas morais de algumas sociedades, os princípios que norteiam essas práticas.

### 2.3 ÉTICA E FILOSOFIA

Considerando que as pessoas não vivem isoladamente, é necessário que os problemas morais e éticos sejam relevados. A filosofia é importante neste contexto, porque ajuda a pensar sobre a vida, para Gallo (2002, p. 54) “chama-se ética a parte da filosofia que se dedica pensar as ações humanas e os seus fundamentos. Um dos primeiros filósofos a pensar a ética foi Aristóteles, que viveu na Grécia no século IV a.C”.

Entre a ética e a filosofia existe uma grande ligação, para Campos, Greik & Do Vale (2002), a ética não pode deixar de ser fundamentada como a concepção filosófica do homem onde temos uma visão total deste como ser social, histórico e criador. A ética trabalha através de vários conceitos de maneira específica como os de liberdade, necessidade, valor, consciência, sociabilidade, hipótese de um prévio esclarecimento filosófico.

Segundo Nalini (1999, p. 72) “a autonomia da ética argumenta-se que ela não só elabora juízos de valor, não proposições objetivamente válidas. Essa objeção valeria apenas para uma parte da ética: a ética normativa”.

De acordo com Srour (1998, p. 271)

A ética sempre fez parte da filosofia e sempre definiu seu objetivo de estudo como sendo a moral, o dever fazer, a qualificação do bem e do mal, a melhor forma de agir coletivamente. A ética avalia então os costumes. Os aceita ou reprova-os, diz quais ações sociais são moralmente válidas e quais não são. De maneira que a ética filosófica corresponde a um discurso racional de base especulativa. Tende a estabelecer princípios constantes e universalmente válidos de valorização e de condução de vida. Define o bem moral como o ideal do melhor agir ou do melhor ser. E tem procurado as fontes da moral nas divindades, na natureza ou no pensamento racional.

Mas ainda para Campos, Greik & Do Vale (2002), as questões éticas fundamentais podem ser abordadas a partir de hipóteses básicas, como o da necessidade e da liberdade. Portanto, a história da ética entrelaça com a história da filosofia, ou seja, ética e filosofia, são pontos que se interligam por estar diretamente relacionadas ao comportamento da humanidade.

## 2.4 MORAL

Segundo Sung e Silva (2000) a palavra moral vem do latim mores que significa costumes. Devido a isso, muitos se referem a bons costumes, como um sinônimo de ética.

Para a diferenciação de ética e da moral os autores (2000, p.13) dizem que,

Quando se diferencia a ética da moral, geralmente visa-se distinguir o conjunto das práticas morais cristalizadas pelo costume e convenção social os princípios teóricos que as fundamentaram ou criticam. O conceito de ética é usado aqui para se referir à teoria sobre a prática moral. Ética seria então uma reflexão teórica que analisa e critica ou legitima os fundamentos e princípios que regem um determinado sistema moral.

A moral, compreendida como sinônimo de ética é conceituado como um conjunto das normas que norteiam o comportamento humano. A ética conduz a ideia da universalidade moral, ou a forma ideal do comportamento humano. (LISBOA, 1997)

Ainda para o autor, a moral é aquilo que realmente acontece, enquanto a ética é o que deve ser. A primeira é conceituada como o conjunto dos costumes, regras e normas de conduta estabelecidas na sociedade e os membros tendem a cumprir, mas ela varia de cultura para cultura e pode ser modificada com o tempo.

Segundo Aranha e Martins (1995), as ações praticadas pelos indivíduos podem ser positivas ou negativas, na medida em que se encontram ou desobedecem às normas do grupo. A moral varia de sociedade para sociedade e ela pode mudar com o tempo, de acordo com as novas necessidades e relações estabelecidas no grupo.

Para Vázquez (2002) a moral é compreendida não só como normas ou regras de ação, mas sim como o comportamento das pessoas. Como o conjunto dos

princípios, valores e prescrições dos homens em certa comunidade, são válidos como os atos reais onde são concretizados.

Pode-se dizer, então, que a moral é um conjunto de valores e regras de comportamento, um código de conduta que coletividades adotam, quer seja uma nação, uma categoria social, uma comunidade religiosa ou uma organização.

Enquanto a ética diz respeito à disciplina teórica, ao estudo sistemático, a moral corresponde às representações imaginárias que dizem aos agentes sociais o que se espera deles, quais comportamentos são bem-vindos e quais não.

De acordo com Nalini (1999, p. 73):

A moral é o objetivo da ética. Mas a relação que se estabelece entre a ética, um dos capítulos da teoria da conduta e a moralidade positiva, como fato cultural, é a mesma que pode ser encontrada entre uma doutrina científica e seu objetivo

Ainda para o autor, a moral pode ser afirmada como a matéria-prima da ética.

Portanto a moral é a forma de comportamento do homem que é compreendido como um aspecto normativo (regras de ação), ou como um aspecto fatural (atos conformados em sentido ou com normas mencionados). A moral possui um caráter social, o homem desempenha nela um papel essencial, porque é exigida a interiorização dos deveres e normas em cada um, assim ela é um fato social. (VÁZQUEZ, 2002)

Concluindo, ética e moral caminham juntas, mas não são consideradas como sinônimos, a ética estuda o comportamento do homem e a moral é o conjunto das normas que aprovam estas ações.

## 2.5 ÉTICA E TRABALHO

A ética no trabalho está relacionada a várias virtudes que ajustam o indivíduo a uma vida digna dentro do ambiente capitalista, dando assim o sustendo de sua família em uma sociedade justa. É muito comum que cada pessoa tenha seus próprios objetivos, crenças, pensamentos e interesses particulares. A maneira como se comporta cada indivíduo é diferente um do outro, pois o comportamento de cada um é desigual, gerando conflitos de interesse, às vezes, entre indivíduos, ou

entre o indivíduo e a sociedade, muitos destes problemas envolvem questões sobre, o que é certo ou que é errado, justo ou injusto, bom ou ruim, bem ou mal, herói ou vilão. (GONÇALVES, 1996)

Faz parte da história do trabalho no Brasil a história dos escravos africanos, que eram obrigados a trabalhar de “sol-a-sol” nos canaviais, na extração de ouro, na cultura do café, e também o negro que era um instrumento de produção muito utilizado naquela época. Mas na escravatura composta por senhores e escravos, um dos personagens foi esquecido: o homem pobre e livre, que teve a contribuição econômica regalada (sinônimo) a uma oposição secundária. O homem ficou por quatro séculos sem destino definido e começou a ser empregado só a partir do século XX, onde teve o crescimento das indústrias. (CARMO, 1998)

Esta época retrata muito bem os atos antiéticos promovidos pelos senhores de produção em relação aos seus homens de trabalho – escravos.

Neste sentido, Gonçalves (1996, p. 24) pontua que:

A ética do trabalho consiste em entender essa atividade –o trabalho- como fator fundamental à construção da identidade e da realização pessoal e ao estabelecimento de uma ordem social, onde prevaleçam relações fundadas na dignidade, na liberdade e igualdade entre os homens.

É justamente no dia a dia, nas relações que se estabelecem no trabalho que acaba-se verificando muitos comportamentos assumidos e interesses contrariados, causando danos individuais ou coletivos. Numa visão mais ampla, em certas situações a própria sociedade acaba sendo prejudicada. Lisboa (1997, p. 40) cita exemplos como “a proibição a pessoas de determinada raça ou cor de frequentar um local; as frequentes brigas entre torcidas de times adversários.”

Cada decisão pode trazer várias consequências, como prejuízos capazes de atingir tanto quem tomou a decisão quanto quem foi contrariado por ela, pois todo comportamento sofrerá um julgamento. (CARMO, 1998)

Ainda para o autor cada, colaborador, cada trabalhador, é obrigado a conviver em sociedade de trabalho e nela há muitos comportamentos distintos, tal convivência, cria todos esses problemas ligados à ética.

Com o grande crescimento da disputa por um lugar melhor, a ética, muitas vezes, está sendo deixada de lado. Já não se encontra tanto

companheirismo no trabalho, cada um pensa por si só, buscando melhor renda para seu próprio bolso sem se importar com terceiros.

A união no ambiente de trabalho é imprescindível para que haja a superação de atitudes antiéticas, para que haja o crescimento das pessoas pelo que ela é e pelo que merecem e não porque estão tentando derrubar um ao outro no sentido de alcançar seus próprios objetivos.

Quando se fala da ética do trabalho para Carmo (1998) é a indicação da valorização moral do próprio trabalho, em si mesmo, de sua dignidade, mesmo sendo um meio necessário de sobrevivência.

### **2.5.1 Ética e Sociedade**

Na sociedade contemporânea existe um conflito no que diz respeito aos valores que conduzem a sociedade, neste sentido, muitas vezes é necessário o rompimento com os próprios valores pessoais para que se possa garantir a sobrevivência, onde o processo bem ou mal é confundido. (LAMA, 2000)

Nesta direção ainda, o autor (2000) revela que a ética é parte fundamental no ser humano, visto que, não é possível que seja construída uma sociedade com princípios morais sólidos, sem que ela se envolva pela ética e que, assim, se a sociedade não estiver solidada em forte base ética apresentará uma profunda destruição moral.

Nos dias atuais, tem-se observado um crescimento de interesse na sociedade pela questão da ética, que envolvem as instituições públicas e privadas. (MORAES & BENEDICTO, 1999).

Souza (2007, p. 54) explica ética e sociedade assim,

Toda conduta social é instituída por valores morais diferentes, mas a conduta correta é imposta a todos sem distinção. Desde o nascimento nos é ensinado o que é certo e errado e a partir daí reproduzimos valores impostos pela sociedade. Desta forma, somos “programados” para agir conforme regras impostas, recompensados quando seguimos as regras e punidos quando as transgredimos.

Considerando que as pessoas não vivem isoladamente, é necessário que os problemas morais e éticos sejam relevados.

Segundo Lisboa (1997, p. 85) “entender os conflitos existentes entre as pessoas, buscando suas razões como resultado direto de suas crenças e valores, e com base nisto estabelecer tipos de comportamento que permitam a convivência em sociedade, é o objetivo de estudo de ética”.

O comportamento das pessoas, que a sociedade considera correto e honesto, deve ter como base a ética. A sociedade em si não alcançaria seus objetivos, sem a presença da ética, tornando difícil a sobrevivência dos cidadãos.

De uma forma geral, para Souza (2007), a sociedade precisa de muitas mudanças no conceito sobre ética, de forma que direitos e deveres, o certo e o errado, o moral e imoral, sejam conhecidos, porque esses conhecimentos terão o poder de criar uma nova ordem social para substituir a estrutura atual na qual a sociedade está apoiada.

### **2.5.2 Ética e cultura**

Segundo o artigo Ética e comportamento profissional do programa Rio + Hospitaleiro da Universidade Estácio de Sá (20??), os valores éticos se originam através dos costumes, e por isso variam de país para país. Os costumes passam de pai para filho, quando esses costumes se tornam hábitos, alguns valores se tornam como se fossem únicos possíveis, um modelo do que é certo ou errado, não só na existência moral, mas na prática, nos gestos, por exemplo, na culinária, no modo de se vestir. Quando se depara em um grupo com um determinado costume diferente do nosso habitual, tem-se dificuldade de compreender seus costumes. Às vezes tem dificuldades de aceitar os costumes alheios, onde mostram que os costumes que herda-se são fortes e guiam ações, mesmo quando não nos damos conta disso.

Muitas vezes os valores éticos sofrem alterações ao longo do tempo devido à variação de cultura para cultura.

### **2.5.3 Ética e responsabilidade**

Segundo Moraes e Benedicto (1999), a ética anda lado a lado com a coerência, o interesse, o equilíbrio e o comprometimento. Ela está ligada com a responsabilidade.

Lama (2000, p. 140), afirma que:

Não há nada de excepcional em praticar a caridade para com os que nos são próximos, ajudando-nos a reconhecer que nossa tendência natural para concentrar a atenção em nossa família e em nossos amigos e, na verdade, um fator muito pouco confiável no qual basear a conduta ética. Se reservarmos a prática de uma conduta ética para aquele de quem nos sentimos próximos, existe o risco de negligenciarmos nossas responsabilidades para os que estão fora desse círculo.

A responsabilidade também tem seu efeito ético, pois se caracteriza pela opção de ser, de se comprometer com algo, afinal ter responsabilidade também é ser ético em algum processo da vida.

Para Ashley (2005) as responsabilidades éticas são as atividades, práticas, políticas e comportamentais no sentido positivo ou negativo pela sociedade, não codificados pela lei. Essas responsabilidades correspondem a estimativas morais específicas, onde dizem respeito a crenças pessoais sendo corretos ou incorretos. Portanto a moral e ética se complementam.

Para Ferreira (2001, p. 504) a moral é, “um conjunto de regras de conduta ou hábitos julgados válidos, quer de modo absoluto, quer para grupo ou pessoa determinada” e ainda “conjunto de nossas faculdades morais”. É assim, são valores e regras de comportamento, um código de conduta que coletividades adotam, quer sejam uma nação, uma categoria social, uma comunidade religiosa ou uma organização.

Enquanto a ética diz respeito à disciplina teórica, ao estudo sistemático, a moral corresponde às representações imaginárias que dizem aos agentes sociais o que se espera deles, quais comportamentos são bem-vindos e quais não. (SOUZA, 1994)

Assim, a moral é vista por um conjunto de regras e valores que são adotados pela sociedade ou organizações como correto e desejáveis. A ética é correspondida por uma teoria rigidamente estabelecida, ao contrário, a moral é menos rígida, podendo variar de região para região, cada organização ou mesmo indivíduo. (VÁZQUEZ, 2002)

## 2.6 ÉTICA EMPRESARIAL

A ética está cada vez mais presente dentro das organizações, seja por necessidade do próprio gestor, por implantação de comportamentos ou costumes da empresa. A importância da ética começou a crescer na década de 80, devido à redução da hierarquia e a autonomia das pessoas. (JACOMINO, 2000).

A ética empresarial está relacionada ao comportamento dos colaboradores nas empresas com base na cultura empresarial. Portanto, ela envolve os valores praticados por toda a empresa, a partir da administração. Para Srour (1998, p. 30), a referência à ética empresarial ou à ética dos negócios significa "estudar e tornar inteligível a moral vigente nas empresas capitalistas contemporâneas e, em particular, a moral predominante em empresas de uma nacionalidade específica".

A empresa é uma unidade econômica, nela o empresário se utiliza de três fatores básicos da produção: a natureza, o capital e o trabalho. A empresa é uma organização que visa um objetivo final que é o lucro. (MOREIRA, 1999)

Ainda para o autor ( p. 28) "a ética empresarial é o comportamento da empresa, entidade lucrativa, quando ela age de conformidade com os princípios morais e as regras do bem proceder, aceitas pela coletividade (regras éticas)". A ética empresarial é o comportamento ético de certa empresa ou as regras éticas que são aplicadas sobre ela.

O comportamento ético por parte da empresa é esperado e exigido pela sociedade. Ele é a única forma de obtenção de lucro com respaldo da moral. Esta impõe que a empresa aja com ética em todos os seus relacionamentos, especialmente com clientes, fornecedores, competidores e seu mercado, empregados, governo e público em geral. (MOREIRA, 1999, p. 31)

Conforme o autor ao criar uma regra e praticar uma conduta ética, a empresa tem que exigir o mesmo de seus funcionários e administradores. Assim pode ser cobrada mais lealdade e dedicação. Ao fazer seu trabalho com ética, o funcionário tem uma compensação contemplativa, de valor incalculável.

A ética pode ser um diferencial no mercado empresarial e profissional, para Moraes e Benedicto (1999), a imagem da empresa está ligada a imagem do seu profissional. Assim, a ética pode colaborar para o aumento dos resultados da

empresa, e a falta dela pode danificar o desempenho da empresa. A ética parte das normas de conduta que dependem de situações que estamos vivendo. Portanto envolve as questões culturais à medida que as empresas vão crescendo, vão se expandindo para outros lugares, outros países e encontrando pessoas com costumes, posturas morais e éticas diferentes.

A ética empresarial reflete sobre as normas e valores efetivamente dominantes em uma empresa, interroga-se pelos fatores qualitativos que fazem com que determinado agir seja um agir "bom". [...] Por isso, a ética empresarial, em todos os casos, só pode referir-se àquela classe de ações e medidas que podem ser harmonizadas com a garantia de existência da empresa no mercado, ou que a põem em risco. (LEISINGER & SCHMITT, 2002, p. 22)

Segundo Srour (1998), a ética empresarial reflete sobre os valores e normas que dominam uma empresa. Ela é baseada em um contrato social onde os membros tendem a se comportar com harmonia, levando em conta os interesses dos outros.

## 2.7 ÉTICA PROFISSIONAL

Existem várias definições para conceituar a ética profissional, como sendo um conjunto de normas de conduta onde tem que ser colocada em prática na execução de qualquer profissão. (LISBOA, 1997). São normas que conduzem a prática profissional, seja qual for a profissão, toda ela precisa de algumas normas para que o exercício desta seja feito da melhor forma possível e corretamente.

Segundo Kisnerman (1983), os valores que são atribuídos a cada pessoa, são parte de um todo, assim não é possível ser compreendidos isoladamente de seu contexto. Por isso dizemos que os valores são os princípios, por meio dos quais, somos conduzidos, são eles que dão sentido a vida, são os valores diferentes de cada pessoa, que em conjunto aos demais formam a ética, que vivida e compreendida, dão formato a vida social.

A ética profissional é a aplicação da ética geral no campo das atividades profissionais; a pessoa tem que estar imbuída de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho. (...) Portanto, a ética profissional é intrínseca à natureza humana e se explicita pelo fato de a pessoa fazer parte de um grupo de pessoas que

desenvolvem determinado agir na produção de bens ou serviços.  
(CAMARGO, 2002, p. 31)

Para Lisboa (1997) a ética profissional tem que estudar e regularizar o comportamento do profissional com seus clientes, apontando a dignidade humana e o bem estar no contexto sócio-cultural onde exerce sua profissão. A ética se refere ao caráter normativo e até jurídico, onde cada profissão é regulamentada a partir de estatutos e códigos de ética. São posturas adotadas por cada qual no sentido de dar normatividade a elas, pois não seria fácil se cada profissão agisse como quisesse, estaria fora de contexto e acima de tudo, tendo atitudes que poderiam ser desproporcionais ao exercício da profissão.

Assim a ética profissional é a execução da ética nas atividades profissionais, pois o profissional deve estar por dentro de alguns princípios ou valores próprios do ser humano para poder vivê-las no trabalho. (KISNERMAN, 1983)

Para Jorge (2008), no modelo capitalista o mundo profissional é originado de direitos e deveres e estes passam pelo caminho da ética, assim a ética profissional é essencial a natureza do homem, pois o profissional é um grupo de pessoas que agem na produção de serviços e bens.

De acordo com Kisnerman (1983, p. 17), “a ética poderá ser um conjunto de normas que dirigem o homem para um fim e a moral é o atuar pelo valor supremo”. Assim cada cidadão deve ser ético na sua vida profissional, pois cada um é responsável na contribuição de uma sociedade dentro dos princípios éticos, portanto a ética é essencial para a cada profissão.

Conforme Medeiros e Hernandes (2004), utiliza-se a ética para conceituar deveres e estabelecer algumas regras de conduta para o indivíduo, nas suas atividades profissionais. A ética profissional existe praticamente em todas as profissões. Concluindo que ela é o princípio que rege a conduta ética dentro da profissão, pois para orientar os profissionais existe um conjunto de regras de deveres, que é denominado código de ética. Portanto, os códigos de ética tornam melhores os profissionais, e assim cada profissão tem seu código de ética, onde eles oferecem orientações, estabelecem um nível digno de conduta profissional.

Neste pensamento, a ética profissional diz respeito as regras que seguimos ou mesmo que adotamos seguir dentro da profissão, buscando sempre

agir conforme novos valores já estabelecidos, mas também regrados por valores explicitados dentro do código ao qual utilizamos. A junção de nossos valores, mais as regras do código, forma o que podemos dizer ética profissional.

### 2.7.1 Perfil ético de um profissional

A conduta de um profissional é uma questão de moral, assim sendo um planejamento do comportamento social e profissional. O comportamento ético de um profissional deve ser ajustado de acordo com seus valores, seguindo as normas (código) que lhe é cabível na profissão, pois são a estes parâmetros que o profissional deverá responder, quanto ético, antiético, ao ser punido pelos seus atos.

O maior serviço que se pode prestar a uma nação é a formação de profissionais técnicos, cientistas ou cidadãos. Pessoas que, dominem a ciência, utilizando-a para o benefício da sociedade. Pessoas que, ao exercerem suas profissões, o façam de forma competente, leal, justa e honesta, isto é, atuem dentro da ética profissional. (SOARES, 1996. p. 19)

A conduta ética do profissional estabelece o perfil ético de cada cidadão, o profissional qualificado conhece, defende, executa e denuncia. Praticando isso ele cumpre seu ofício na sociedade.

O trabalho de cada profissional deve ter como base:

- Lealdade ao chefe e a empresa;
- Guardar segredo profissional e sigilo das informações;
- Discrição no desempenho de suas atividades;
- Cumprir e respeitar as normas da empresa;
- Não se utilizar da posição do cargo para conseguir vantagens pessoais;
- Compartilhar sua experiência e seus conhecimentos com os membros da equipe;
- Prestar serviço com o mais alto padrão de qualidade;
- Colaborar com a equipe sempre que for necessário;
- Contribuir para a manutenção do clima organizacional agradável e harmonioso;
- Não delegar ao colega a realização de um trabalho confidencial que lhe foi confiado;
- Não comentar assuntos pertinentes à empresa fora dela;
- Respeitar a hierarquia e os subordinados;
- Não comentar com os outros os erros dos chefes e dos colegas;
- Desenvolver um relacionamento baseado no respeito e na confiança;
- Não chamar a atenção do subordinado na frente da equipe;
- Manter-se imparcial com seus superiores e subordinados;
- Tratar os chefes, colegas, subordinados, clientes e fornecedores com educação e respeito. (VEIGA, 2007, p. 28-30)

## 2.7.2 Código de ética

O código de ética profissional define ética como o comportamento que uma pessoa tem no seu local de trabalho, esse comportamento irá refletir suas ações perante a sociedade, ações essas que podem fluir naturalmente, começando pela comunidade em que se vive, ou de forma escrita. Nesta segunda opção encontramos o código de ética profissional onde é explícita sua obrigatoriedade aos praticantes.

Para Andrade, Alyrio & Boas (2006) os códigos de ética são conjuntos de normas de conduta, o código de ética existe em todas as profissões, eles fazem parte do sistema dos valores que orientam o comportamento dos indivíduos, das empresas e seus administradores.

Segundo o entendimento aristotélico, o ser humano é um ser social, ele aprende e se aperfeiçoa na sociedade, ele precisa ser educado e socializado tendo um aprendizado de convivência e comunicação. Na convivência com outros cidadãos, o homem constrói o seu aprendizado de significados aplicando princípios e valores. (SERTEK, 2006)

Cada vez mais as habilidades e as competências estão sendo valorizadas pelas empresas, mas a ética é um fator muito essencial para todos os profissionais dentro dela.

Segundo Monteiro (20??) como código de ética entende-se uma relação das práticas de comportamento no exercício da profissão. As regras do código de ética tendem ao bem estar da sociedade. Um dos seus objetivos básicos é a formação da consciência profissional nos padrões de conduta, podendo ser diferente em cada organização, em conteúdo, extensão e formato, mas, com os mesmos princípios éticos.

Conforme Sertek (2006, p. 210):

Os códigos de ética instituídos nas empresas somente são eficazes desde que haja um comprometimento dos diretores principais, pois através do exemplo é que se dá o testemunho necessário para a avaliação de tais códigos. Para a implantação eficaz desses instrumentos, não é suficiente a definição de normativas éticas externas; é necessário também haver a prática das virtudes entre os membros da organização.

O objetivo do código de ética é identificar as regras que governam o comportamento dos indivíduos quanto os “bens” que buscamos. As decisões éticas são conduzidas pelos valores de cada pessoa. (ANDRADE, ALYRIO & BOAS, 2006)

Portanto, os códigos de ética, devem levar em conta a realidade, não possuir com excesso a vida das pessoas, e sim estimular a prática das virtudes.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos utilizados nessa pesquisa identificam os métodos e técnicas que foram utilizados para a realização do trabalho.

#### 3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA

Quando há um determinado problema sem resposta, surge a necessidade da pesquisa, em que segundo Cervo e Bervian (1996, p. 20) “o método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um fim dado ou um resultado desejado [...] onde o método científico quer descobrir a realidade dos fatos e esses, ao serem descobertos devem guiar o uso do método”.

#### 3.2 TIPOS DE PESQUISA

A pesquisa pode ser aplicada ou básica. Para Oliveira (1999) o objetivo principal da pesquisa aplicada é prover as necessidades comerciais, ao contrário da pesquisa básica que é ligada aos conhecimentos científicos. Mas para Rodrigues (2007) a pesquisa básica é a satisfação do desejo de adquirir conhecimentos, sem que haja uma aplicação prática prevista.

A forma de abordagem desta pesquisa foi qualitativa e quantitativa, pois segundo Oliveira (1999) a pesquisa qualitativa tem a facilidade de escrever sobre a complexidade de um determinado problema, compreender e classificar processos dinâmicos, criação de opiniões de determinado grupo e também a interpretação dos comportamentos e atitudes das pessoas. E a pesquisa quantitativa para Boaventura (2004) é a coleta de dados que serão representados através de porcentagens e gráficos.

Neste trabalho usou-se de pesquisa quali-quantitativa, o questionário foi aplicado aos 27 colaboradores do setor administrativo da Empresa Cooperja, os quais expuseram suas opiniões sobre o assunto tratado, e em seguida, as respostas foram quantificadas e depois analisadas e expostos os resultados através de gráficos e interpretados através da discussão dos dados.

A pesquisa foi descritiva, pois, segundo Gil (2002), tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população, sendo utilizada como técnica para a coleta de dados, o questionário e a observação sistemática.

A pesquisa foi realizada com os colaboradores do setor administrativo da Empresa Cooperja e teve como objetivo a coleta de opiniões destes colaboradores sobre a questão da ética dentro da empresa.

Para a pesquisa bibliográfica, houve a pesquisa por autores em livros, artigos científicos e matérias da internet, que relacionassem seu estudo ao presente tema escolhido. A fundamentação teórica foi utilizada para o embasamento do estudo e para a análise da pesquisa, com um levantamento a respeito dos conceitos de ética e moral que norteiam as atitudes e comportamentos humanos, para o posterior relacionamento dos funcionários do setor administrativo da Empresa Cooperja.

Ressalta-se aqui a importância da pesquisa bibliográfica, baseada em livros da biblioteca da Universidade do Extremo Sul Catarinense e documentos da web para alicerçar o estudo e garantir o caráter científico da mesma.

### 3.3 CARACTERIZAÇÕES DO AMBIENTE DE PESQUISA

#### 3.3.1 Nome e localização

Razão Social: Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado – COOPERJA

Rua: Avenida Padre Herval Fontanella, 500

Bairro: Centro – Jacinto Machado/SC

CEP: 88950-000

Fone: 48 3535 6000

Site: [www.cooperja.com.br](http://www.cooperja.com.br)

#### 3.3.2 Histórico da empresa

A Cooperja nasceu em 30 de agosto de 1969, quando um grupo de 117 agricultores se reuniu e realizou uma Assembléia Geral, no Salão Paroquial de Jacinto Machado. O maior incentivador foi o engenheiro agrônomo Joaquim Pedro

Coelho. O objetivo foi solucionar problemas de aquisição de insumos, armazenagem e comercialização da produção agrícola da região.

O armazenamento foi iniciado com 42 mil sacos de arroz e o beneficiamento aconteceu na década de 70. Os anos de 1974 e 1979 foram marcados por vendavais, que destruíram a sede da Cooperativa. A Cooperja foi reerguida e deu seu grande salto em 1983, quando lançou no mercado a marca Arroz Pinheirinho. Mais tarde o nome mudou para Arroz Caçarola. Nesta época também houve o crescimento do número de associados, que passou de 100, para mais de 200 cooperados. Isso gerou a necessidade de aumentar a capacidade de recebimento e armazenagem para 120.000 sacas de arroz/ano.

Um posto de recebimento foi instalado em Praia Grande, juntamente com uma pequena loja agropecuária. Com isso foram evitadas as longas viagens que os associados residentes naquele município tinham que fazer. Neste período deu-se início também ao beneficiamento de arroz.

Na década de 90, a Cooperja passa realmente a ter significado econômico expressivo para a região do extremo sul catarinense. Passou a fornecer semente de arroz a seus cooperados e a receber maracujá de produtores da região. Além disso, a Cooperativa expandiu sua área de atuação para o Norte do Rio Grande do Sul.

Em 1992 a Cooperja inaugura seu primeiro supermercado, em Jacinto Machado, atendendo assim ao anseio dos associados. Em 1993, para acompanhar a evolução da informática, deu-se início ao processo de informatização das rotinas administrativas, comerciais e contábeis.

Em 1994 o segundo supermercado foi inaugurado, desta vez no município de Praia Grande. Também neste ano o maracujá “in natura” surgiu no mercado agrícola, motivando a Cooperativa a colocar à disposição dos produtores, orientação técnica, insumos, recebimento, classificação e comercialização da fruta. Apesar de novas culturas serem implantadas na Cooperja, o arroz sempre liderou o mercado e em 1999, ultrapassaram-se as 500 mil sacas recebidas.

Dois anos depois, em 2001, o recebimento de arroz ultrapassou um milhão de sacas. Em 2002 surge a farinha de arroz Caçarola. Neste mesmo ano a Cooperja recebe o “Prêmio Ser Social”, pelas diversas ações sociais que realizou. A fundadora da Pastoral da criança, Zilda Arns foi quem entregou a honraria. Concomitantemente a isso, a Cooperativa inicia o recebimento de arroz no Rio

Grande do Sul, em silos alugados. É a partir deste ano, que a Cooperja passa a liderar o recebimento de arroz entre todas as cooperativas no Estado de Santa Catarina.

A partir de 2003, o incentivo e assistência técnica aos produtores resultaram em uma área de 55 hectares cultivados com arroz sem agrotóxicos, o que gerou uma produtividade de 6.500 sacos de 50 quilos. Também em 2003 a Cooperja implantou o NAES – Núcleo Avançado de Ensino Supletivo. Cerca de 70 funcionários tiveram a chance de completar o Ensino Fundamental e Médio.

Desde 2003, a Cooperja participa do EJACC – Encontro Estadual de Jovens Agricultores Cooperativistas Catarinenses. O evento é promovido pela Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina (Ocesc), com apoio do Sescop/SC – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo. O EJACC surgiu com o objetivo de despertar no sistema cooperativo ações que estimulassem a participação dos jovens no processo de desenvolvimento do cooperativismo, preparando-os para os desafios do mercado globalizado. Em 2007, a Cooperja foi a cooperativa anfitriã do 10º EJACC, quando reuniu mais de 600 jovens de diversas cooperativas do estado que discutiram temas relacionados ao cooperativismo e ao meio ambiente.

Desde 2003, a Cooperja também participa do Encontro Estadual de Mulheres Cooperativistas. O evento é promovido pela Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina (Ocesc) e Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescop) e todos os anos acontecem na capital do Estado, Florianópolis. O encontro reúne 500 mulheres ligadas a todos os ramos do cooperativismo catarinense que discutem os temas relacionados ao universo feminino e a agricultura por meio de palestras e grupos de discussão.

A partir de 2003, a Cooperja passou a ser sócia da indústria de fertilizantes da Fecoagro (Federação das Cooperativas Agropecuárias do Estado de Santa Catarina). O empreendimento tem como propósito importar a matéria-prima (fertilizantes), ter uma marca própria, (Fertilizantes Fecoagro) e distribuir às cooperativas filiadas, diminuindo os custos e eliminando o atravessador. A Cooperja também é sócia do espaço cooperativo Show Room, onde os produtos das cooperativas ficam permanentemente em exposição em Florianópolis.

Em 2004 a Cooperja inaugurou a loja agropecuária em Santa Rosa do Sul. Um ano depois, a Cooperativa recebeu dois milhões e quatrocentas mil sacas.

Recorde absoluto! Neste mesmo ano, surge o Macarrão Caçarola (parafuso e espaguete), feito com a farinha de arroz Caçarola. Também é lançada a Marca Naturizi com: arroz sem agrotóxico, arroz integral e arroz cateto embalado a vácuo. Ainda em 2005 é realizado o 1º CDC – Campo Demonstrativo Cooperja – com objetivo de apresentar aos associados, novidades na cultura do arroz e milho. E na AGO deste ano, foi decidido que seria construída uma nova indústria em Santo Antônio da Patrulha.

Em 2006 a Cooperja continua a ser a cooperativa que mais recebeu arroz em Santa Catarina. Podemos exemplificar da seguinte maneira: Mais de 10% do arroz catarinense, ou 2% do arroz consumido no Brasil sai dos seus silos. Um ano depois a Cooperja sediou o 10º EJACC – Encontro Estadual de Jovens Agricultores Cooperativistas Catarinense – e recepcionou mais de 600 jovens vindos de todo o Estado. Ainda em 2007 foi inaugurada a primeira loja agropecuária no Rio grande do Sul, mais precisamente em Morrinhos do Sul.

A cada dois anos, a Cooperja participa do Fecoop – Encontro do Cooperativismo Catarinense, considerado o maior encontro de confraternização esportiva, cultural e associativista do Estado de SC. O Fecoop é realizado a cada dois anos em uma cidade catarinense. A última edição aconteceu em 2007, na cidade de Joaçaba.

Em 2008 recebeu o prêmio TOP BGA, da Bolsa de Gêneros Alimentícios do Rio de Janeiro. Este mesmo ano foi marcado pelo recebimento recorde de cerca de 3 milhões de sacas de arroz. E pela conclusão da Unidade de Beneficiamento de Arroz de Santo Antônio da Patrulha (RS).

Em 2009 a Cooperja se manteve entre as 400 maiores empresas de agronegócios do país, melhorou sua colocação e ainda conquistou um novo destaque: está entre as 50 maiores empresas que cresceram em número de venda. A Cooperativa completa 40 anos de muito trabalho e em consequência disso, 40 anos de muito sucesso. Uma prova foi o recebimento Record de mais de 3,3 milhões de sacas de arroz, apenas nos 5 primeiros meses do ano e a inauguração mais um supermercado, agora no município de Santa Rosa do Sul.

2010 foi marcado pela conquista de prêmios. A Cooperja novamente foi eleita pela Revista Exame uma das 400 maiores empresas de agronegócios do país e, a 8ª Melhor empresa de grãos. A Revista Amanhã também lançou uma edição especial, com o ranking das maiores empresas instaladas no Sul do Brasil. E a

Cooperja figurou na lista das grandes empresas brasileiras de todas as atividades, conquistando a 273ª colocação. E entre as 100 empresas líderes do mercado catarinense, está na 57ª posição. Pela Revista Globo Rural foi eleita uma das 500 maiores empresas do agronegócio brasileiro, ocupando a 286ª colocação. Comparado este ano, ao anterior, a Cooperativa subiu 32 posições. E o Arroz Caçarola esteve no ranking das Marcas mais lembradas pelos supermercadistas do nordeste. Além disso, a Cooperja ampliou sua rede e inaugurou mais uma Loja Agropecuária, em Três Cachoeiras (RS).

Destaques:

Todos os anos, a Cooperja realiza diversos cursos para seus associados em parceria com o SEBRAE. Um dos treinamentos com maior aceitação é o curso de Qualidade Total Rural, em que o casal participa aprendendo conceitos para melhorar a qualidade da propriedade rural. Neste sentido, passam da acepção de pequenos agricultores para empresários rurais. Além do QT Rural, diversos outros cursos foram realizados para os associados e colaboradores da cooperativa, sempre focando nos casais, nas mulheres e jovens.

### **3.3.3 Missão da Cooperja**

Através do cooperativismo, promover o desenvolvimento econômico das comunidades onde atua com responsabilidade sócio-ambiental.

### **3.3.4 Visão**

Ser reconhecida como a melhor opção de negócios em todos os segmentos que atua.

### **3.3.5 Valores**

- Cooperação;
- Moralidade;
- Transparência;
- Credibilidade;

- Isonomia;
- Comprometimento;
- Ética profissional;
- Organização;
- Respeito;
- Integração;
- Liderança;
- Boa conduta interna e externa e
- Bom relacionamento interpessoal.

Figura 1 – Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado



Fonte: site Cooperja, 2011.

### 3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A pesquisa foi realizada na sede Administrativa da Cooperja, da cidade de Jacinto Machado, que tanto a população quanto a amostra foi constituída por cem por cento dos colaboradores que totalizam vinte e sete.

### 3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A pesquisa aplicada foi realizada a partir de um questionário com dezessete perguntas fechadas e três perguntas abertas.

### 3.6 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

O processo de coleta de dados foi realizado na Empresa Cooperja, no setor administrativo, com a aplicação do questionário, no mês de agosto. Dada uma explicação breve a respeito do assunto abordado, o questionário foi aplicado aos funcionários.

### 3.7 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Após o recolhimento dos questionários foi realizada a tabulação dos dados a luz do referencial teórico onde se verificou o que pensam, sabem e agem os profissionais da empresa em relação à ética profissional.

## 4 RESULTADOS OBTIDOS

O capítulo a seguir traz a apresentação quantitativa dos dados através de gráficos e tabelas. Dentro destes dados faz-se uma breve análise dos números coletados entre os entrevistados, para posteriormente seja feita a análise de discussão dos resultados.

### 4.1 BLOCO: DADOS PESSOAIS

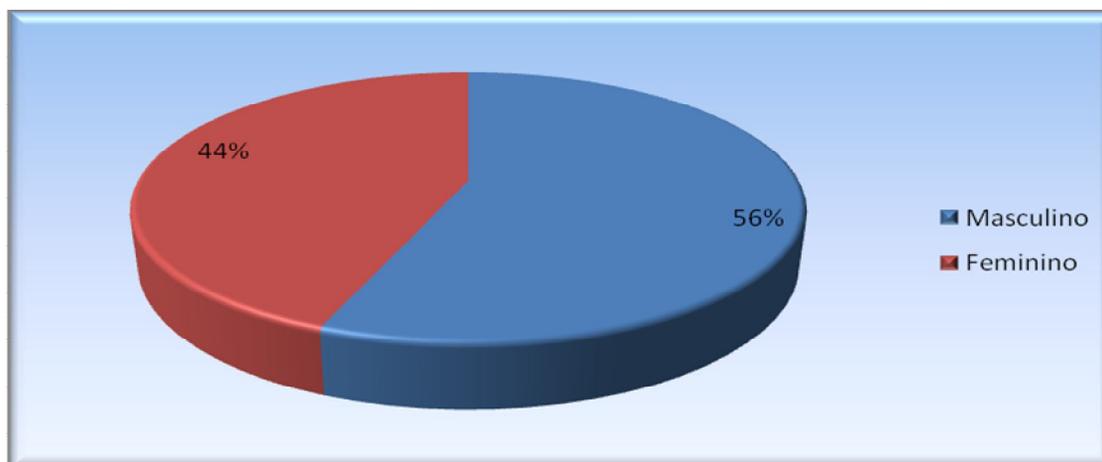
Neste bloco de dados estão informações referentes aos dados pessoais, como sexo, estado civil, faixa etária e grau de instrução.

Tabela 1 – Sexo

Sexo	Nº de funcionário	%
Masculino	15	56 %
Feminino	12	44 %
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 2 – Sexo



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

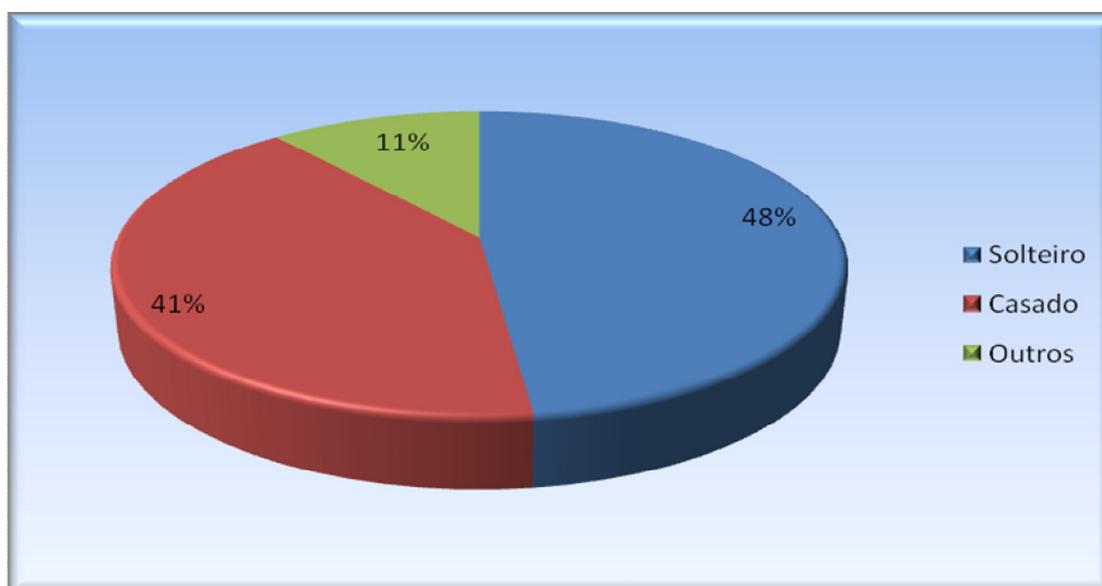
Constata-se pela análise dos dados coletados que 56% dos colaboradores são do sexo masculino e 44% do sexo feminino.

Tabela 2 – Estado civil

Estado civil	Nº de funcionário	%
Solteiro	13	48 %
Casado	11	41 %
Outros	3	11 %
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 3 – Estado civil



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

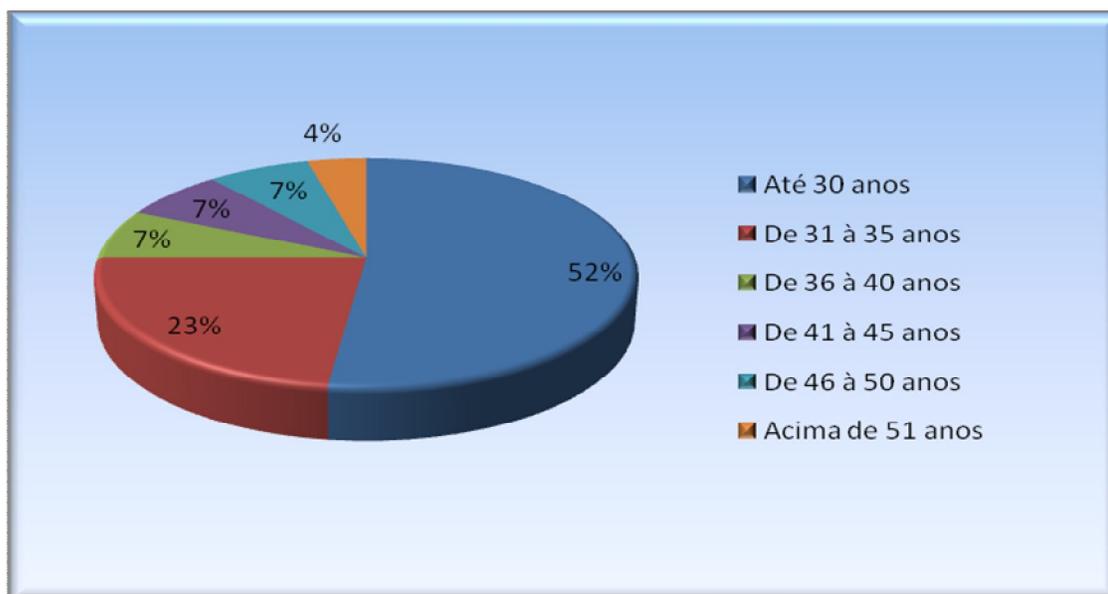
Para o estado civil dos entrevistados, os dados mostraram que 48% são solteiros, 41% são casados e 11% não têm estado civil declarado.

Tabela 3 – Faixa etária

Faixa etária	Nº de funcionário	%
Até 30 anos	14	52 %
De 31 à 35 anos	6	23 %
De 36 à 40 anos	2	7 %
De 41 à 45 anos	2	7 %
De 46 à 50 anos	2	7 %
Acima de 51 anos	1	4 %
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 4 – Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

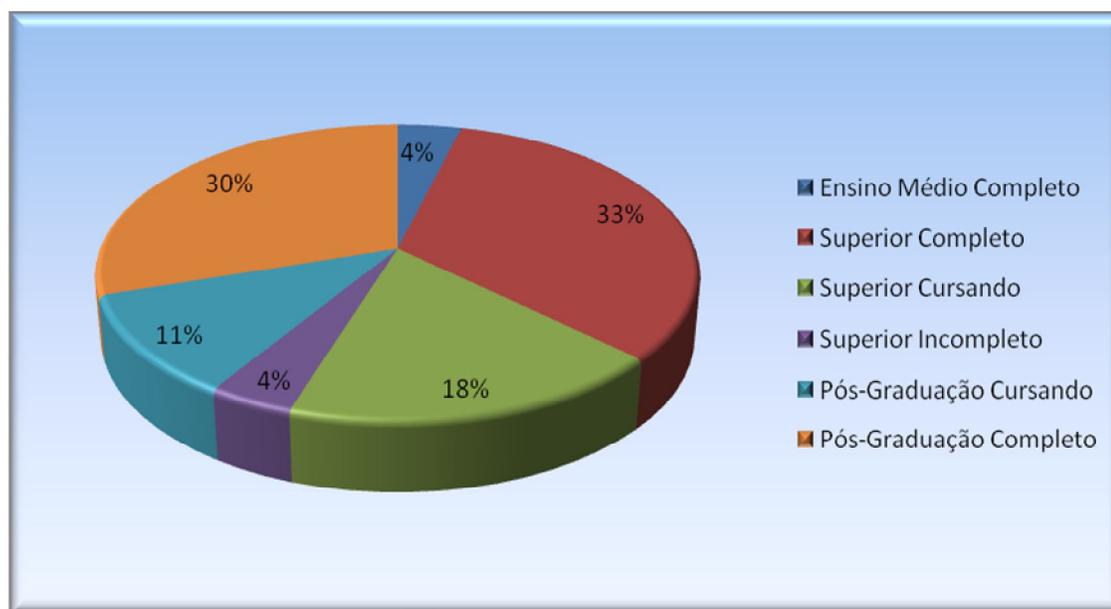
Na faixa etária dos colaboradores, 52% têm até 30 anos, 23%, de 31 à 35 anos, 7% revelam ter de 36 à 40 anos, 7%, de 41 à 45 anos, outros 7%, de 46 à 50 anos e que 4% têm acima de 51 anos.

Tabela 4 – Grau de instrução

Grau de instrução	Nº de Funcionário	%
Ensino Médio Completo	1	4 %
Superior Completo	9	33 %
Superior Cursando	5	18 %
Superior Incompleto	1	4 %
Pós-Graduação Cursando	3	11 %
Pós-Graduação Completo	8	30 %
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 5 – Grau de instrução



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

O grau de instrução dos colaboradores é de extrema importância, no qual se verificou que 33% dos colaboradores têm superior completo, 30% têm pós-graduação completa, 18% estão cursando o superior, 11% estão cursando uma pós-graduação, 4% têm o ensino médio completo e 4% estão com superior incompleto.

## 4.2 BLOCO: DADOS PROFISSIONAIS

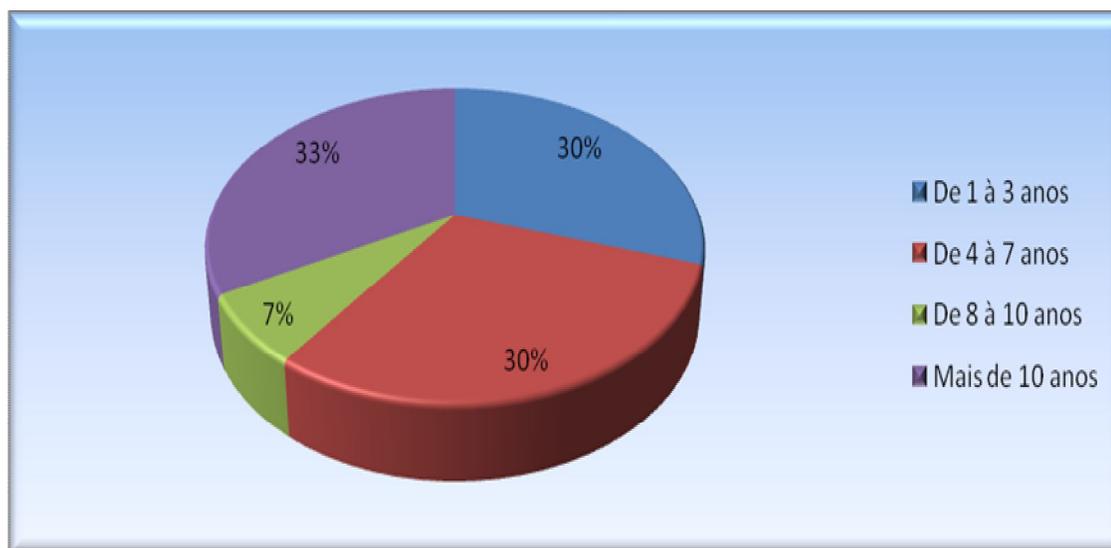
Este bloco traz as informações profissionais, o tempo de trabalho do entrevistado na Empresa Cooperja.

Tabela 5 – Tempo de trabalho na empresa

Tempo de trabalho na empresa	Nº de Funcionário	%
De 1 à 3 anos	8	30 %
De 4 à 7 anos	8	30 %
De 8 à 10 anos	2	7 %
Mais de 10 anos	9	33 %
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 6 – Tempo de trabalho na empresa



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

No tempo de trabalho na empresa, 33% dos colaboradores disseram ter mais de 10 anos, 30%, de 4 à 7 anos, outros 30%, de 1 à 3 anos e 7% de 8 à 10 anos.

### 4.3 BLOCO: ÉTICA

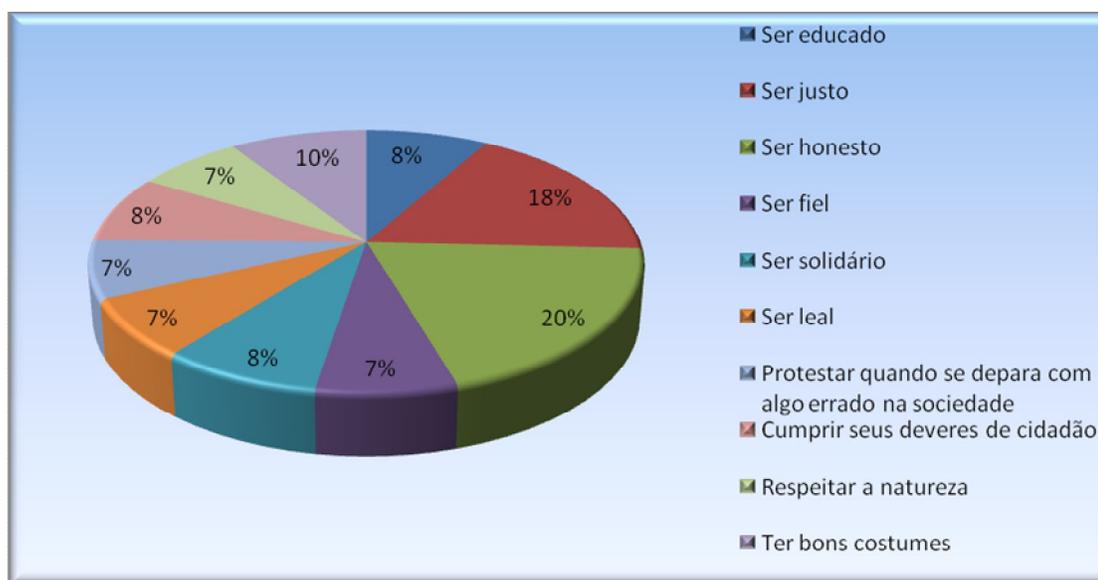
Neste bloco, estão as informações referentes a ética – grau de importância e a formação dos princípios.

Tabela 6 – Princípios éticos

Grau de importância dos princípios éticos	Nº de Funcionários	%
Ser educado	9	8%
Ser justo	18	18%
Ser honesto	21	20%
Ser fiel	8	7%
Ser solidário	9	8%
Ser leal	8	7%
Protestar quando se depara com algo errado na sociedade	8	7%
Cumprir seus deveres de cidadão	9	8%
Respeitar a natureza	8	7%
Ter bons costumes	10	10%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 7 – Grau de importância dos princípios éticos



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

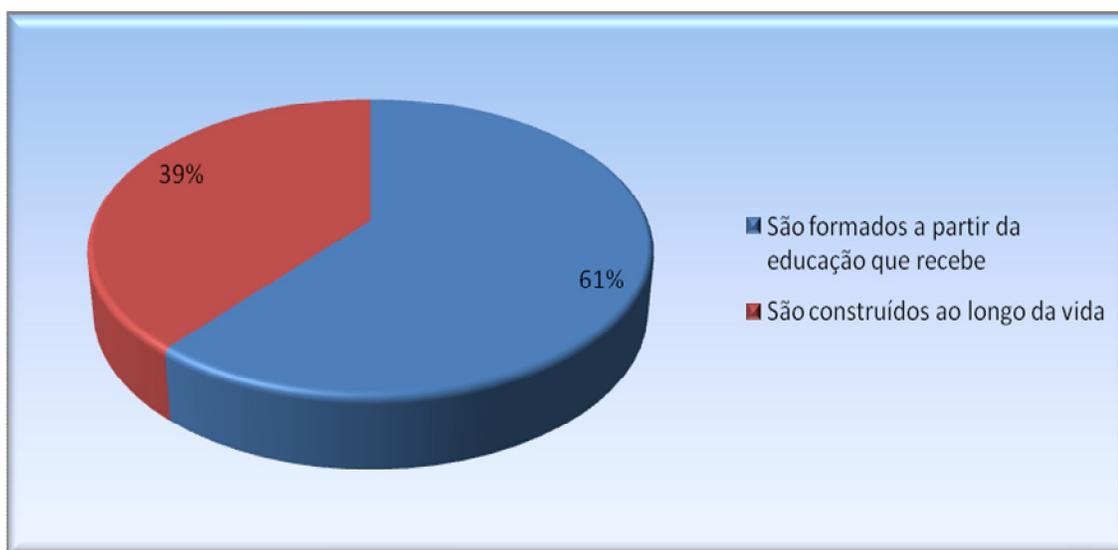
Os itens considerados importantes com relação aos princípios éticos tiveram o seguinte resultado: 20% dos colaboradores consideram ser honesto, 18% ser justo, 10% ter bons costumes, 8% ser educado, também 8% ser solidário, outros 8% cumprir seus deveres de cidadão, para 7% ser fiel, também 7% disseram ser leal e para outros 7% protestar quando se depara com algo errado na sociedade; e também 7% revelam respeitar a natureza.

Tabela 7 – Formação dos Princípios éticos de uma pessoa

Para você os princípios éticos de uma pessoa:	Nº de Funcionário	%
São formados a partir da educação que recebe	19	61%
São construídos ao longo da vida	12	39%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 8 – Princípios éticos de uma pessoa



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Sobre os princípios éticos de uma pessoa, 61% dos colaboradores pensam que são formados a partir da educação que receberam e 39% que são constituídos ao longo da vida.

#### 4.4 BLOCO: ÉTICA PROFISSIONAL

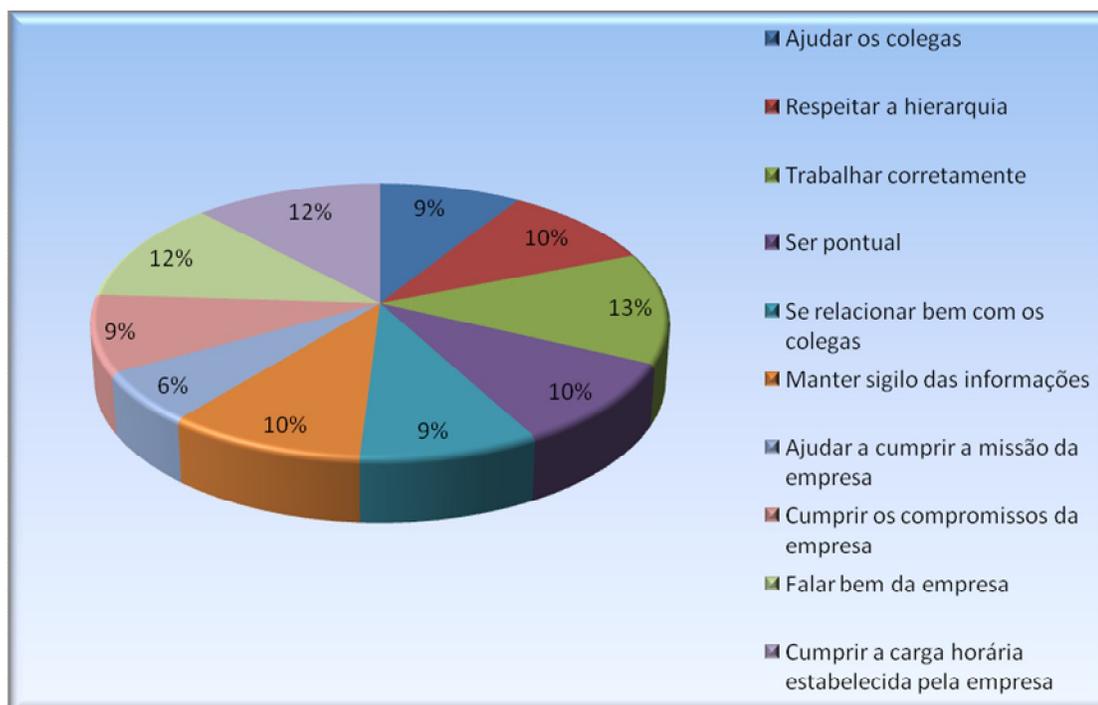
O presente bloco de dados traz as informações coletadas referente a ética profissional – o grau de importância dos princípios éticos, a frequência dos dilemas éticos dentro da Empresa Cooperja, os principais dilemas éticos presenciados na Empresa, as atitudes tomadas em relação a tais dilemas; o código de conduta da Empresa Cooperja, sua eficácia; código de ética da profissão e a consulta na hora da tomada de decisões; as consequências da falta de ética; a denúncia de procedimentos antiéticos; o agir de forma antiética: com colegas, com a empresa e com os clientes.

Tabela 8 – Princípios éticos profissionais

<b>Grau de importância dos princípios éticos profissionais</b>	<b>Nº de Funcionários</b>	<b>%</b>
Ajudar os colegas	7	9%
Respeitar a hierarquia	8	10%
Trabalhar corretamente	10	13%
Ser pontual	8	10%
Se relacionar bem com os colegas	7	9%
Manter sigilo das informações	8	10%
Ajudar a cumprir a missão da empresa	5	6%
Cumprir os compromissos da empresa	7	9%
Falar bem da empresa	9	12%
Cumprir a carga horária estabelecida pela empresa	9	12%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 9 – Grau de importância dos princípios éticos profissionais



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

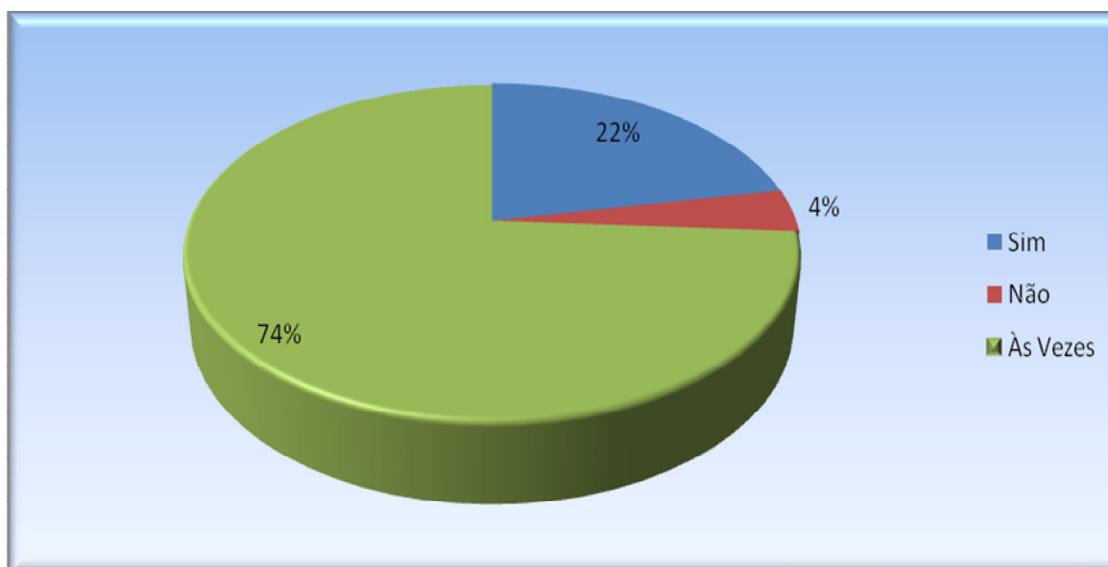
Os itens considerados importantes com relação aos princípios éticos profissionais tiveram o seguinte resultado: 13% dos colaboradores consideram trabalhar corretamente, 12% falar bem da empresa, 12% cumprir a carga horária estabelecida pela empresa, 10% respeitar a hierarquia, 10% ser pontual, 10% manter sigilo das informações, 9% ajudar os colegas, 9% se relacionar bem com os colegas, 9% cumprir os compromissos da empresa e 6% ajudar a cumprir a missão da empresa.

Tabela 9 – Frequência de dilemas éticos

Dentro da Cooperja há frequência de dilemas éticos?	Nº de funcionário	%
Sim	6	22%
Não	1	4 %
Às Vezes	20	74%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 10 – Frequência de dilemas éticos



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

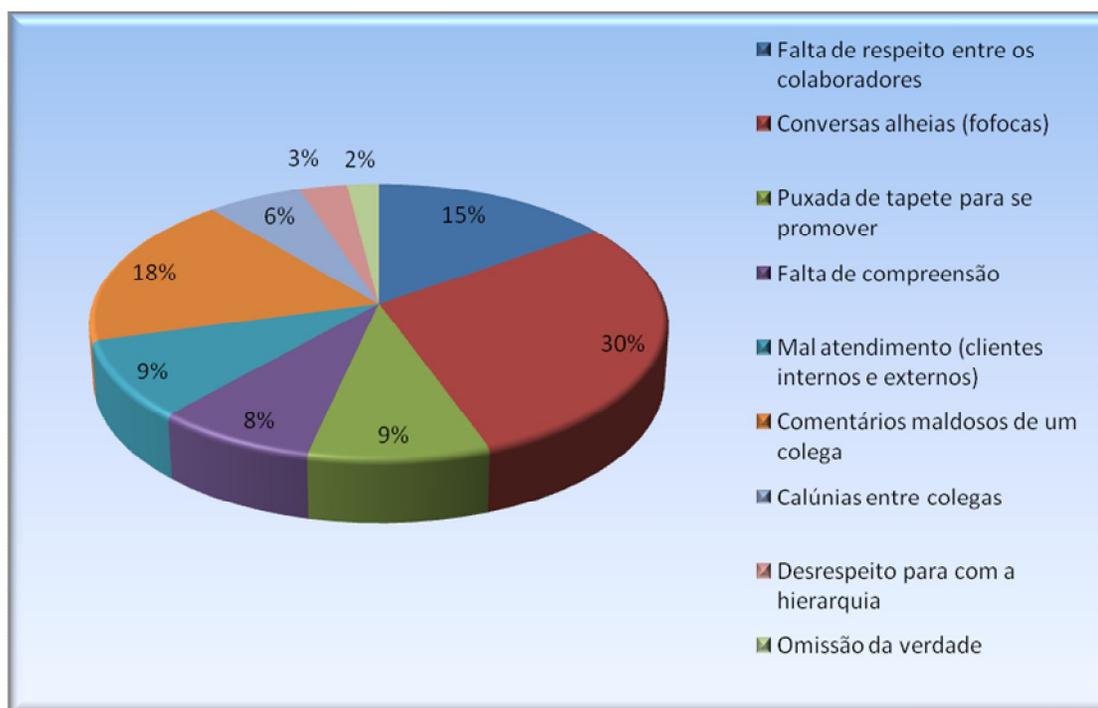
Questionado sobre a frequência de dilemas éticos, 74% dos colaboradores dizem que eles aparecem às vezes, 22% dos colaboradores afirmam que há frequência de dilemas éticos dentro da empresa e 4% dizem que não há frequência.

Tabela 10 – Principais dilemas éticos

Quais os principais dilemas éticos presenciados por você na Cooperja?	Nº de Funcionário	%
Falta de respeito entre os colaboradores	10	15%
Conversas alheias (fofocas)	19	30%
Puxada de tapete para se promover	6	9%
Falta de compreensão	5	8%
Mal atendimento (clientes internos e externos)	6	9%
Comentários maldosos de um colega	12	18%
Calúnias entre colegas	4	6%
Desrespeito para com a hierarquia	2	3%
Omissão da verdade	1	2%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 11 – Principais dilemas éticos



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Sobre os principais dilemas éticos presenciados na empresa, 30% dos colaboradores dizem que o principal são as conversas alheias, 18% comentários maldosos de um colega, 15% falta de respeito entre os colaboradores, 9% puxada de tapete para se promover, 9% mau atendimento (clientes internos e externos), 8%

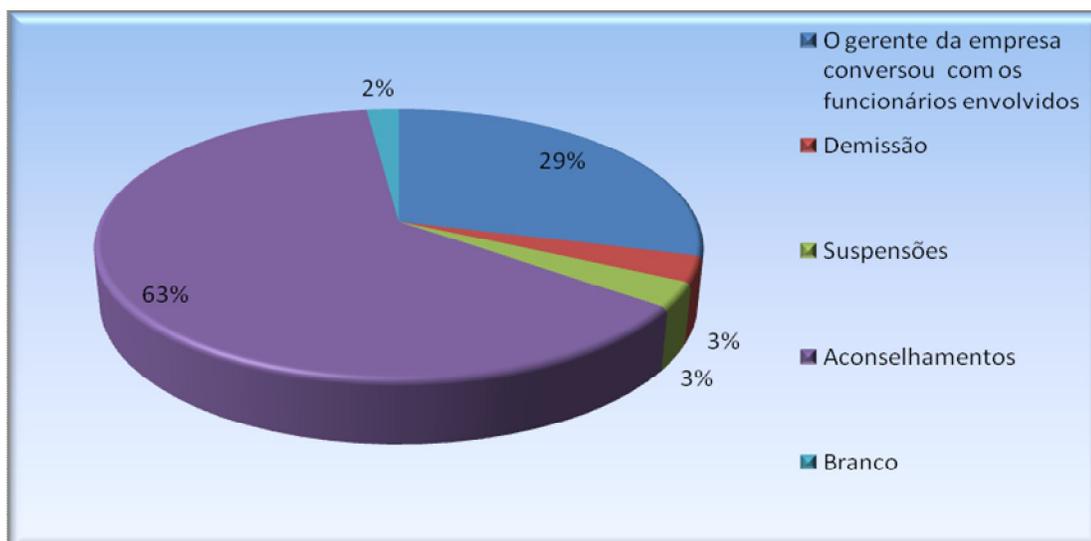
falta de compreensão, 6% calúnias entre colegas, 3% desrespeito para com a hierarquia e 2% omissão da verdade.

Tabela 11 – Atitude tomada

Diante desses dilemas qual a atitude foi tomada a respeito?	Nº de Funcionário	%
O gerente da empresa conversou com os funcionários envolvidos	10	29%
Demissão	1	3%
Suspensões	1	3%
Aconselhamentos	22	63%
Branco	1	2%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 12 – Atitude tomada



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

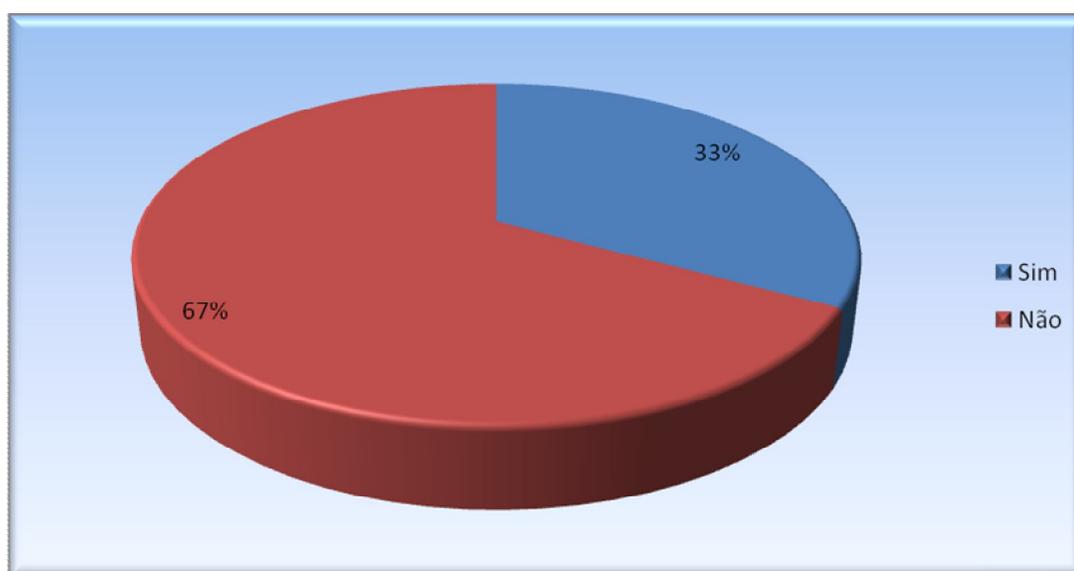
Diante desses dilemas 63% dos colaboradores dizem que a melhor atitude a ser tomada é o aconselhamento, 29% dizem que o gerente da empresa conversou com os funcionários envolvidos, para 3% houve demissões, para outros 3%, suspensões e 2% não responderam.

Tabela 12 – Código de conduta

A Cooperja tem um código de conduta?	Nº de Funcionário	%
Sim	9	33%
Não	18	67%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 13 – Código de conduta



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

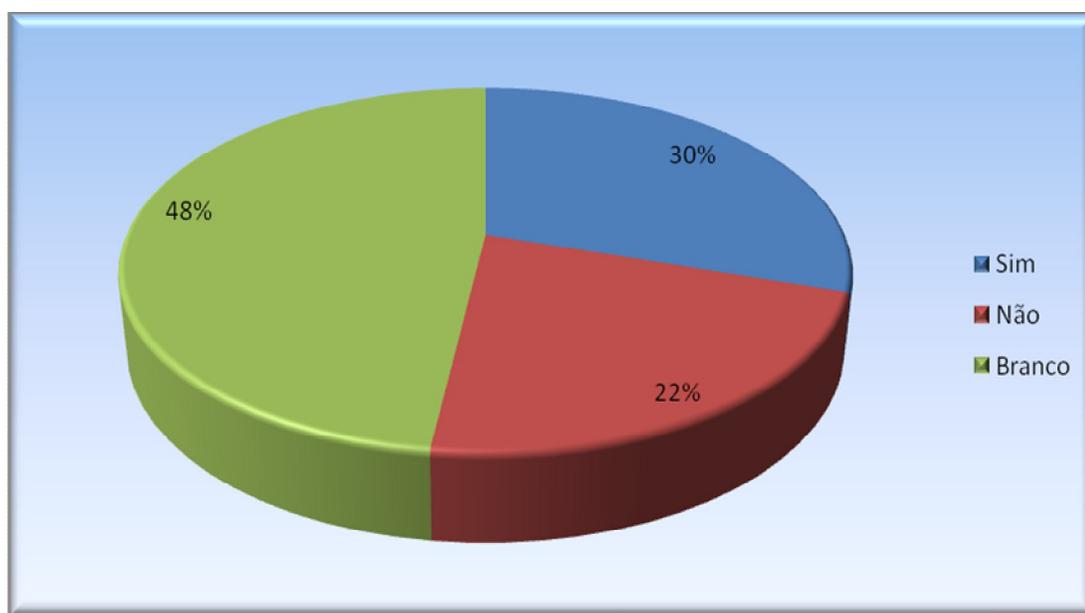
A maior parte dos colaboradores, 67% dizem que a Cooperja não tem um código de conduta, porém 33% dizem que tem.

Tabela 13 – Eficácia de código de ética

Se sim, você o considera eficaz?	N° de Funcionário	%
Sim	8	30%
Não	6	22%
Branco	13	48%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 14 – Eficácia de código de ética



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

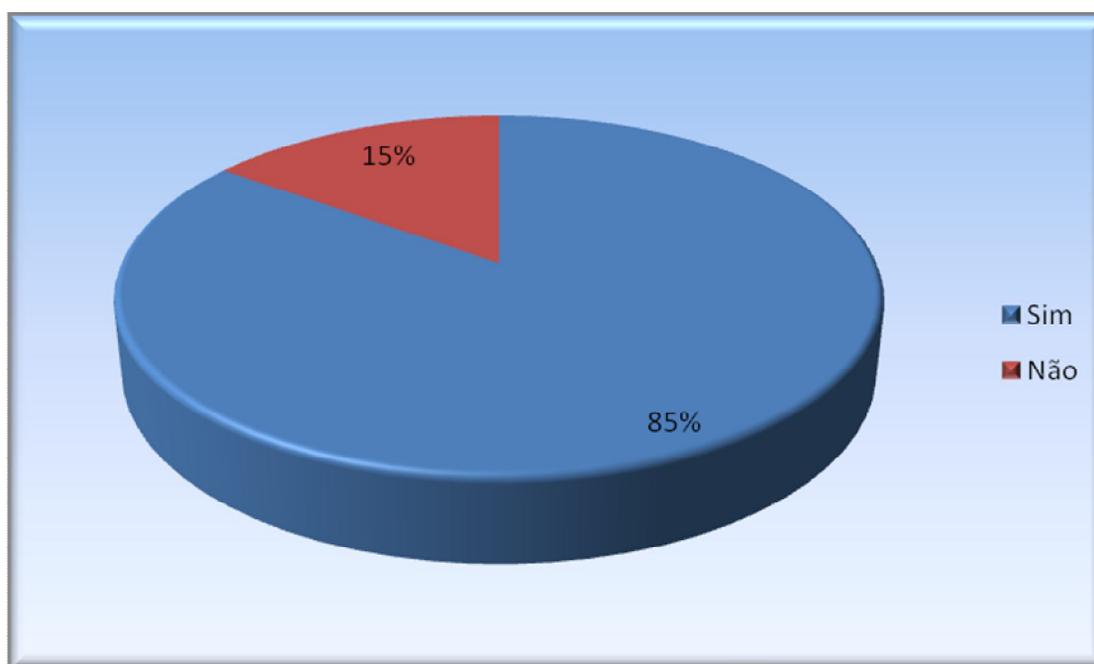
Sobre a eficácia do código de ética, 48% dos colaboradores não opinaram sobre a eficácia do código, 30% consideram o código de ética eficaz e 22% não o consideram eficaz.

Tabela 14 – Código de ética profissional

<b>Cada profissão tem seu código de ética, você conhece o código da sua profissão?</b>	<b>Nº de Funcionário</b>	<b>%</b>
Sim	23	85%
Não	4	15%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 15 – Código de ética profissional



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

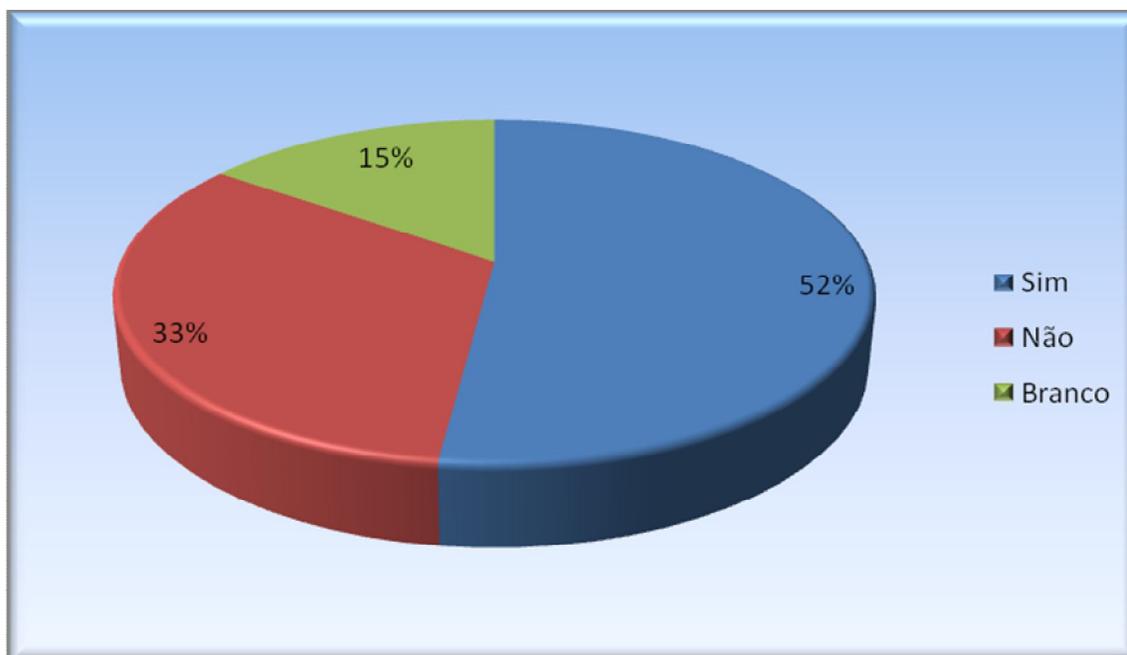
A maior parte dos colaboradores, 85%, conhecem o código de ética da sua profissão e, porém 15% não conhecem o código de ética da sua profissão.

Tabela 15 – Consulta ao código de ética

Se sim, já recorreu a ele quando teve que tomar decisões importantes?	Nº de Funcionário	%
Sim	14	52%
Não	9	33%
Branco	4	15%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 16 – Consulta ao código de ética



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

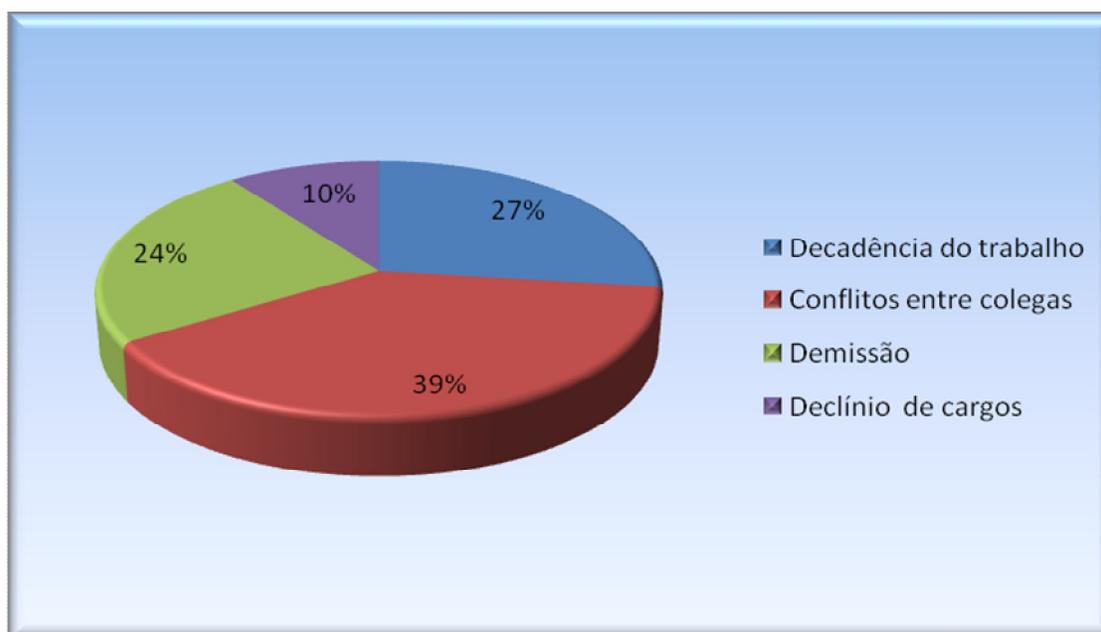
Sobre a consulta ao código de ética, 52% dos colaboradores já recorreram ao código de ética da sua profissão, 33% nunca recorreram e 15% não responderam.

Tabela 16 – Conseqüências da falta de ética

Quais as conseqüências de uma má conduta ética dentro de uma empresa?	Nº de Funcionário	%
Decadência do trabalho	14	27%
Conflitos entre colegas	20	39%
Demissão	12	24%
Declínio de cargos	5	10%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 17 – Conseqüências da falta de ética



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

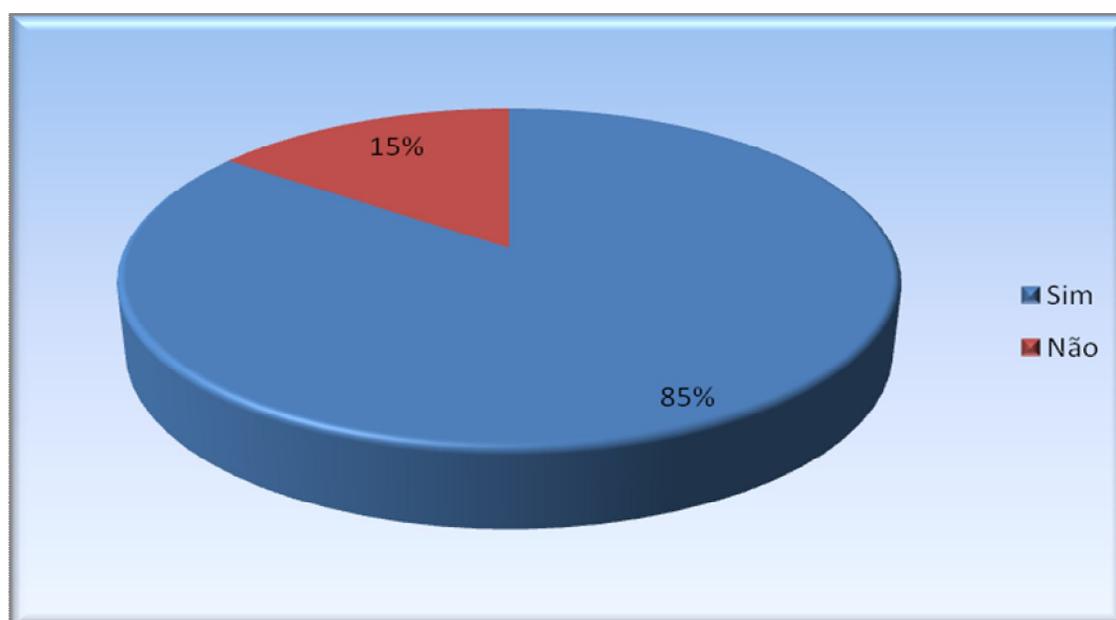
Nas conseqüências da falta de ética, 39% dos colaboradores acham que os conflitos entre os colegas acontecem pela falta dela, para 27%, a decadência do trabalho é a conseqüência, outra conseqüência, para 24%, é a demissão e para 10%, é o declínio de cargos.

Tabela 17 – Denúncia de procedimentos antiéticos

<b>É possível denunciar procedimentos antiéticos na Cooperja?</b>	<b>Nº de funcionário</b>	<b>%</b>
Sim	23	85%
Não	4	15%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 18 – Denúncia de procedimentos antiéticos



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

A maior parte dos colaboradores com 85% dizem que é possível denunciar procedimentos antiéticos dentro da empresa e 15% dizem que não é possível.

Tabela 18 – Você já agiu de forma antiética perante:

<b>Você já agiu de forma antiética perante:</b>	<b>Nº de Funcionário</b>	<b>%</b>
<b>Seus Colegas</b>		
Sim	7	26%
Não	20	74%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>
<b>A empresa</b>		
Sim	5	19%
Não	22	81%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>
<b>Com clientes</b>		
Sim	2	7%
Não	25	93%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

Figura 19 – Você já agiu de forma antiética perante:



Fonte: Dados da pesquisa, (2011).

A maioria dos colaboradores, 74%, nunca agiram de forma antiética perante seus colegas, mas 26% dizem já terem agido. Perante a empresa, 81% revelam que nunca agiram de forma antiética e 19% já agiram. Em relação aos clientes, 93% dizem nunca terem agido de forma antiética perante os clientes e apenas 7% já agiram.

## 5 ANÁLISE DE DADOS

Ética é o comportamento e costumes do indivíduo na sociedade, um conjunto de práticas que norteiam a mesma, pode-se dizer que ela é o jeito de agir de cada cidadão, o comportamento e valores estabelecidos pela sociedade. A ética profissional baseia-se nas regras atribuídas pela empresa, o comportamento de cada colaborador dentro dela, por isso cada profissão tem seu código de ética que deve ser seguido.

Os primeiros dados da pesquisa trazem uma análise identificadora dos entrevistados, onde 56% é do sexo masculino e 44% são do sexo feminino, dado revelado em virtude, principalmente, por ser a empresa uma cooperativa. Já nos dados referentes ao estado civil, a maioria, 48% são solteiros e com até 30 anos (52%).

Para o grau de instrução houve diversidade, mas o maior percentual foi de ensino superior completo, o que é um dado bastante relevante, já que indica que grande parte dos colaboradores já frequentaram uma academia e portanto indica já terem discutido questões sobre ética profissional.

Os dados profissionais revelaram que 33% dos profissionais estão na empresa a mais de 10 anos, ou seja, têm um bom conhecimento a respeito da mesma, bem como dos comportamentos e atitudes no relacionamento profissional na cooperativa.

Como princípios éticos, para 78% dos entrevistados 'ser honesto' é o principal, o entrevistado C revela que "ética é ter consciência dos deveres e obrigações, ser honesto e agir conforme os princípios de cada profissão, tendo comprometimento com as ações que lhes confere sem agir de má fé." Enquanto que para 67%, 'ser justo' é um dos principais princípios éticos, conforme revela o entrevistado B "ética é a maneira certa de agir, sabendo definir o que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto."

Como se pode observar o entendimento dos colaboradores quanto os principais princípios éticos para um profissional é bastante coerente e permeia em torno do que se tem como fundamental para o exercício de qualquer atividade profissional.

Quanto à formação destes princípios, os resultados demonstram que os colaboradores se dividem, quando alguns entendem que são formados a partir da

educação que recebem e outros que podem ser adquiridos ao longo da vida. De acordo com Campos, Greik & Do Vale (2002, p. 1), “Todo ser humano é dotado de uma consciência moral, que o faz distinguir entre certo ou errado, justo ou injusto, bom ou ruim, com isso é capaz de avaliar suas ações; sendo, portanto, capaz de ética.” Ou seja, a educação recebida (de pais, avós) é capaz de formar seus conceitos de ética.

Para eles o trabalho norteado pela ética profissional deve ser correto, respeitando os colegas, as regras e a hierarquia, sem faltar com a verdade, ou seja, a honestidade deve estar sempre presente. O comprometimento, a cooperação, o trabalho em equipe, atitude pró-ativa, ajudam no relacionamento profissional bem como no cumprimento dos objetivos da empresa.

Os colaboradores revelam que os mais frequentes dilemas éticos enfrentados por eles são as conversas alheias (fofocas) e a falta de respeito entre os colaboradores, e que mediante os mesmos, a atitude mais regular por parte da empresa é a conversa com os gerentes, no sentido de amenizar os resultados para a boa convivência.

Portanto em alguns casos a falta de ética profissional ocasiona demissão, principalmente quando os conflitos afetam os resultados almejados pela empresa.

A pesquisa nos mostra que os colaboradores, em sua maioria não conhecem o código de conduta da empresa. Camargo (2002, p. 31), diz que “a pessoa tem que estar imbuída de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho.” Não conhecer o código de conduta, significa não estar agindo ou não procurar agir da forma correta, conforme prevê tais normas.

Diferentemente do resultado referente ao conhecimento do código de conduta, a pesquisa revela que os colaboradores não só conhecem como recorrem ao código de ética de suas respectivas profissões quando necessitam tomar decisões importantes na empresa, isso demonstra, conforme relata Soares (1996, p. 19), que “pessoas que, ao exercerem suas profissões, o façam de forma competente, leal, justa e honesta, isto é, atuem dentro da ética profissional.

Os colaboradores dizem que é de extrema importância ter o conhecimento da ética profissional, pois ela é fundamental dentro da empresa.

“Ética profissional é ter uma boa conduta dentro de sua vida profissional. Sendo uma pessoa confiável, justa, que respeita seu trabalho e o dos demais, é ser pontual, trabalhar para ajudar a si e a seus colegas.” (ENTREVISTADO D).

Outro colaborador entende que ética profissional:

É um conjunto de normas morais pelas quais o indivíduo deve orientar seu comportamento na profissão que exerce. A ética é de fundamental importância em todas as profissões, e para todo ser humano, para que possamos viver relativamente bem em sociedade, pois temos que ter a consciência de que nossos atos podem influenciar na vida dos outros e que nossa liberdade acarreta em responsabilidade. (ENTREVISTADO A).

Quanto às denúncias, a empresa proporciona aos colaboradores a denúncia de procedimentos antiéticos, ou seja, a empresa proporciona que o próprio colaborador tome a iniciativa de denunciar a falta de ética.

A ação antiética pode ser direcionada aos colegas, ou em relação a empresa, ou aos clientes, onde os entrevistados revelam, em boa parte, nunca terem agido desta forma. Pois, conforme revela o Entrevistado F, agir eticamente é “agir sempre com senso de justiça e lealdade. Ajudar quando precisa, cobrar quando necessário e sempre ser correto com seus colegas.”

Os dados revelam que o conhecimento ético é fundamental dentro da empresa, e estes dados mostraram que na Empresa Cooperja este conhecimento é real, que existem conflitos de interesse entre os colaboradores, mas que a empresa procura resolver da melhor forma tais situações.

A ética ainda é um assunto bastante confrontante, porém são princípios que se tem, são valores construídos com educação, honestidade e valor humano.

O estudo conseguiu alcançar seus objetivos, identificando os conceitos da ética, social e profissional; os princípios e dilemas éticos que os profissionais têm dentro da Cooperja, bem como analisou as ações que empresa tem em relação a tais situações e na solução destas.

## 6 CONCLUSÃO

A ética compõe nossos valores, os costumes que também herdamos de nossos pais. São normas que buscamos seguir para conviver pacificamente com outras pessoas, seguindo as regras que o cotidiano nos impõe sempre.

A sociedade não seria a mesma se não tivéssemos conceitos éticos para com os outros e com as atitudes que tomamos a cada dia. E profissionalmente, não é e não poderia ser diferente.

Cada profissão, por sua vez, exige de seu profissional tal procedimento e para isso conta com seu código de ética, ou de conduta, que se baseia em reações e atitudes que o profissional terá com a sociedade, com os indivíduos em relação ao seu trabalho.

Dentro deste contexto, o estudo buscou analisar os conceitos, a forma como a ética é tratada dentro da Empresa Cooperja. O quesito honestidade, justiça para muitos, tem relação direta com ética, o que mostra os valores adquiridos, onde agir corretamente seja com a empresa, seja com os colegas, é mostrar ser ético. E este dado tem relação com a educação, onde o estudo mostrou que tantos dizem ter relação com a educação recebida ao longo da vida.

A ética profissional trouxe dados, também, relacionados ao agir corretamente dentro da empresa, ter honestidade e agir de acordo com as normas da empresa. A falta de respeito ao colega, de dignidade e honestidade ao próximo são dilemas dos quais os colaboradores enumeram como dilemas éticos enfrentados na empresa.

A falta de ética dentro da Cooperja tem consequências bastante relevantes, até mesmo a demissão dos colaboradores, conforme demonstra os dados da pesquisa. Para tal falta de ética a empresa conta a denúncia de seus colaboradores, de atos contra os próprios colaboradores, contra a empresa e, principalmente, contra os clientes.

A ética é uma questão bastante relevante na sociedade, nas empresas, na vida social, pessoal e profissional de cada pessoa. Não existe uma sociedade sem regras, normas, condutas, bem como nenhum a profissão sobrevive sem estas questões, afinal toda forma de convivência precisa de regras para que cada um possa respeitar seu espaço e ao espaço alheio.

A ética é o conjunto de fatores, procedimentos e questões que levam as pessoas a agirem de forma correta e dentro dos princípios que a sociedade, ou mesmo, a profissão desejam. Agindo eticamente, as pessoas convivem socialmente, agregam valor, caráter a sua pessoa e demonstram respeito ao seu próximo.

A Cooperja busca que seus colaboradores ajam de forma ética com os colegas, com a empresa e com os clientes, incentivando, sempre, os bons valores, a forma ética de agir e, conseqüentemente, punindo os que de qualquer forma ajam contrariamente a estas atitudes.

Como sugestão de melhoria para empresa, é preciso que se reveja o conhecimento do código de conduta da empresa. Rever a forma como o mesmo é apresentado dentro da empresa e, como mostrado nos resultados, dar eficácia a esta apresentação junto aos colaboradores. Pois, o conhecimento da ética, em todos os sentidos da empresa – da profissão, de conduta, os valores – são essências para que a empresa demonstre seus princípios éticos para com os colaboradores, clientes e demais envolvidos neste processo.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; ALYRIO, Rovigati Danilo; BOAS, Ana Alice Vilas. **Cultura e ética na negociação internacional**. 1º Ed. São Paulo: Atlas, 2006. 160 p.
- ARANHA, Maria Lúcia Arruda & MARTINS, Maria Helena Pires. **Filosofando - introdução à Filosofia**. 2. Ed. São Paulo: Moderna, 1995, p.274.
- ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2ª Ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005. 340 p.
- BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da Pesquisa**: monografia, dissertação, tese. São Paulo: Atlas, 2004. 160p.
- CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. 3ªed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999. 108 p.
- CAMPOS, Michele; GREIK, Michl; DO VALE, Tacyanne. **Historia da ética**. Disponível em: [www.ricardoalmeida.adm.br/Historia\\_da\\_Etica.pdf](http://www.ricardoalmeida.adm.br/Historia_da_Etica.pdf). Publicado em 2002. Acessado em 27/04/2011.
- CARMO, Paulo Sérgio do. **História e ética do trabalho no Brasil**. 1ª Ed. São Paulo: Editora Moderna, 1998. 144 p.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 4ª Ed. São Paulo: MAKRON Books, 1996. 209 p.
- CHAUÍ, Marilena. **Convite á filosofia**. 11ª Ed. São Paulo: Atica, 1999. 440 p.
- FERREIRA, AB. H. **Novo Aurélio**. Dicionário da Língua Portuguesa. 3 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.
- GALLO, Silvio. (Coord. Do grupo de estudantes sobre Ensino de Filosofia). **Ética e cidadania**: Caminhos da filosofia. 9ª Ed. São Paulo: Papyrus Editora, 2002. 111 p.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.
- GONÇALVES, Maria H. B. **Ética e trabalho**. Rio de Janeiro: Senac, 1996.
- JACOMINO, Darlen. **Você é um profissional ético?** Revista Você. São Paulo, n. 25, p 28-39, 2000.
- JORGE, Claudia. **Ética Profissional**: Breve retorno às origens. Disponível em: [www.webartigo.com/articles/9551/1/etica-profissional/pagina1.html](http://www.webartigo.com/articles/9551/1/etica-profissional/pagina1.html). Publicado em 23/09/2008. Acesso em 15/04/2011.
- KISNERMAN, Natalino. **Ética para o serviço social**. Petrópolis: Vozes, 1983.

- LAMA, Dalai. **Uma ética para o novo milênio**. Rio de Janeiro: Sextante, 2000. 256 p.
- LEISINGER, Klaus M.; SCHMITT, Karin. **Ética Empresarial**. Responsabilidade global e gerenciamento moderno. 2º Ed. Petrópolis: Vozes, 2002. 231 p.
- LISBOA, Lázaro Plácido. **Ética geral e profissional em contabilidade**. 2º Ed. São Paulo: Editora Atlas, 1997.
- LUFT, Celso Pedro. **Dicionário brasileiro globo**. São Paulo: Globo, 1997.
- MEDEIROS, Joao Bosco; HERNADES, Sonia. **Manual da Secretaria**: Técnicas de trabalho. 9ª Ed. São Paulo: Atlas, 2004. 373 p.
- MONTEIRO, Teresa Murcia Leite. **Um caso de ética**: a relação das empresas com o conselho de contabilidade. Disponível em: [www.esuda.com.br/coord/cont/artigos/Artigo\\_Etica\\_Seacon.pdf](http://www.esuda.com.br/coord/cont/artigos/Artigo_Etica_Seacon.pdf). Acessado em: 09/05/2011.
- MORAES, Maria Cristina Pavan de; BENEDICTO, Gideon Carvalho de. **Uma abordagem da importância da ética nas organizações**. Publicado em 1999. Disponível em: [www.puccampinas.edu.br/centros/cea/sites/revista/conteudo/pdf/vol12\\_n2\\_Uma\\_Abordagem.pdf](http://www.puccampinas.edu.br/centros/cea/sites/revista/conteudo/pdf/vol12_n2_Uma_Abordagem.pdf). Acesso em 31/03/2011.
- MOREIRA, Joaquim Manhães. **Ética empresarial no Brasil**: O que é Ético em cada atividade da empresa; Como praticar a ética; Como lutar contra a concorrência antiética. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1999. 246 p.
- NALINI, José Renato. **Ética Geral e Profissional**. 2ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999. 326 p.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica**: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. 2º Ed. São Paulo: Pioneira, 1999. 320 p.
- PEQUENO, Marconi. **A ética e suas origens**. Disponível em: [cafilo.neophytus.com/arquivos/2011.1/etica\\_i/a\\_etica\\_e\\_suas\\_origens.pdf](http://cafilo.neophytus.com/arquivos/2011.1/etica_i/a_etica_e_suas_origens.pdf) Acesso em 27/04/2011.
- PROGRAMA RIO + HOSPITALEIRO. **Ética e Comportamento Profissional**. Universidade de Sá. Disponível em: [www.riomaishospitaleiro.com.br/apostilas/disciplina2.pdf](http://www.riomaishospitaleiro.com.br/apostilas/disciplina2.pdf) . Acessado em 09/05/2011.
- RODRIGUES, Willian Costa. **Metodologia Científica**. Publicado em 2007. Disponível em: [professor.ucg.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/3922/material/Willian%20Costa%20Rodrigues\\_metodologia\\_cientifica.pdf](http://professor.ucg.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/3922/material/Willian%20Costa%20Rodrigues_metodologia_cientifica.pdf). Acessado em: 25/04/2011.

SERTEK, Paulo. **Responsabilidade social e competência interpessoal**. 20ª Ed. Curitiba: Ibpex, 2006. 398.

SOARES, Moisés Souza. **Ética e exercício profissional**. Brasília: Abeas, 1996. 176p.

SOUZA, Herbert de; RODRIGUES, Carla. **Ética e cidadania**. São Paulo: Moderna, 1994. 72 p.

SOUZA, Luiz Gonzaga de. **Ética e Sociedade**. Publicado em: 28/08/2007. Disponível em: [shvoong.com/humanities/philosophy/1658072-%C3%A9tica-sociedade](http://shvoong.com/humanities/philosophy/1658072-%C3%A9tica-sociedade), Acessado em: 09/05/2011.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações**. 11ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1998. 337 p.

SUNG, Jung Mo; SILVA, Josué Candido da. **Conversando sobre ética e sociedade**. 8ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2000. 117 p.

VAZQUEZ, Adolfo Sanchez. **Ética**. 22 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002. 267 p.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de Secretariado: Técnicas e Comportamento**. 2ª Ed. São Paulo: Érica, 2007. 156 p.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO



### QUESTIONARIO A SER APLICADO COM OS COLABORADORES DO SETOR ADMINISTRATIVO DA COOPERJA.

O presente questionário foi elaborado pela acadêmica Lilian dos Santos Piva, para a realização da pesquisa acadêmica de Conclusão do curso de Secretariado Executivo que tem como objetivo: analisar os conceitos e princípios éticos que norteiam os relacionamentos profissionais dos colaboradores do setor administrativo da Cooperja - Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado – SC. Conto com sua participação para responder o questionário, pois suas respostas são muito importantes para este estudo.

#### Bloco 1 – Dados Pessoais

##### 1.1 Sexo

Masculino                       Feminino

##### 1.2 Estado Civil

Solteiro                               Divorciado  
 Casado                                  Outros

##### 1.3 Faixa etária

Até 30 anos                               De 41 à 45 anos  
 De 31 à 35 anos                          De 46 à 50 anos  
 De 36 à 40 anos                          Acima de 51 anos

##### 1.4 Grau de Instrução

Ensino Fundamental Completo                       Superior Cursando  
 Ensino Médio Incompleto                               Superior Incompleto  
 Ensino Médio Completo                                  Pós-Graduação Completa  
 Superior Completo                                          Pós-Graduação Cursando

## Bloco 2 – Dados profissionais

### 2.1 Tempo de trabalho na empresa

- Menos de 1 ano  De 8 à 10 anos  
 De 1 à 3 anos  Mais de 10 anos  
 De 4 à 7 anos

## Bloco 3 – Ética

### 3.1 Relate o que é ética para você

---

---

---

### 3.2 De 1 a 10 (considerando 1 o grau de maior importância) enumere os princípios éticos

- Ser educado  
 Ser justo  
 Ser honesto  
 Ser fiel  
 Ser solidário  
 Ser leal  
 Protestar quando se depara com algo errado na sociedade  
 Cumprir seus deveres de cidadão  
 Respeitar a natureza  
 Ter bons costumes

### 3.3 Para você os princípios éticos de uma pessoa:

- São formados a partir da educação que recebe  
 São construídos ao longo da vida

## Bloco 4 – Ética profissional

### 4.1 Relate o que é ética profissional

---

---

---

4.2 De 1 a 10 (considerando 1 o grau de maior importância) enumere os princípios éticos profissionais

- ( ) Ajudar os colegas
- ( ) Respeitar a hierarquia
- ( ) Trabalhar corretamente
- ( ) Ser pontual
- ( ) Se relacionar bem com os colegas
- ( ) Manter sigilo das informações
- ( ) Ajudar a cumprir a missão da empresa
- ( ) Cumprir os compromissos da empresa
- ( ) Falar bem da empresa
- ( ) Cumprir a carga horária estabelecida pela empresa

4.3 Dentro da Cooperja há frequência de dilemas éticos?

- ( ) Sim                       ( ) Não                       ( ) Às vezes

4.4 Quais os principais dilemas éticos presenciados por você na Cooperja?

- ( ) Falta de respeito entre os colaboradores
- ( ) Conversas alheias (fofocas)
- ( ) Puxada de tapete para se promover
- ( ) Falta de compreensão
- ( ) Mal atendimento (clientes internos e externos)
- ( ) Traição
- ( ) Comentários maldosos de um colega
- ( ) Calúnias entre colegas
- ( ) Desrespeito para com a hierarquia
- ( ) Omissão da verdade

4.5 Diante desses dilemas qual a atitude foi tomada a respeito?

- ( ) O gerente da empresa conversou com os funcionários envolvidos

- Demissão
- Punições
- Suspensões
- Aconselhamentos

4.6 A Cooperja tem um código de conduta?

- Sim  Não

4.6.1 Se sim, você o considera eficaz?  Sim  Não - Por que?

---

---

---

4.7 Cada profissão tem seu código de ética, você conhece o código da sua profissão?

- Sim  Não

4.8 Se sim, já recorreu a ele quando teve que tomar decisões importantes?

- Sim  Não

4.9 Quais as conseqüências de uma má conduta ética dentro de uma empresa?

- Decadência do trabalho
- Conflitos entre colegas
- Demissão
- Declínio de cargos

4.10 É possível denunciar procedimentos antiéticos na Cooperja?

- Sim  Não

4.11 Você já agiu de forma antiética perante:

- Seus colegas  Sim  Não  
A empresa  Sim  Não  
Com clientes  Sim  Não