

FACULDADES DOCTUM DE GUARAPARI

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ELAINE DE SOUZA MIRANDA BORBA

**A RELEVÂNCIA DA ÉTICA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO PARA
OTIMIZAÇÃO DOS RESULTADOS EMPRESARIAIS**

**GUARAPARI/ES
2017**

ELAINE DE SOUZA MIRANDA BORBA

**A RELEVÂNCIA DA ÉTICA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO PARA
OTIMIZAÇÃO DOS RESULTADOS EMPRESARIAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Administração das
Faculdades Doctum de Guarapari como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Gestão Empresarial

Professora Orientadora: MSC. Helione
Bascovis Lobo Leite

GUARAPARI/ES
2017

A RELEVÂNCIA DA ÉTICA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO PARA OTIMIZAÇÃO DOS RESULTADOS EMPRESARIAIS

RESUMO

Este trabalho toma como ponto de partida o contexto atual e as transformações ocorridas no setor comercial e a relevância da ética nas relações de trabalho para a otimização dos resultados empresariais. Nesse contexto, examina os diversos aspectos da ética e tece considerações acerca das relações interpessoais no trabalho e da responsabilidade social da empresa. Tem por objetivo apresentar e examinar o conceito e os aspectos da ética e da ética no trabalho visando averiguar se os valores éticos são a base do modelo de gestão dos Supermercados Santo Antônio de Guarapari-ES. O método de abordagem foi o hipotético-dedutivo e envolveu dois campos interrelacionados de investigação: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. Entende-se que a empresa em foco é detentora de diversos pontos positivos frente a seus colaboradores, contudo deve investir na melhoria de alguns aspectos gerenciais de forma a assegurar a elevação do nível de satisfação e desempenho de todos seus recursos humanos.

Palavras-chave: Ética. Ética no trabalho. Gestão.

1 INTRODUÇÃO

O setor de alimentação, assim como os demais setores das atividades humanas, vem sofrendo transformações importantes devido ao contexto atual da economia, marcado por contínua revolução econômico/financeiro/tecnológica. O comércio de Guarapari-ES não constitui uma exceção à regra e, nos últimos anos, empresas de grande porte vêm se instalando na cidade. Em decorrência deste crescimento, as empresas mais antigas enfrentam uma concorrência acirrada e precisam desenvolver, cada vez mais, sua capacidade de estruturação organizacional, diferenciação de produtos e melhoria em atendimento ao cliente, entre outras capacidades.

Na atualidade as empresas reconhecem que, no âmbito organizacional, as pessoas são os elementos mais importantes. Se os colaboradores não forem bem tratados e se não for oferecido a eles um ambiente saudável que atenda as suas necessidades, problemas podem ocorrer no desempenho. Dessa forma, buscar agir dentro dos valores éticos - gestores e colaboradores - constitui fator importante para o alcance das metas e objetivos da empresa.

No que diz respeito às organizações, de um modo geral, entende-se que são complexos e numerosos os problemas de gestão, que podem ocorrer no contexto empresarial. Entre eles, podem ser citados vinculados aos gestores e ao bom relacionamento entre os que integram sua ambiência. Na verdade, no ambiente corporativo, podem surgir inúmeras dificuldades nos relacionamentos interpessoais, cujas consequências influenciam o bom desempenho do colaborador e, por conseguinte, o ambiente de trabalho.

Aqueles que atuam juntos para um mesmo objetivo, se estão par e passo, caminham melhor do que aqueles que percorrem caminhos divergentes, que acabam interferindo na marcha do trabalho. Nesse sentido, “cabe lembrar que a organização persegue um equilíbrio entre as partes que a formam. Seu equilíbrio é o resultante da disposição ordenada entre suas partes. Essa integração é obtida graças ao processo comunicacional” (REGO, 1986, p.6) no qual o gestor tem importante papel.

Considerando que o uso da ética no ambiente de trabalho exerce importante papel no que diz respeito ao desempenho pessoal, sendo, portanto, a chave que abre a porta para o desempenho com qualidade, questiona-se: A ética se constitui um fator gerencial para a obtenção de envolvimento e comprometimento dos colaboradores da empresa: os valores éticos são a base do modelo de gestão adotado pelos Supermercados Santo Antônio de Guarapari-ES?

Visando responder a esses questionamentos, este trabalho tem por objetivo geral descrever e examinar o conceito de ética e de ética no trabalho de forma a averiguar se os valores éticos são a base do modelo de gestão adotado pelos Supermercados Santo Antônio de Guarapari-ES.

Especificamente, tem como objetivos, conceituar ética e ética no âmbito do trabalho; reconhecer a prática da ética como fator determinante do desempenho do trabalhador; discutir o relacionamento interpessoal em âmbito organizacional; perceber o relacionamento interpessoal entre colaboradores como fonte de incentivo para otimização do desempenho profissional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ÉTICA

2.1.1 HISTÓRIA DA ÉTICA

Ao longo do tempo o homem tem-se debruçado sobre as mais diversas questões analisando-as sob prismas e aspectos diferentes. Desse fato resulta que os conceitos desenvolvidos acerca de um determinado assunto evoluem na mesma proporção que o pensamento, o posicionamento do homem e das ciências. A ética não constitui uma exceção à regra e sua evolução histórica aponta diferentes concepções de seus fundamentos, embora existem concepções que são imutáveis, independente de o homem, em épocas e contextos diversos, atribuir-lhes nomenclatura e conceitos diferentes.

Segundo Laissone, Augusto e Matimbiri (2017, p.5) "o primeiro filósofo que escreveu sobre ética foi Aristóteles. Com esse título, Aristóteles escreveu duas obras: *Ética a Nicómaco*(seu filho) e *Ética a Eudemo*(seu aluno)". Os autores explicam que, originalmente o conceito de ética considerava seu caráter exterior, coletivo, social. Em decorrência, ética passou a ser compreendida por ações que promovem o bem comum ou a justiça no meio social. Isso porque, "os gregos a utilizavam no sentido de hábitos e costumes que privilegiassem a boa vida e o bem viver entre os cidadãos. com o tempo tal palavra passou a significar modo de ser ou caráter" (LAISSONE, AUGUSTO, MATIMBIRI, 2017, p.4), acrescentando que, na Grécia, o homem aparece no centro da política, da ciência, da arte e da moral, uma vez que para sua cultura até os deuses eram humanos com seus defeitos e qualidades.

Macedo *et al* (2007, p.37) colocam que:

Ao longo da história, a ética tem assumido diferentes significados conforme a época e a cultura. [...] Tanto Platão (Atenas, 427-347 a.C.) quanto Aristóteles (Macedônia, 384-322 a.C.) atribuem a Sócrates (Atenas, 470-399 a.C.) as primeiras reflexões sobre ética no Ocidente, embora o campo das ações éticas tenha sido definido por Aristóteles.

De acordo com Laissonne, Augusto e Matimbiri (2017,), nos textos antigos gregos, a ética quase sempre está relacionada ao desejo do homem de buscar realização do bem, porque a ética, ou a sede de justiça, é uma das três dimensões da filosofia. As outras duas seriam a teoria e a sabedoria. Já em Roma, afirmam os autores ora referidos, a ética passa a ser denominada “mores”; que significa “moral” referindo-se a normas de conduta ou princípios que regem a sociedade ou um determinado grupo e em uma determinada época.

O que se pode notar é que a ética sempre procurou orientar e encontrar soluções para os problemas básicos das relações entre os homens. Desde a Grécia Antiga aos tempos atuais, a ética como ciência foi discutida por filósofos tais como Sócrates, Platão e Aristóteles que preconizavam uma concepção do bem, do mal e da virtude. De acordo com esses pensadores, o foco da ética está na educação do caráter humano visando conter seus instintos e orientá-los para o bem, de modo a adequar o indivíduo à sua comunidade.

2.1.2 Conceito de ética

Ferreira (1999) define ética como sendo o “estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto”. Ávila (1982, p.334) conceitua ética como “ciência especulativa que tem por objeto o estudo filosófico da ação e da conduta humana, procurando a justificação racional dos juízos de valor sobre a moralidade”. Assim a ética procura princípios que dirijam a consciência na escolha do bem e concentra sua atenção na vontade humana, porque o objeto da Ética é o ato humano, e o ato humano é produzido pela vontade.

Da ética filosófica, fundamentada na especulação racional, na teologia e no pensamento preocupado com a natureza surgiu a ética científica, que “não julga nem prejulga, mas percebe os códigos de honra das comunidades. Portanto, a ética

filosófica está voltada para a reflexão e a introspecção, enquanto a ética científica observa os fatos” (MACÊDO *et al.*, 2007, p.37). Os autores explicam que Srour (2000) também considera a ética nessas duas ramificações: filosófica e científica. Esta, “de cunho analítico, procura explicar a existência de várias morais construídas e modificadas historicamente, em virtude da interação social dos agrupamentos humanos”; aquela – a filosófica – “de caráter normativo, ocupa-se em prescrever os princípios perenes e universalmente legítimos para a vida em grupos sociais”.

Contemporaneamente, coexistem diversos tipos de ética, tais como:

a) **Ética filosófica**: reflete sobre o significado do ser ético. A questão fundamental que se coloca aqui é, “o que significa ser ético?”; b) **Ética religiosa**: faz o confronto entre a ética e a religião e vice-versa; c) **A ética cristã**: reflete sobre o agir cristão. Reflete sobre a identidade ou originalidade cristã; d) **Ética social**: reflete sobre o agir da sociedade, o ordenamento das instituições sociais, e se correspondem aos padrões éticos; e) **Ética sexual**: reflete sobre os aspectos da ética que dizem respeito a questões da sexualidade humana, incluindo o comportamento sexual humano. Em termos gerais, a ética sexual diz respeito à conduta humana em relação a questões de consentimento, das relações sexuais antes do casamento ou quando casado (tais como a fidelidade conjugal, sexo antes do casamento e sexo fora do casamento); f) **Ética profissional**: reflete sobre o agir deontológico (deveres) e dicitológico (direitos) na profissão; g) **Ética econômica**: reflete sobre o agir econômico, o bom andamento ou funcionamento da economia; h) **Ética política**: reflete sobre a conduta e o agir político. (LAISSONE, AUGUSTO, MATIMBIRI, 2017, p.7),

2.1.3 ÉTICA E MORAL

O ato humano, objeto da ética, distingue o homem dos outros seres. Portanto, se pode afirmar que a ética é a ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. Sendo assim, está estreitamente relacionada à moral que é a prática de regras ou hábitos de conduta considerada como válidas, quer de modo absoluto para qualquer tempo ou lugar, quer para grupo ou pessoa determinada. Em relação à distinção entre ética e moral, Macêdo *et al.* (2007, p.40) afirmam que:

Os problemas morais são relativos à prática e a cada situação específica, podendo afetar uma ou muitas pessoas. Já os problemas éticos envolvem reflexões teóricas sobre os problemas morais, são abrangentes e sempre atingem a comunidade como um todo.

Assim, ética é ciência e, moral, o comportamento do homem frente à vida. Em outras palavras, ética é a norma, enquanto moral é a ação. Por exemplo: "a definição do

que é bom é um problema ético. No entanto, estabelecer o que o indivíduo deve fazer numa determinada situação para ser considerado bom é um problema moral", explicam Macêdo *et al.* (2007, p.40). Dessa forma, uma é originada da outra, independente de a ética corresponder a um universo maior e a moral a algo mais limitado. Vaz e Monegatto (2010, p.15) registram que "ética é sinônimo da moral, porém, a ética é reflexiva e analisa não o que o ser humano faz, mas o que ele deveria fazer. Já a moral é normativa e fixa regras e costumes adquiridos ao longo da vida". Conclui-se que a prática da ética está voltada para duas dimensões: a individual e a social.

Em se referindo à relação entre ética e moral, Nascimento (2001, p.53) assim se expressa: "a ética é a teoria da moral, aparece mais tarde do que a moral, é o estudo científico do comportamento moral dos indivíduos e dos grupos". Ensina ainda que há duas concepções fundamentais da ética como ciência:

A que a considera como ciência dos *fins* a que a conduta dos homens deve dirigir-se e dos *meios* (móvel, motivo) para atingi-los, e deduz tanto o fim quanto os meios, da natureza do homem; 2) a que a considera como a ciência do *móvel da conduta humana e procura determinar tal móvel com vistas a dirigir ou disciplinar a mesma.* (NASCIMENTO, 2001, p.53)

Independente das concepções da ética traçadas por Nascimento (2001) entende-se que a ética trata de questões gerais e fundamentais – liberdade, consciência, bem, valor, lei, entre outros – assim como de questões específicas, de aplicação concreta, ou seja, os diversos ramos que a ética assume: ética profissional, política, do direito, bioética, etc. Enquanto que Gomes (2011) explica que se pode assinalar a existência de quatro doutrinas básicas ao longo da evolução histórica da ética: a ética empírica, a ética dos bens, a ética formal e a ética dos valores. Ou seja, no contexto empresarial, deve-se exercitar a ética, mas entender, também, a abrangência da moral na sociedade.

2.1.4 VALORIZAÇÃO DA ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO

De acordo com Melo (2005), nos meios acadêmicos, ética é empregada com três acepções, a saber: a) referindo-se a teorias que têm como objeto de estudo o comportamento moral e, portanto, entendendo que o fenômeno moral pode ser

estudado racional e cientificamente por uma disciplina; b) considerando-a uma categoria filosófica e mesmo parte da Filosofia, da qual se constituiria em núcleo especulativo e reflexivo sobre a moral na convivência humana; c) não a considera como objeto descritível de uma Ciência, nem tampouco como fenômeno especulativo e, sim, trata da conduta esperada pela aplicação de regras morais no comportamento social – é o caráter normativo da ética.

Percebe-se no âmbito acadêmico, principalmente nos cursos de Administração, o ensino da ética possibilita ao educando uma visão de quanto este estudo é importante para o sucesso profissional e empresarial. Pautar-se pelos princípios éticos e seguir um código de conduta, que aponta os caminhos e meios para um bom relacionamento interno e externo e, dessa maneira, viabilizar o alcance do sucesso.

Nesse sentido, o Ministério de Educação e Cultura, ao instituir as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Administrativo - Resolução nº 4. de 13 de julho de 2005 - estabeleceu em seu art. 4º que o curso de graduação em Administração deve possibilitar a formação profissional que revele competências e habilidades, entre elas: "ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional" (art. 4º, inciso V.).

O artigo 5º dessa Resolução estabelece que os cursos de graduação em Administração deverão contemplar em sua organização curricular, conteúdos de formação básica: "relacionados com estudos antropológicos, sociológicos, filosóficos, psicológicos, ético-profissionais, políticos, comportamentais, econômicos e contábeis, bem como os relacionados com as tecnologias da comunicação e da informação e das ciências jurídicas" (art. 5º, inciso I)

Na realidade, os cursos da área administrativa não poderiam deixar de destacar que ser administrador corresponde a ter e manter compromisso moral com os colaboradores, com clientes, com a organização e com a sociedade e, para tanto, se deve seguir um código de ética. Assim, considerando a necessidade de delimitar os

campos e as formas de atuação de seus colaboradores e parceiros, as organizações têm elaborado códigos de ética próprios.

Nesse sentido, o Conselho Federal de Administração (CFA) aprovou o Código de Ética Profissional do Administrador (CEPA) considerando a necessidade do estabelecimento de um Código de Ética para os profissionais da Administração, "de forma a regular a conduta moral e profissional e indicar normas que devem inspirar o exercício das atividades profissionais, é matéria de alta relevância para o exercício profissional" (CEPA, 2010).

O código em pauta foi aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 393, de 6 de dezembro de 2010, sendo que o item III de seu preâmbulo estabelece que o CEPA:

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

De acordo com o CFA, o CEPA é abrangente e trata dos deveres, das proibições dos direitos, dos honorários profissionais, dos deveres especiais em relação aos colegas e em relação à Classe, das infrações disciplinares, dentre outros temas referentes à área administrativa. Importa lembrar que na administração é observado o código de conduta desde a Teoria Clássica até administração contemporânea por se constituir um instrumento para orientar as relações internas e externas, como também disciplinar seus colaboradores independentemente das suas atribuições e responsabilidades, considerando principalmente que o ato de administrar é bastante complexo e exige muito do administrador.

2.1.5 ÉTICA NO TRABALHO

Quando se considera a ética dentro de determinada atividade humana, tem-se a deontologia que, de acordo com Ávila (1989, p.145) "é a ética aplicada e restrita a um setor específico do comportamento humano, isto é, o comportamento típico e característico que apresenta o homem quando exerce uma profissão".

A ética no trabalho pode ser considerada um conjunto de normas que determina a conduta das pessoas engajadas em atividades profissionais. Na realidade, quando se busca uma profissão, deve-se refletir como se deve proceder dentro do grupo profissional escolhido, pois um grupo profissional deve seguir um conjunto de deveres, normas e regras peculiares à conduta da profissão. Assim, considerar todas as capacidades necessárias e exigidas para o desempenho eficaz da profissão é dever ético.

Devido às inúmeras profissões existentes e às diferentes empresas, houve necessidade de se criar normas e regras referentes à profissão e à empresa - daí o surgimento de códigos de ética. Em outras palavras, houve necessidade de se adotar normas que estabelecessem uma melhor forma de controlar os processos empresariais e a conduta de todos os que trabalham na empresa. Assim:

A prática profissional ética é o resultado do relacionamento profissional de um indivíduo com os públicos com os quais ele se relaciona cumprindo as regras estabelecidas pela sociedade que derivaram no código de ética da sua área de atuação. (ARANTES, 2013, p.38)

Considera-se, tal como Vaz e Monegatto (2010, p.20) que “o agir com ética dentro das organizações passou a ser a chave do negócio, garantia de lucro e respeito entre os colaboradores e, acima de tudo, credibilidade perante seus clientes”. Nesse contexto, os códigos de ética são compostos por normas que possuem caráter orientador, como também punitivo ou sancionador, além de definir a missão e os valores fundamentais e éticos da empresa.

Entende-se que um profissional é considerado ético quando cumpre todos os compromissos éticos que tiver, quando adota uma postura ética como estratégia profissional e de relacionamento. Assim, ser ético no trabalho, implica cultivar bons relacionamentos interpessoais.

Nesse sentido, Soratto e Ramos (in CODO, 1999, p.273) evidenciam que “as ideias de que as boas relações sociais no trabalho contribuem para que o trabalhador esteja bem, mais satisfeito e quiçá seja mais produtivo” foram incorporadas por quase todos os setores da atividade humana. Portanto, natural que a empresa busque manter um ambiente de trabalho tranquilo, satisfatório e descontraído – fator

de estímulos para o desenvolvimento de atividades de forma satisfatória e que resultem no progresso individual e no alcance dos objetivos e metas estabelecidos. Nesse sentido, Vaz e Monegatto (2010, p.20) evidenciam que:

Nos dias atuais, a ética empresarial vem assumindo crescente importância, pois fortalece a imagem da empresa perante seus clientes, acionistas, fornecedores e toda a comunidade. Além disso, a empresa que age com ética tem um ambiente de trabalho mais agradável e mantém seus funcionários mais satisfeitos.

Na realidade, estabelecer numa empresa uma relação harmônica na qual as pessoas consigam união entre suas necessidades individuais e as exigências feitas pelo trabalho e pela eficácia e eficiência do todo social – é uma tarefa difícil. Entretanto, buscar harmonia no ambiente de trabalho é muito importante para o bom desempenho das tarefas devendo, portanto, ser preocupação de todos aqueles que compõem o ambiente do trabalho.

A harmonia depende do relacionamento interpessoal que exige de todos, gestores e colaboradores, grande dose de boa vontade e esforço comportamental.

2.1.6 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO TRABALHO E A ÉTICA

As relações humanas constituem um dos mais importantes fatores promotores do envolvimento e maior produtividade no ambiente empresarial e na conquista de resultados positivos. Chiavenato (2003, p.120) comenta que “o moral elevado estimula a colaboração, pois esta se apoia em uma base psicológica na qual predomina o desejo de pertencer e a satisfação de trabalhar em grupo”. Entretanto, como bem coloca o referido autor, o moral elevado depende do clima de relações humanas dentro do ambiente de trabalho, clima este que condiciona o comportamento daqueles que integram a empresa.

Considere-se que a realidade que se vivencia em um ambiente de trabalho define a formação de grupos, tanto que “nas organizações costuma-se reunir as pessoas em grupos, que podem denominar-se grupo de trabalho, força-tarefa, comissão, comitê, turma, para o exercício de atividades temporárias ou permanentes com diferentes

propósitos” (MACÊDO *et al.*, 2007, p.80). Os grupos são reuniões de pessoas com um ou mais objetivos comuns e que se percebem como seus integrantes.

O equilíbrio e a harmonia, em se tratando do ambiente de trabalho, dependem intrinsecamente das boas relações sociais no trabalho. Nesse sentido, Soratto e Ramos (1998) afirmam que:

Poder contar com suporte social adequado no trabalho está associado com maior satisfação, melhores possibilidades de lidar com conflitos e situações estressantes, melhores possibilidades de ajustamento e melhora das condições de saúde física e mental, em resumo, melhores condições pessoais e mais qualidade no trabalho (SORATTO & RAMOS, in CODO, 1999, p. 274).

Na verdade, o modo como os indivíduos se relacionam entre si, a maior ou menor eficácia no relacionamento, depende do seu poder e da sua habilidade na comunicação. Por outro lado, é importante ressaltar que praticar princípios éticos e buscar boas relações interpessoais significa perceber o outro tal como se apresenta, estabelecendo uma atitude de empatia, compreendendo-o e respeitando sua individualidade. Em outras palavras, faz-se necessário praticar a alteridade, isto é, a capacidade de se colocar no lugar do outro na relação interpessoal, com consideração, valorização e identificação.

Dessa forma, se pode dizer que o código de ética dentro das relações interpessoais se encontra ligado às normas que regulam as relações e condutas entre os agentes sociais, Nesse contexto, tal como Arantes (2013), se deve lembrar uma frase bastante conhecida: “a liberdade de uma pessoa termina quando começa a liberdade do outro”.

2.1.7 ÉTICA COMO INSTRUMENTO NA TOMADA DE DECISÕES

Em se tratando de uma empresa, uma boa atuação ética é simultaneamente uma boa atuação profissional. A Ética descobre nos homens algo de mais valor que a simples atuação. No ambiente de trabalho, no gerenciamento de equipes, de grupos ou, até mesmo, de uma só pessoa, é necessário acatar e seguir os princípios éticos, sobretudo, na busca de soluções para problemas que venham a surgir. Nesse sentido, Macêdo *et al.* (2007, p.42) ensinam que

Para dar solução ética a qualquer problema, em primeiro lugar é necessário que as decisões tomadas se baseiem em normas éticas. [...]. Em segundo lugar, é fundamental obedecer ao princípio do bem comum, respeitando os limites da lei e preservando o interesse da comunidade.

Nota-se que na tomada de decisões é importante considerar o agir eticamente, optando por ações e atitudes que possam fazer a diferença e contínuas melhorias no ambiente interno e que, na realidade, refletem uma imagem positiva da empresa. Assim, ao se pensar acerca da ética no contexto empresarial é importante refletir quanto um determinado comportamento se aproxima ou se encontra distante de um comportamento tido como ideal. Esse modo de agir mostra que a ética está diretamente ligada à tomada de decisões na organização.

Cabe ao administrador/gestor se basear nos princípios éticos para a tomada de decisões de forma que suas decisões sejam justas não prejudicando as pessoas que compõem a empresa e, ao mesmo tempo, possam melhorar o desempenho de todos e a imagem da empresa. Isto porque se uma empresa não buscar agir eticamente no âmbito interno, dificilmente poderá ser vista como ética externamente - daí a necessidade de ser ético na tomada de decisões.

De acordo com Macêdo *et al.* (2007), para dar uma solução ética a qualquer problema, é preciso que as decisões tomadas se baseiem em normas éticas, obedeçam ao princípio do bem comum, respeitem os limites da lei e preservem o interesse da comunidade.

Vaz e Monegatto (2010,p.24) consideram que a ética é a única forma de obtenção de lucro com respaldo da moral, afirmando que "agir com ética dentro das organizações, nada mais é doque buscar manter a reputação de integridade, honestidade e lealdade em suas atividades desenvolvidas, seja com seus funcionários, clientes, fornecedores e/ou concorrentes".

Importa evidenciar que se a empresa atua seguindo os preceitos éticos, todos os que a compõem acabam por seguir os mesmos preceitos.

2.1.8 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A sociedade tem presenciado, nos últimos anos, a utilização da expressão “responsabilidade social” e não apenas em relação a empresas, mas a organizações dos diversos setores que a compõem. A empresa pode ser considerada um dos agentes mais dinâmicos da sociedade e não pode deixar de exercer a responsabilidade social, inclusive, como forma de aumentar sua competitividade através da construção de uma imagem positiva junto a seu público-alvo. As diretrizes da Responsabilidade Social fornecem um referencial que permite estruturar a percepção que tem da empresa e, assim, viabilizar sua continuidade e sustentabilidade no mundo dos negócios.

Para o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável, responsabilidade social é:

A forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. (*apud* ARANTES, 2013, p.100)

Nesse contexto, exercer a responsabilidade social é uma questão prática que requer da empresa um comportamento ético e moral que consiste em uma estratégia de sobrevivência de qualquer organização. Quanto mais a empresa tenha preocupações em pautar suas atividades pela ética, moral e responsabilidade social, mais a sociedade na qual esteja inserida tenderá a melhorar. Nesse sentido, entende-se responsabilidade social em seu caráter amplo, ou seja,

[...] como uma nova maneira de compreender as questões que envolvem todas as relações humanas, inclusive – e especialmente – no universo empresarial. Quando se fala nesse assunto, estamos tratando de ética, da relação socialmente responsável da empresa em todas as suas ações, suas políticas, suas práticas, em tudo o que ela faz, suas atitudes com a comunidade, empregados, fornecedores, com os fornecedores de seus fornecedores, com os fornecedores dos fornecedores de seus fornecedores, com o meio ambiente, governo, poder público, consumidores, mercado e

com seus acionistas. É preciso pensar todas as relações como uma grande rede que se inter-relaciona. (GRAJEW *apud* GARCIA *et al.*, 2002, p. 27-28)

A responsabilidade social nem sempre é percebida igualmente por todas as pessoas. Alguns a consideram como obrigação legal, outros, um comportamento responsável no sentido ético e há os que a tomam pelo sentido de ser socialmente consciente.

Chiavenato (2003, p.446) registra que “o Conselho deliberativo do Instituto Ethos afirma que a responsabilidade social já é um diferencial de mercado das empresas, não só dos Estados Unidos, mas também dos chamados países desenvolvidos, teoricamente mais exigentes”. Segundo o autor, “entre uma empresa que adota uma postura de integração social e contribuição para a sociedade e outra voltada para si própria e ignorando o resto, a tendência do consumidor é ficar com a primeira”.

Evidencia-se que todos – clientes internos e externos – esperam que as empresas realizem ações que beneficiem a sociedade em geral.

Assim, pode-se dizer que *responsabilidade social* é aquela que leva a empresa a realizar coisas que conduzam à melhoria da sociedade e, simultaneamente, se abstenha de realizar as que poderiam piorar a sociedade. Assim, no que se refere a empresas, a responsabilidade social está, sobretudo, direcionada a uma atitude e a um comportamento empresarial ético e responsável.

3 METODOLOGIA

Considerando que a preocupação metodológica é um aspecto importante da pesquisa, entende-se que é impossível criar análises inspiradas sem discutir o *como* fazer. Assim, a metodologia se trata das bases e métodos utilizados para realização do trabalho pesquisado, ou seja:

A metodologia é a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata de toda ação desenvolvida no método (caminho) do trabalho de pesquisa. É a explicação do tipo de pesquisa, do instrumental utilizado (questionário, entrevista), do tempo previsto, da equipe de pesquisadores e da divisão de trabalho, das formas de tabulação e tratamento dos dados, enfim, de tudo aquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa. (KAUARK; MANHÃES e SOUZA, 2010, p.53-54)

Percebe-se que a escolha de determinado método é essencial à produção de conhecimentos, pois permite que se tracem, de forma racional e ordenada, os procedimentos para atingir o objetivo preestabelecido. Assim, para o desenvolvimento do trabalho optou-se pela pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Optou-se pelo método bibliográfico, considerando que.

Método bibliográfico procura explicar um problema a partir de referências teóricas e/ou revisão de literatura de obras e documentos. Em qualquer pesquisa, exige-se revisão de literatura, que permite conhecer, compreender e analisar os conhecimentos culturais e científicos sobre o assunto, tema ou problema investigado. Pode ser realizada de forma independente, constituindo uma pesquisa científica. (MATTOS; ROSSETTO JR; BLECHER, 2008, p.38)

O método de abordagem definido foi o hipotético-dedutivo e, quanto à técnica usada foi a pesquisa de campo. Considera-se que o método dedutivo “partindo das teorias e leis, na maioria das vezes, prediz a ocorrência dos fenômenos particulares (conexão descendente) (MARCONI & LAKATOS, 2007, p.91)”.

Por outro lado, o método indutivo, por penetrar “cuja aproximação dos fenômenos caminha geralmente para planos cada vez mais abrangentes, indo das constatações mais particulares às leis e teorias (conexão ascendente)” (MARCONI & LAKATOS, 2007, p.90) – portanto, ambos se adaptam às finalidades deste estudo.

Dessa forma, o trabalho envolveu dois campos inter-relacionados de investigação: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. No primeiro campo foram trabalhados os referenciais teóricos visando uma melhor organização do processo teórico-metodológico e fundamentação técnica, científica e operacional do estudo. No que se refere à pesquisa de campo, foi utilizada a pesquisa descritiva de caráter qualitativo.

A pesquisa de campo, quanto aos fins, foi aplicada, pois “a pesquisa aplicada é fundamentalmente motivada pela necessidade de resolver problemas concretos, mais imediatos, ou não. Tem, portanto, finalidade prática” (VERGARA, 1998, p.45). Também foi descritiva, pois, segundo Vergara (1998) a pesquisa descritiva é aquela que expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. No presente caso, buscou averiguar e descrever a percepção e utilização dos

valores éticos como base do modelo de gestão adotado pelos Supermercados Santo Antônio de Guarapari-ES.

3.1 CAMPO E SUJEITOS DA PESQUISA

O campo da pesquisa foi delimitado à matriz e às cinco filiais que os Supermercados Santo Antônio mantêm em Guarapari-ES. A empresa foco da pesquisa iniciou suas atividades em 1965 ao inaugurar a primeira mercearia, na esquina da Avenida Joaquim da Silva Lima, onde funciona até hoje sua matriz. De lá para cá, a empresa expandiu e, atualmente, além das lojas em Guarapari, possui uma filial na cidade vizinha de Anchieta.

Em relação à pesquisa empírica realizou-se uma coleta de dados por meio da aplicação de questionário semiestruturado, constituído de 15 (quinze) questões, junto a colaboradores da matriz e cinco filiais dos Supermercados Santo Antônio em Guarapari considerando-se ter sido necessário pesquisar todas as unidades da empresa de forma a ter uma visão mais concreta do modelo de gestão por ela adotado.

O universo da pesquisa foi constituído por 87 (oitenta e sete) colaboradores, atendendo a solicitação do gestor da empresa, portanto, perfazendo uma porcentagem de 20% da totalidade de seus colaboradores que, com exceção da filial de Anchieta, totalizam 434 (quatrocentos e trinta e quatro). A pesquisa foi realizada na primeira quinzena de novembro/2017.

Quanto aos procedimentos para o levantamento e interpretação dos dados, inicialmente foi realizada uma leitura geral dos dados coletados e após passou-se à computação dos mesmos, visando à confecção de gráficos que facilitassem a interpretação dos resultados obtidos.

As questões propostas foram analisadas separadamente de forma que os dados fossem interpretados em referência ao aspecto de cada uma delas.

3.2 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Ao iniciar a aplicação do questionário, propriamente dito, buscou-se determinar o sexo e a faixa etária dos participantes, tendo-se averiguado os resultados constantes do gráfico 1.

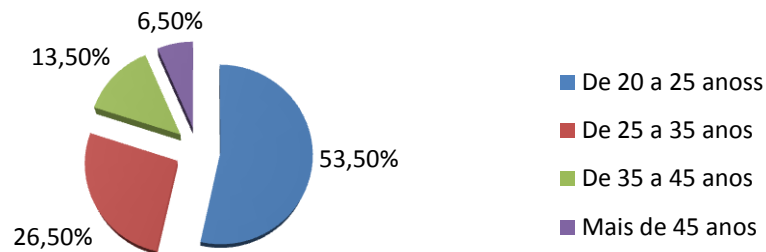


Gráfico 1 – Representativo da faixa etária dos colaboradores

Observa-se que os colaboradores encontram-se em faixas etárias que apontam para o primeiros anos de profissão, sendo que mais da metade estão ente 20 e 25 anos. Na realidade, somando os que estão entre 20 e 35 anos idade, pode-se ver que perfazem 80% dos colaboradores.

A primeira questão visou determinar o tempo de serviço prestado à empresa, tendo-se perguntado: Há quanto tempo trabalha na empresa? Os resultados encontram-se representados no gráfico 2.

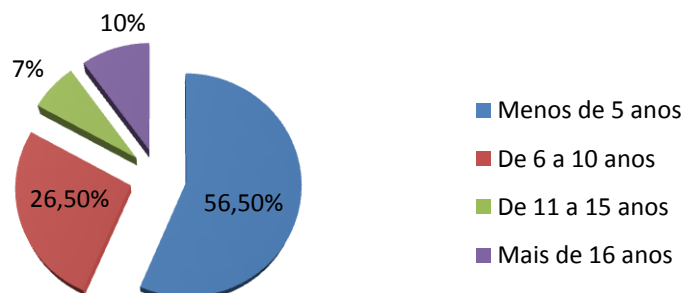


Gráfico 2 – Representativo tempo de serviço dos colaboradores

Nota-se que embora a maioria dos colaboradores (56,5%) trabalha na empresa há menos de cinco anos, todos os demais prestam serviços há mais de seis anos, sendo que 10% há mais de 16 anos.

A segunda questão proposta teve por finalidade determinar qual a função exercida pelo colaborador. Os resultados da pesquisa são os constantes do gráfico 3.

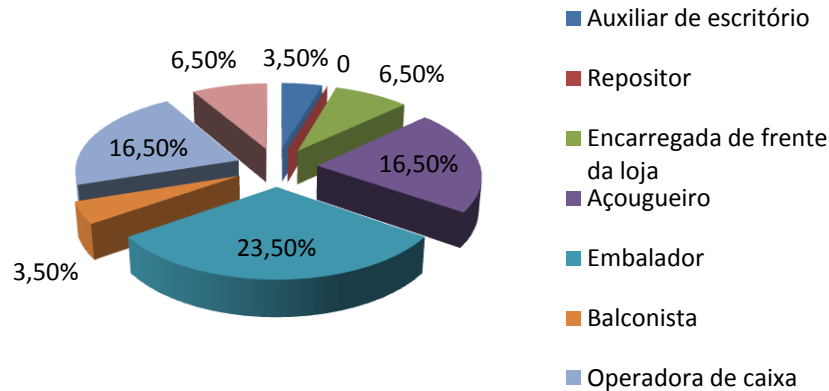


Gráfico 3 – Representativo das funções exercidas pelos colaboradores

A terceira questão visou identificar se os entrevistados estavam satisfeitos com a estrutura gerencial à qual estavam integrados. Nessa pergunta foram oferecidas quatro opções: sim, não, poucas vezes, muitas vezes. Vide gráfico 4.

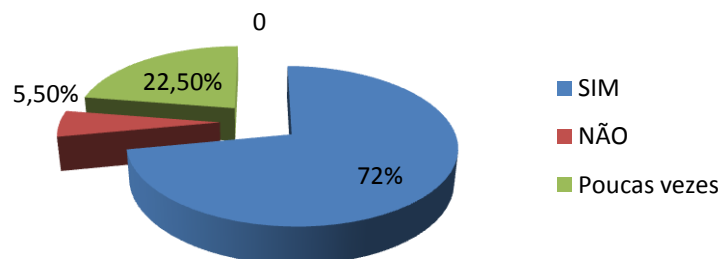


Gráfico 4 – Representativo da satisfação quanto à estrutura gerencial

As respostas obtidas quanto à satisfação da estrutura gerencial a qual estavam integrados os participantes da pesquisa demonstraram que 72% estavam satisfeitos. Contudo, o fato de 22,5% ter assinalado se sentirem poucas vezes satisfeitos e 5% terem declarado não estarem satisfeitos – portanto, pouco mais de 25%, aponta para necessidade de a empresa rever sua estrutura gerencial.

A quarta questão buscou reconhecer a percepção que os colaboradores entrevistados têm, de seu gestor, em relação à busca de motivação e envolvimento para o trabalho. Nesse sentido, se questionou: "Em relação ao fato de buscar, constantemente, promover motivação e envolvimento de seus colaboradores, avalia seu chefe imediato como: excelente, bom, regular, ruim.

Os resultados compõem o gráfico 5.

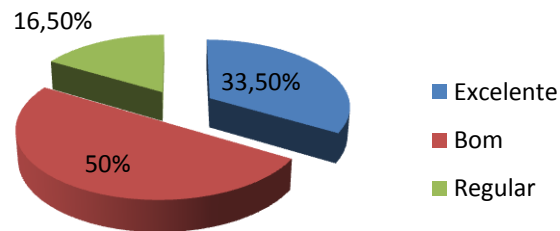


Gráfico 5 – Representativo da percepção quanto à motivação e envolvimento

Considerando os dados apresentados, fica claro que metade dos participantes entende que seus gestores procuram motivar e envolver os subordinados, sendo que outros 33,5% percebem como excelente a motivação e o envolvimento recebido. Portanto, quase o total dos participantes (83,5%) sente que seus gestores buscam motivá-los e envolvê-los. Dessa forma, e considerando que nenhum dos participantes assinalou a resposta "ruim" (que era a quarta opção), pode-se afirmar que a busca de motivação e envolvimento na empresa é bastante coerente em relação a motivação e envolvimento.

A quinta questão teve por finalidade verificar se os participantes consideravam o relacionamento interpessoal como um fator gerencial para a obtenção de envolvimento e comprometimento dos colaboradores da empresa. Os resultados obtidos formam o gráfico 6.

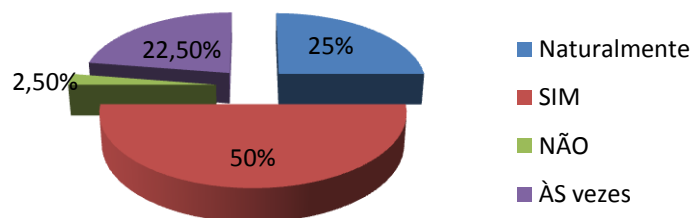


Gráfico 6– Representativo da percepção da importância do relacionamento interpessoal na obtenção do comprometimento para com a empresa

Observa-se que somente uma parcela de 2,5% dos participantes não considera o relacionamento interpessoal um fator gerencial importante para o alcance do

comprometimento e envolvimento dos colaboradores da empresa. Em contraposição, parcela muito considerável (75%) o percebem com importante fator.

A sexta questão objetivou reconhecer a comunicação interpessoal entre os colaboradores, tendo-se questionado: "Partindo do fato de o relacionamento interpessoal supor diálogo, interação, ação de tornar comum, como você percebe a comunicação interpessoal entre seus colegas de trabalho?"

Foram oferecidas quatro opções de resposta: Excelente, boa, poderia ser melhor, ruim, tendo-se apurado os resultados constantes do gráfico 7.

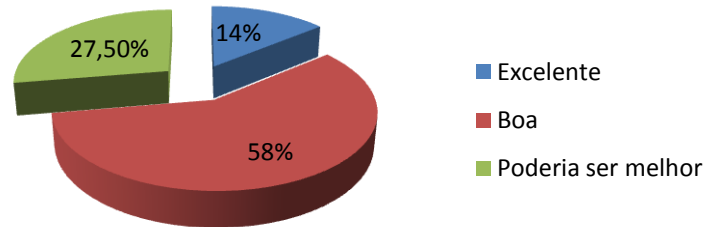


Gráfico 7– Representativo da percepção da comunicação interpessoal entre os colaboradores

A maioria (58%) dos entrevistados é de opinião de que a comunicação entre os colegas de trabalho poderia ser melhor. Nesse sentido, é preciso considerar que o bom relacionamento interpessoal influencia sobre o desempenho profissional daqueles que trabalham junto, como discutidos em item anterior.

A sétima questão visou identificar como é percebido o relacionamento entre o chefe imediato e os colaboradores, também foram oferecidas quatro opções de resposta: excelente, bom, regular e ruim. Vide gráfico 8.

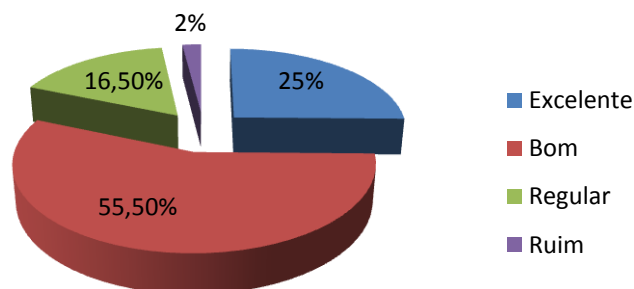


Gráfico 8 – Representativo da percepção do relacionamento entre chefe imediato e colaboradores

Observa-se que somente uma parcela mínima considera ruim o relacionamento com o chefe imediato. Atente-se para o fato de que o "bom" foi assinalado por 55,5% dos participantes e o "excelente", por 25%, o que é um indicativo de existir entre chefe imediato e colaboradores um relacionamento de bom para ótimo.

A oitava questão buscou reconhecer se o chefe imediato dava abertura a seus colaboradores no sentido de apresentarem sugestões em relação à forma de desenvolver o trabalho. Foram propostas três alternativas: sim, não, às vezes. Vide resultados no gráfico 9.

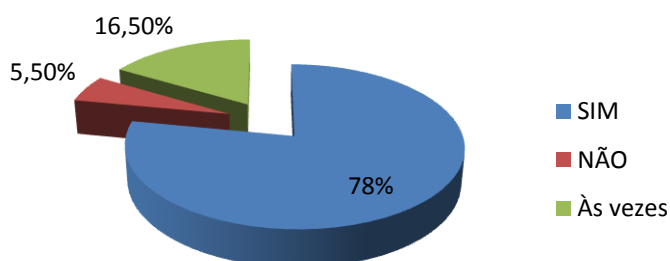


Gráfico 9 – Representativo da abertura de apresentação de sugestões

Embora 78% dos entrevistados terem optado por assinalar a resposta sim, chama-se atenção para a parcela de 22% afirmarem que às vezes ou não existe abertura para sugestões na forma de desenvolver as tarefas. Na verdade, é uma parcela significativa e, assim, considera-se a necessidade de a empresa rever seu posicionamento até porque, como diz o ditado popular, duas ou mais cabeças pensam melhor que uma. Isso sem considerar que, de forma geral, o profissional conhece a melhor maneira de executar seu trabalho e tornar-se mais produtivo.

A nona questão teve por finalidade averiguar se o colaborador tinha liberdade para discutir com seu chefe os problemas que afetam seu trabalho. Foram propostas somente duas alternativas e os resultados são os constantes do gráfico 10.

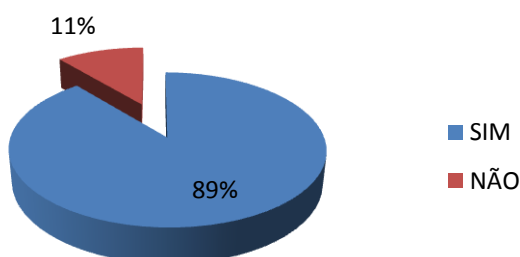


Gráfico 10 – Representativo da liberdade da discussão acerca de problemas surgidos no trabalho

Indiscutivelmente, todos consideram ter liberdade para apresentar e discutir com o chefe imediato quaisquer problemas relacionados à função que desempenham. Ponto bastante positivo para a empresa por possibilitar tomadas de decisão no sentido de corrigir problemas e falhas detectados.

A décima questão visou identificar se o chefe imediato reconhecia quando o subordinada realizava um bom trabalho ou prestava um serviço de qualidade. Vide gráfico 11.

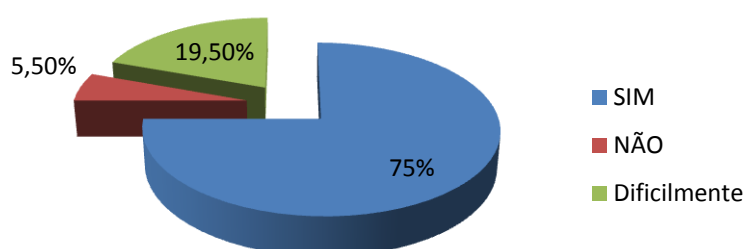


Gráfico 11 – Representativo do reconhecimento do trabalho prestado

Mais uma vez uma parcela de 25% afirma que não ou dificilmente o chefe imediato reconhecia que o colaborador realizara um bom trabalho ou prestara um serviço de qualidade. Assim, cabe aos gestores da empresa lembrar que ser reconhecido pelo bom desempenho é muito importante para autoestima, motivação, envolvimento e comprometimento de todos os que compõem o quadro de pessoal da empresa.

A décima primeira questão visou identificar a percepção de que a empresa se preocupava ou não com o bem-estar dos colaboradores. Vide os resultados constantes do gráfico 12.

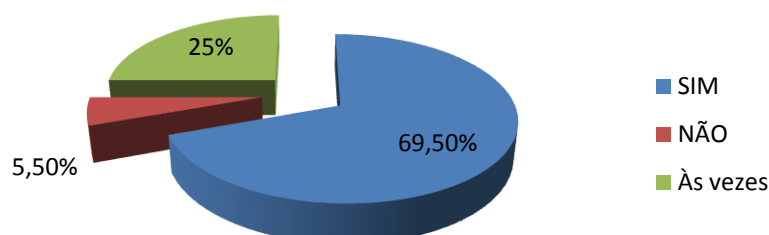


Gráfico 12 – Representativo da percepção da empresa quanto ao bem-estar do colaborador

Novamente se pode detectar uma situação que precisa ser revertida, pois se 30,5% dos entrevistados consideram que a empresa às vezes ou não se preocupa com o bem-estar de seus colaboradores, é porque a satisfação de seu pessoal para com a empresa não atinge o nível ideal.

A décima segunda questão objetivou reconhecer o nível de motivação para o trabalho. Nesse sentido se questionou: Como você percebe seu nível de motivação para o trabalho? As respostas compõem o gráfico 13.

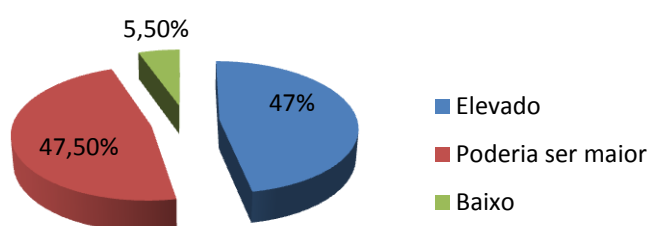


Gráfico 13 – Representativo da percepção do nível de motivação

Apesar de 47% dos entrevistados terem respondido que considerava elevado seu nível de motivação, os demais acham que poderia melhorar ou que o nível de motivação (5,5%) era baixo, apontando para a necessidade de se investir em formas de incentivar os colaboradores, pois se a motivação provém próprio indivíduo, fatores externos influenciam no processo motivacional. Assim, incentivar é uma atuação externa, intencional e bem calculada que intensifica a motivação interior e o desejo de desenvolver um bom trabalho.

A décima terceira questão buscou reconhecer a percepção dos colaboradores em relação à organização da empresa. Para tanto, ofereceram-se as alternativas: organizada (64%), pouco organizada (19,5%), muito organizada (14%) e desorganizada (2,5%). Representando graficamente esses resultados, tem-se:

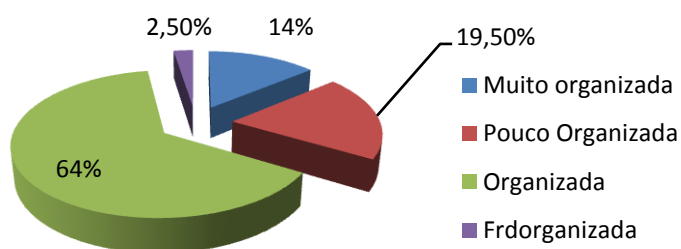


Gráfico 14 – Representativo da percepção da organização da empresa

Como se pode constatar, uma parcela mínima percebe a empresa como desorganizada. Considerando que 19,5% percebem a empresa como pouco organizada, pode-se concluir que ela (a empresa) ainda precisa investir nesse quesito, independente do fato de a maioria ter declarado que a veem como organizada ou muito organizada.

A décima quarta questão teve por finalidade verificar se relacionamento entre todos os que trabalham na empresa se baseia nos princípios éticos. Para tanto foram oferecidas três alternativas: sim, ocasionalmente e não. Vide os resultados constantes do gráfico 15.

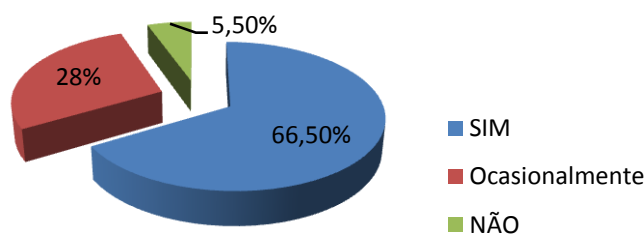


Gráfico 15– Representativo da base ética dos relacionamentos entre os que integram a empresa

Claro está que os integrantes da empresa pautam seus relacionamentos por princípios éticos. Vale lembrar que o entrosamento entre as pessoas que trabalham em um mesmo ambiente fundamentado em princípios éticos, como mencionado, é de grande relevância não só como forma de se buscar viver em harmonia, como forma de assegurar trocas de experiências que podem ajudar no bom desempenho e aperfeiçoamento da prática profissional.

A última questão objetivou identificar quais os principais valores éticos considerados importantes no ambiente de trabalho. Nesse sentido, foram propostos: cooperação, solidariedade, responsabilidade, respeito, disciplina, honestidade, humildade, justiça e cortesia. Atente-se para os resultados obtidos e constantes do gráfico 16.

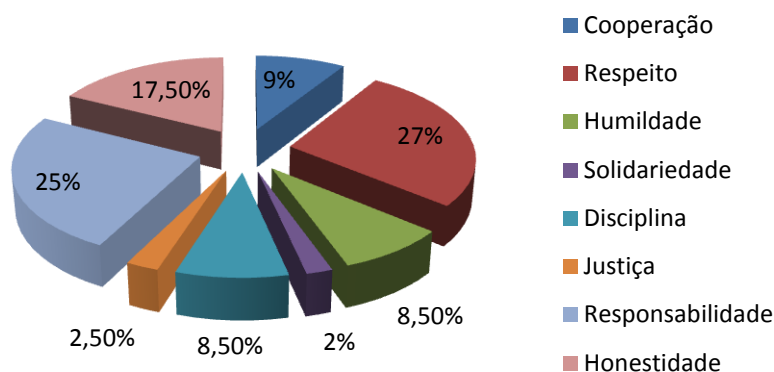


Gráfico 16– Representativo da base dos valores éticos percebidos como mais importantes no trabalho

O cômputo dos resultados aponta, claramente, que o princípio ético considerado mais importante é o respeito (27%), seguido de perto pelo da responsabilidade (25%) e, em terceiro lugar pela honestidade (17,5%). Evidencia-se que a cortesia não foi assinalada por nenhum dos participantes, solidariedade por apenas 2% e justiça por somente 2,5%.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho partiu do pressuposto de que a prática dos princípios éticos dentro da empresa influi diretamente sobre o desempenho dos que a integram e, assim, se reveste de importância para o sucesso da organização. No âmbito organizacional, a ética vem sendo reconhecida como o mecanismo capaz de obter participação, comprometimento para com os objetivos e metas empresariais e, dessa forma, otimizar o desempenho dos colaboradores. Em decorrência, praticar seus princípios é um aspecto a ser preservado por toda e qualquer organização.

Como mencionado na introdução, este trabalho teve por objetivo geral descrever e examinar o conceito de ética e de ética no trabalho de forma a averiguar se os valores éticos são a base do modelo de gestão adotado pelos Supermercados Santo Antônio de Guarapari-ES.

Dos apontamentos referentes à interpretação dos resultados da pesquisa, se pode ressaltar que a empresa em questão é detentora de diversos pontos positivos frente

a seus colaboradores dentre eles: a busca de motivação, envolvimento e comprometimento; a existência de bom para ótimo relacionamento entre chefe imediato e colaboradores; a liberdade para apresentar e discutir com o chefe imediato problemas relacionados à esfera de atribuição de cada colaborador, viabilizando tomadas de decisão no sentido de corrigir problemas e falhas detectados.

Por outro lado, a pesquisa realizada detectou alguns aspectos nos quais a empresa em foco deve investir em sua melhoria de forma a assegurar a elevação do nível de satisfação e desempenho de todos seus recursos humanos, ou seja: incentivar maior comunicação entre os colaboradores; dar maior abertura para a apresentação sugestões na forma de desenvolver as tarefas; reconhecer quando o colaborador realizou um bom trabalho ou prestou um serviço de qualidade; melhorar a imagem da empresa junto aos colaboradores no sentido de preocupação com o bem-estar dos mesmos.

Considerando que a proposição final do trabalho visou identificar quais os principais valores éticos considerados importantes no ambiente de trabalho – eixo deste trabalho –, verificou-se ser o respeito, a responsabilidade e a honestidade.

Salienta-se que realizar honradamente o próprio trabalho é uma das mais importantes exigências do homem em qualquer cultura. Uma boa atuação ética é, ao mesmo tempo, uma boa atuação profissional. São os princípios éticos e morais que traçam o caminho do homem orientando-o para a realização de seu fim e, por outro lado, considere-se que toda profissão, além da dimensão técnica – que se prende à eficiência profissional, ou seja, o domínio e a aplicação de saberes que propicia a boa prestação de serviços em virtude da competência profissional –, encontra-se subordinada à dimensão ética, que diz respeito à honestidade, solidariedade, o respeito pelos colaboradores, no exercício de sua profissão, entre outros valores.

É preciso ter sempre presente que na atualidade para que a empresa seja respeitada e reconhecida pelo público é fundamental que prime por condutas éticas e transparência em todas atividades que desenvolver.

Finalmente, é necessário deixar claro que independente do fato deste trabalho ter enfocado apenas uma empresa tendo por objetivo averiguar se o modelo de gestão que adota se encontra embasado em princípios éticos, por extensão, aplica-se a todas as empresas. Contudo, é preciso que mais pesquisas sejam levadas a efeito de forma a consolidar a importância dos princípios éticos como base de ações empresariais junto a seus colaboradores e clientela.

Nesse sentido, se espera ter contribuído mesmo que com pequena parcela para o reconhecimento do valor da ética como fundamento na gestão de empresas.

REFERÊNCIAS

ARANTES, Elaine. *Ética e relações interpessoais*. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2013.

ÁVILA, Fernando Bastos de. *Pequena enciclopédia de moral e civismo*. Rio de Janeiro: Campanha Nacional de Material de Ensino – DEC. 1989.

BRASIL. *Resolução nº 4, de 13 de julho de 2005*.

CFA - Conselho Federal de Administração. *Código de Ética dos Profissionais de Administração (CEPA)*. Disponível em: <<http://www.cfa.org.br>>. Acesso em: 20 Out./2017.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração*. 7.ed. ver. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CODO, Wanderlei (Coord.). *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes, 1999.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio eletrônico: século XXI*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. Versão 3.0. CD-ROM.

GARCIA, Bruno Gaspar *et al.* *Responsabilidade social das empresas: a contribuição das universidades*. São Paulo: Petrópolis, 2002.

GOMES, Luiz Roldão de Freitas Gomes. *A ética, o legítimo e o legal*. Publicado em março/2011. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/%C3%A9tica-o-leg%C3%ADtimo-e-o-legal>>. Acesso em: 12 Out./2017.

LAISSONE, Elton João C.; AUGUSTO, Jorge; MATIMBIRI, Luís Alberto. *Manual de ética geral*. Beira (Portugal): 2017.

MACÊDO, Ivanildo Izaias *et al.* *Aspectos comportamentais da gestão de pessoas*. 9. ed. revisada e atualizada. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 7. ed. ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

MATTOS, Mauro; ROSSSETO JR, Adriano José; BLECHER; Shelly. *Metodologia da pesquisa em educação física: construindo sua monografia, artigos e projetos*. 3 ed.- São Paulo: Phorte Editora Ltda, 2008.

MELO, Osvaldo Ferreira de. Ética e Direito. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 9, n. 812, 23 set. 2005. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/7324/etica-e-direito>>. Acesso em: 11 Out./2017.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. *Ética na magistratura*. In *Revista do Tribunal Regional de Trabalho, 15ª Região, nº 14, Jan.Março/2001*. Disponível em: <<https://juslaboris.tst.jus.br/handle/1939/111489>>. Acesso em: 12 Out./2017.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. *Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas*. São Paulo: Summus, 1986. (Coleção Novas buscas em comunicação: vol. 11)

VAZ, Graziela Aparecida; MONEGATTO, Meline Aparecida. *A ética como diferencial no mercado*. Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade Cenequista de Capivari/CNEC, sob a Orientação da Professora Ms. Andréa Baggio Amaral. Capivari-SP, 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 2. ed. São Paulo: Atlas 1998.