

A RELAÇÃO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL E O COMPORTAMENTO ÉTICO DOS COLABORADORES. UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS NA CIDADE DE SÃO MATEUS-ES.

Drielli Camatta¹

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo principal compreender os fatores que influenciam no comportamento ético dos colaboradores dentro de uma determinada organização do ramo de prestação de serviços bancários na cidade de São Mateus-ES, além de verificar se a mesma possui algum código de conduta interno, saber se os colaboradores têm conhecimento do mesmo e avaliar se o código de conduta ou a cultura da empresa são moderadores de comportamento ético dos colaboradores. Para construção da pesquisa foram realizadas coleta de dados bibliográficos, além da pesquisa de campo, gerando dados para o estudo de caso, utilizando os métodos de entrevistas, questionários e a observação não participativa, com intuito de conhecer a opinião dos indivíduos daquela empresa, os fatores que influenciam no seu comportamento no que tange Aos princípios éticos, compreender a cultura da empresa e conhecer alguns comportamentos ligados a diferentes atitudes advindas de situações semelhantes e a relação do comportamento ético com a cultura de uma organização. Respondendo a seguinte problemática: A cultura e o código de conduta organizacional é o que norteia o comportamento ético dos colaboradores? Com a finalização do estudo, chegou-se à conclusão que seguir um código de conduta é vital para a organização, e o gestor tem papel fundamental na implementação do código de conduta dentro da organização e para o sucesso da mesma.

PALAVRAS-CHAVE: Ética. Organização. Cultura.

ABSTRACT

The present study had as main objective to understand the factors that influence the ethical behavior of the collaborators within a certain organization of the branches of banking services in the city of São Mateus-ES, besides verifying if it has some internal code of conduct, know if employees are aware of it and evaluate whether the company's code of conduct or culture are moderators of employees' ethical behavior. In order to construct the research, bibliographical data were collected, as well as the field research, generating data for the case study, using interview methods, questionnaires and non-participatory observation, in order to know the opinion of the individuals of that company, the factors that influence their behavior regarding ethical principles, understand the culture of the company and know some behaviors linked to different attitudes arising from similar situations and the relation of ethical behavior to the culture of an organization. Responding to the following problem: Is the culture and the code of organizational conduct guiding the ethical behavior of employees?

¹ Graduanda em Administração pela Faculdade Norte Capixaba de São Mateus.

With the completion of the study, it was concluded that following a code of conduct is vital for the organization, and the manager plays a fundamental role in the implementation of the code of conduct within the organization and its success.

KEY-WORDS: Ethic. Organizacional. Culture.

1.INTRODUÇÃO

É comum observar diferentes pontos de vista mediante uma determinada situação, cada pessoa tem um conceito do que é certo ou errado com base em suas próprias convicções, experiências e cultura. Conforme Ghillyer A maneira como tentamos viver segundo um padrão de comportamento “certo” ou “errado” – tanto em como pensamos e nos comportamos em relação aos outros quanto como gostaríamos que eles pensassem e se comportassem em relação a nós (GHILLYER, 2015, p.4).

No âmbito organizacional, o profissional deve ter uma conduta ética, mesmo que cada um possua características e valores diferentes entre si, pois a ética pode ser entendida também pela capacidade de respeitar as diferenças individuais, o que pode ser correto para um indivíduo, para outro pode ser errado, os conceitos pré definidos que cada um traz consigo, são oriundos de diversos fatores como mostra Ghillyer:

Para alguns, é uma escolha consciente seguir um conjunto de padrões morais ou princípios éticos que sirva como guia para sua conduta cotidiana. Outros, quando a escolha não é tão clara, observam o comportamento alheio para determinar o que é um padrão aceitável de comportamento certo ou errado, bom ou ruim. O modo como essas pessoas chegam à definição do que é certo ou errado resulta de muitos fatores, inclusive de como elas foram criadas, de sua religião e das tradições e crenças de sua sociedade (GHILLYER,2015, p.4)

No âmbito profissional, convém ao indivíduo ajustar seu comportamento às diretrizes da organização, também conhecido como código de ética ou código de conduta, conforme mostra Castro:

Distante de conceitos filosóficos mais aprofundado sobre o tema nesse contexto e de forma objetiva, o termo ética refere-se ao comportamento esperado dos indivíduos enquanto membros de uma determinada organização, instituição ou categoria profissional e o mesmo se encontra estabelecido bem concretizado dos denominados "códigos de ética" (COELHO, 2009, Apud, CASTRO, 2013, p. 75)

No ambiente de trabalho, a postura não ética pode colocar em risco os objetivos da organização e por consequência os seus resultados. Para Souza “Decisões e condutas inadequadas podem comprometer a própria empresa, gerando prejuízos e recuperar e desgastes de imagem” (SOUZA, 2009, p.12), Diante das variáveis que envolve essa vertente “Ética” é que se justifica a escolha do tema: A relação entre cultura organizacional e o comportamento ético dos colaboradores. Um estudo de caso em uma empresa de prestação de serviços bancários na cidade de São Mateus-ES. Portanto, com o intuito de conhecer as implicações dessas temática e seus impactos no ambiente organizacional é que surgiu a necessidade de responder à seguinte problemática: A cultura e o código de conduta organizacional é o que norteia o comportamento ético dos colaboradores de uma empresa de prestação de serviços bancários da cidade de São Mateus-ES?

A presente pesquisa teve como objetivo principal compreender os fatores que influenciam no comportamento ético dos colaboradores, verificar se a mesma possui algum código de conduta interno, saber se os colaboradores têm conhecimento do mesmo e avaliar se o código de conduta ou a cultura da empresa são moderadores de comportamento ético dos colaboradores.

2.METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa segundo Gil é desenvolvida a partir da utilização cuidadosa de métodos e técnicas para obtenção e apresentação de resultados, “pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.” (GIL, 2010, p.1). Com base nisso a presente pesquisa foi realizada de forma descritiva e exploratória, na qual tem o objetivo de descrever características ligadas a um determinado assunto, fenômeno, comportamento, experiência estabelecendo assim uma conexão entre o objetivo estudado e suas variáveis.

A pesquisa descritiva descreve, sistematicamente, fatos e características presentes em uma determinada população ou área de interesse. Seu interesse principal está voltado para o presente e consiste em descobrir "o que é?" geralmente são pesquisas que desenvolvem número elevado de elementos, dos quais poucas variáveis são estudadas. Pesquisa descritiva não é uma mera tabulação de dados:

requer um elemento interpretativo que se apresenta combinando, muitas vezes, comparação, contraste, mensuração, classificação, interpretação e avaliação (GRESSLER, 2004, p. 54).

Para a construção da pesquisa foi utilizada a coleta de informações pertinentes fundamentado em pesquisas bibliográficas com o embasamento teórico ofertado por pesquisadores que já estudaram tal assunto.

A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação (BOCCATO, 2006, p. 266).

Já a pesquisa de campo para a realização do estudo de caso foi baseada em uma metodologia de estudo, com intuito compreender mais amplamente as informações acerca da temática, desenvolvido em uma empresa no ramo de prestação de serviços bancários situada no município de São Mateus – ES. Não serão utilizados nomes, por ser um dado irrelevante, além do sigilo por questões éticas. Tornando assim possível realizar uma confrontação com as informações bibliográficas coletadas. Sobre o estudo de caso o autor explica que:

O direcionamento desse método dá-se com a obtenção de uma descrição e compreensão completas das relações dos fatores envolvidos. Conforme o objetivo da investigação, o número de casos pode ser reduzido a um elemento *caso* ou abranger inúmeros elementos, como grupos, subgrupos, empresas, comunidades, instituições e outros. Às vezes, uma análise detalhada desses casos selecionados pode contribuir para a obtenção de ideias sobre possíveis relações (FACHIN, 2006, p.45).

A coleta de dados para a pesquisa de campo e estudo de caso se deu através de métodos quantitativos e qualitativos, através de fonte primária, com a aplicação de questionários com perguntas fechadas aos funcionários e entrevista com o gestor, além da observação não participativa na organização. “A observação não-participante é aquela em que o observador permanece fora da realidade a ser estudada. Seu papel é de espectador, não interferindo ou envolvendo-se na situação” (LOPES, 2006, p.172). Também possui a finalidade de conhecer e compreender características referentes ao comportamento, desta maneira a realização da pesquisa trouxe dados reais e diretos, coletados

diretamente com os colaboradores da empresa e contribuiu diretamente para o desenvolvimento da pesquisa.

3.REFERENCIAL TEÓRICO

3.1DEFINIÇÃO DE ÉTICA

A ética é o estudo do comportamento geral humano, destacando o certo do errado nos mais variados campos de vivência (FERREIRA, ET.A1. 2008, p. 2) “A Ética é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado. Um dos objetivos da Ética é a busca de justificativas para as regras propostas pela Moral”.

A ética tem por objetivo mostrar o que se deve fazer em diferentes situações como afirma Stukart “A ética não analisa o que o homem faz, como a psicologia e a sociologia, mas o que ele deveria fazer. É um juízo de valores, como virtude, justiça, felicidade, e não um julgamento da realidade.” (STUKART, 2003, p.14). Já o autor (VÀZQUEZ, 2007, p. 23) completa que “Ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. Ou seja, é ciência de uma forma específica de comportamento humano”. A ética, portanto, está relacionada ao comportamento que se é esperado dos indivíduos, se o mesmo age de forma adequada ou inadequada perante a avaliação da sociedade. Como também é reforçado por Stukat:

A moral então é a regra para um comportamento adequado, conforme os costumes que a ética deve definir em relação ao que é bom. A distinção entre o bem e mal é uma das características definidoras da humanidade, que nos separa dos outros seres vivos(STUKART, 2003, p.15).

Ser ético vai além de se fazer o certo, ser honesto, confiável como mostra Perine, “Para o ser humano moral a honestidade consiste no cumprimento dos deveres porque é norma cumpri-los, não por temos das consequências ou por pressão social.” (PERINE, 2004, p. 26). A honestidade é uma das qualidades mais importantes no âmbito ético e está ligada à confiança depositada, às responsabilidades com o bem dos demais, relacionada com o comportamento e a moral como Souza diz que o objetivo material da ética é o ato humano, e seu objetivo formal é a moralidade desse hiato. Portanto, ética lidar com questões do

bem, do direito, da justiça, da honestidade, da transparência, da sinceridade e do bem comum(SOUZA, 2009, p.6).

A ética estuda e busca explicar o comportamento humano usando regras aplicadas na sociedade a fim de orientar os indivíduos em suas ações, tendo em vista o certo e o errado, o moral do imoral, como salienta Ferreira.

A ética é uma reflexão crítica da moralidade. Mas ela não é puramente teoria. A ética é um conjunto de princípios e disposições voltados para a ação, historicamente produzidos, cujo objetivo é balizar as ações humanas. A ética existe como uma referência para os seres humanos em sociedade, de modo que a sociedade possa se tornar cada vez mais humana (FERREIRA, ET.A1. 2008, p. 2).

A ética é, portanto, essencial para a vida, torna a sociedade mais humana, com boas ações e comportamentos melhores.

3.1.1 Código De Ética

Como visto, a ética preza pelos bons costumes, em fazer o que é certo. Para contribuir para que a ética seja cumprida, existem diretrizes ou guia de comportamentos chamados de códigos de ética, segundo Fulgencio código de ética ou de compromisso – é um instrumento de realização da visão e da missão da empresa, que orienta suas ações e explicita sua postura social a todos com quem mantém relações. (FULGENCIO, 2007. p.128). Onde contém direitos e deveres, a fim de expressar as normas e características específicas de cada organização como mostra por exemplo o Código de Ética dos Profissionais de Administração (Preâmbulo III)

O Código de Ética dos Profissionais de Administração (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 (CFA,2012, p.9).

Pode-se dessa maneira, observar que os elementos do código de ética devem ser divulgados em todos os membros da organização de maneira ostensiva, fazendo com isso que todos adquiram o conhecimento ali prestado, evitando assim o mau cumprimento do mesmo. O código de ética do administrador por exemplo, diz que um profissional precisa ter conhecimento, liderança e dedicação. Além disso, precisa ter uma postura ética. Seguindo os preceitos da

ética, Pizzi afirma que além dos fundamentos específicos que cada código de ética trás, esse código precisa estar diretamente vinculado ao senso comum jurídico, prezando sempre o correto, apropriado, adequado para os demais.

Além da fundamentação e da vinculação com as teorias éticas, as éticas aplicadas necessitam também de um respaldo jurídico institucional, sem deixar de lado, por suposto, os pontos de vista advindos do senso comum. O nível conceitual, a delimitação dos diferentes campos de aplicação e o estudo das diversas correntes são apenas um dos aspectos (PIZZI, 2006, p.29).

O código de conduta está dentro de cada organização, onde são ditados as normas e princípios daquele referido seguimento, na vida em sociedade não é ser diferente, como mostra Stukart “Supõe-se que as sociedades tenham criado códigos de ética mais evoluídos; não só para poder sobreviver, mas também para proporcionar uma vida harmoniosa entre os indivíduos”. (STUKART, 2003, p.17). A sociedade se tornaria em um grande caos sem a ética para dar direcionamento e auxiliar sobre quais atitudes e escolhas tomar, diante das mais diversas situações, a mesma coisa acontece dentro das empresas, sejam elas grandes ou pequenas, a ética é indispensável para a saúde vital de uma organização.

3.2 ÉTICA PROFISSIONAL

A ética profissional não gira apenas em torno de condutas que devem ser seguidas de maneira normativa, mas sim um conjunto de virtudes que contribuem para o melhor convívio entre os funcionários, e para o sucesso profissional daqueles que seguem de maneira correta os princípios da ética. Conforme apresenta Camargo: “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” (CAMARGO, 1999, p.31). Partindo do mesmo preceito, SÁ mostra que a satisfação no trabalho está diretamente ligada ao quanto o funcionário se empenha em executar seu trabalho e estar a par de todas as etapas envolvidas na realização do mesmo.

Os benefícios que os profissionais propiciam, cumprindo as responsabilidades de seus trabalhos, passam a dar-lhes notoriedade, ampliando o grau de satisfação em relação a eles e quase criando uma

obrigação de retribuição moral por parte dos beneficiários. Esta a razão pela qual, com sucesso, muitos deles chegam a cargos eletivos, com relativa facilidade, [...] Aquele que se conduz eticamente bem recebe de volta o bem social que pratica (SÁ, 2007 p.142).

Observa-se que a ética deve ser buscada por todos membros da organização desde os funcionários ao líder mais alto, ou seja, é um comportamento esperando por todos (FERREIRA; et. A1. 2008, p. 23) “A ética é uma virtude que todos podem e devem praticar. Mais que um argumento retórico, a ética pode ser entendida como uma determinada forma de se portar e agir diante das circunstâncias que são vivenciadas cotidianamente”. Souza nos afirma que a falta de ética tem ligação direta com a produtividade e o ambiente de trabalho, um ambiente sem ética é capaz de tornar o trabalho insatisfatório, e conseqüentemente reduzindo os resultados.

Durante meus quase 30 anos de trabalho numa grande empresa, tive a oportunidade de presenciar inúmeras situações em que a conduta anti-ética de alguns colegas provocava evidentes perdas na eficiência e na produtividade da empresa, muitas vezes fazendo com que o ambiente de trabalho se tornar suportável (SOUZA, 2009, p.1).

Além da consciência individual de cada funcionário, de fazer o que é certo e prezar pelo relacionamento saudável, é imprescindível que o gestor esteja ciente de possíveis comportamentos, e esteja preparado para lidar com as situações adversas, afim de minimizar os efeitos negativos, com intuito de melhorar cada vez mais a relação entre os funcionários. Cada empresa sabe exatamente o que espera e o que precisa de seus funcionários, para assim atingir seus objetivos frente ao mercado, seja através de palestras, treinamentos ou até mesmo um código interno de ética, como mostra Souza:

É preciso que os dirigentes crie mecanismos de controle como forma de assegurar que seus empregados pratique a conduta ética em suas atividades diárias. Para isto, é necessário investir na criação de rotinas e ferramentas que viabilizem denúncias e apurações, amparadas por uma política de conseqüências que espere o rigor com que são tratados os casos em que o código é respeitado (SOUZA, 2009, p.3).

Um bom profissional traz consigo muitas qualidades, e a honestidade, zelo, tolerância, sigilo são algumas das várias virtudes fundamentais para o sucesso de qualquer organização, conforme Sá (2007) virtudes básicas profissionais são aquelas indispensáveis, sem as quais não se consegue a realização de um exercício ético competente, seja qual for a natureza do serviço prestado. É preciso manter-se sempre ético, independentemente de onde se esteja

desenvolvendo seu trabalho profissional, não se deve abrir mão de executar as atividades de maneira adequada, presando o correto como aponta Sá:

Não existem duas éticas: aquela de um grupo e de um ambiente fechado e aquela de todos; A aceita-se tal condição teríamos a ética dos ladrões, a ética dos traficantes, a ética da profissão etc., O que seria contrária a um estudo científico, estribado na verdade (SÁ, 2007, p.170).

Dizer que uma empresa é ética, quer-se dizer que são as pessoas que fazem uma empresa ética, como mostra Souza, a imagem de uma empresa está diretamente ligada as ações de seus colaboradores e são eles os responsáveis pela imagem que a empresa passa para a sociedade.

Considerando que as empresas, na qualidade de pessoa jurídica, são apenas figura do direito, reafirmamos que a ética está nas pessoas que compõem a empresa. São elas que definitivamente a gente interagem, que inferem e diferenciam o que é certo do que errado sob influência de suas reais intenções ou escolhas. O discernimento do que é ridículo para com a própria empresa é que determina se uma decisão está optando pelo que é melhor para empresa e não para quem está decidindo (SOUZA, 2009, p.12).

O bom comportamento dos funcionários tem ligação direta com a imagem de uma empresa, e quando uma empresa se mostra fora dos padrões esperados pela ética, com funcionários descomprometidos e antiéticos, tem influência diretamente com a imagem da empresa, porém dessa vez de maneira negativa, e profissionais que têm uma carreira a zelar preferem desempenhar seus trabalhos em organizações que estejam em favor dos bons costumes éticos, como aponta Souza;

Não apenas os clientes e fornecedores, mas também os profissionais mais bem preparados e talentosas do mercado, estão preferindo trabalhar em empresas que atuam de forma ética. A preocupação desses profissionais consiste em afastar risco de comprometer sua carreira e sua credibilidade ao se verem, involuntariamente, envolvidos em escândalos provocados por fraudes de toda espécie, sejam financeiros, tributárias ou que implique a perda da qualidade dos produtos, sem que tenham tido qualquer participação nos atos ilegais (SOUZA, 2009, p.11).

No mercado de trabalho, ter sua imagem ligada a escândalos, pode prejudicar a carreira de um profissional para sempre, e com isso, ter sua imagem manchada, acontecem muitos casos onde a pessoa não tem conhecimento do que se passa e acaba sofrendo as consequências de atitudes inapropriadas de outros funcionários, por isso é imprescindível ter a visão real de onde se está

desenvolvendo suas atividades, sé é uma empresa idônea e correta. Compartilhando de um pensamento parecido do autor:

O público tem pouquíssima tolerância em relação ao comportamento antiético: as decisões da empresa e as ações que causam mais danos do que algo bom: o auto interesse acima dos interesses da comunidade nas quais operam, o ambiente ou seus funcionários; e a inclinação injusta da distribuição de riquezas. Basicamente, operar uma empresa de modo antiético leva a locais de trabalho pouco saudáveis, uma tomada de decisão seriamente comprometida, lucros menores e falhas (JONES,2016, p.15) .

As empresas éticas, por outro lado – aquelas que atendem às comunidades, importam-se com seus funcionários, com o ambiente e não sucumbem ao pensamento estreito e limitado – basicamente vencerão seus concorrentes antiéticos. (JONES, 2016, p.15). Desse modo, pode-se constatar que ser ético é primordial na vida pessoal e profissional, e o futuro de sucesso de uma organização pode estar ligado diretamente ao comportamento ético dos seus colaboradores.

3.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional, de acordo com Moreira (2012), pode ser definida como o comportamento da empresa, seus valores, as normas, os processos, os ideais, a missão e os objetivos existentes na corporação. Para ele, a partir da cultura organizacional é que mantem a empresa de forma ordeira, e da base para os colaboradores desenvolver suas normas de conduta e atividades e é através dela que se constrói a cultura de uma organização.

Cultura organizacional é mais do que o estilo gerencial. Podemos dizer que é a forma como uma organização desempenha uma série de tarefas. Ela se caracteriza pelas tradições internas, pelo modo de pensar e sentir as oportunidades e ameaças com as quais a organização se depara. A cultura organizacional é, portanto, o sistema de crenças e valores compartilhados que se desenvolve dentro de uma organização e orienta o comportamento dos seus membros (MATOS, ET. Al, 2007, p.255).

Além da imagem criada com o passar dos anos, a cultura estabelecida de uma organização está diretamente ligada a resultados, sejam eles monetários ou de boa imagem, segundo Russo “Verifique se as empresas de sucesso que você conhece dão maior ênfase a cultura organizacional do que as questões financeiras. Na realidade, para essas empresas de sucesso os resultados

financeiros são a consequência da gestão cultural” (RUSSO, 2012, p.58). Para que se tenha resultados positivos, é preciso se ater a quais mudanças são necessárias que sejam obtidos os resultados esperados, como demonstra Matos a seguir:

Toda organização possui características diferenciadas, que fazem com que a implantação das mudanças organizacionais assuma formas e conteúdos não padronizados. Para implantação de mudanças em uma organização é necessário, antes de definir objetivos e alocar recursos escassos, levar em consideração a sua cultura organizacional. É fundamental, portanto, reconhecer a existência da cultura da organização, a fim de evitar a implantação de estratégias preocupadas apenas com os processos, caminhos e padrões prefixados (MATOS, ET. AL, 2007, p.253).

A cultura de uma empresa não pode ser estagnada, ela tem que estar sempre ativa e em constante mutação, buscando sempre não perder seus princípios, a cultura é uma das bases essenciais dentro de uma organização, ela envolve uma série de hábitos e crenças daquela determinada empresa, Cultura é basicamente que a essência da empresa.

A cultura da organização não é estática nem permanente, pois sofre alterações com o tempo, dependendo de condições internas ou externas. Certas organizações conseguem renovar continuamente sua cultura mantendo sua integridade e personalidade, enquanto outras permanecem com uma cultura amarrada aos padrões antigos e outros passados. Mudar apenas a estrutura organizacional não é suficiente para mudar uma organização. A única maneira viável de mudar uma organização é mudar a sua cultura isto é os sistemas dentro dos quais as pessoas vivem e trabalham. As organizações precisam renovar-se e revitalizar-se para poderem sobreviver e se desenvolver em um mundo mutável. (CHIAVENATO, 2002, p.183)

Mudanças quando positivas trazem melhorias para a organização. É preciso sempre renovar suas perspectivas, afim de se colocar cada vez mais à frente de seus concorrentes, com profissionais qualificados e convivendo em harmonia dentro do ambiente de trabalho.

Diferentes culturas e diferentes indústrias podem ter, cada uma, a própria abordagem. Organizações antigas ou novas, grandes ou pequenas, também podem ter qualidades únicas nas quais podem se basear. Mas, no final, para sobreviver no presente e construir o futuro, os líderes precisam criar uma cultura única e uma mentalidade própria para se diferenciar da concorrência e conseguir o comprometimento e a dedicação de seus funcionários (DENISON, et.al, 2012. p.172).

A imagem de uma empresa está ligada a sua cultura, e uma cultura positiva está diretamente ligada aos comportamentos e ensinamentos que funcionários e gestores implantaram e fortaleceram, “Sua cultura sempre reflete a sabedoria

coletiva que vem das lições que as pessoas aprendem, à medida que se adaptam e sobrevivem juntos ao longo do tempo” (DENISON, et.al, 2012. p.1). O gestor tem papel fundamental se tratando de cultura, pois é a partir do seu legado que será impressa a cultura de uma determinada organização, e é preciso que o gestor tenha essa visão a longo prazo, pois suas atitudes refletirão na imagem da organização. Partindo do mesmo princípio, Russo nos afirma:

Uma vez que a cultura organizacional é fundamental na eficácia de longo prazo das organizações, é necessário que aqueles que exercem a liderança da empresa ou fazem gestão da cultura organizacional possam identificá-la. A identificação da cultura organizacional atual, em conjunto com a cultura desejada pela empresa, possibilita a elaboração de um programa de gerenciamento cultural (RUSSO, 2012).

As ações dos gestores influenciam diretamente na cultura da organização, ele tem papel primordial, buscando incansavelmente conseguir motivar seus funcionários, e é através dessa motivação que se busca garantir a melhor execução dos serviços e conseqüentemente levar satisfação aos clientes, e para isso é preciso criar estratégias e planos para alcançar os objetivos, em um menor espaço de tempo.

1. RESULTADOS/ANÁLISE DE DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ÀREA PESQUISADA

A pesquisa foi realizada com funcionários de uma empresa de prestação de serviços do ramo bancário na cidade de São Mateus/ES. A empresa em questão está entre um dos maiores bancos do país, conta com mais de 100 mil colaboradores distribuídos em várias agências espalhadas pelo Brasil, oferecendo serviços de crédito de qualidade e atendimento diferenciado.

Participaram do estudo 37 profissionais, dos 43 que trabalham em uma agência na cidade de São Mateus/ES. Os sujeitos representam a empresa com grande renome na área de prestação de serviços bancários. A realização das entrevistas foi realizada buscando atender aos pedidos dos entrevistados, como por exemplo, o sigilo ligado a dados fornecidos.

Foram agrupadas todas as respostas dos questionários para fins de análise. Por fim, os resultados foram sistematizados na forma de gráficos e realizada uma análise textual interpretativa mediante comparação com as referências conceituais pesquisadas.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.2.1 Pesquisa Com Os Colaboradores

Os dados foram obtidos através de entrevista com o gestor, questionários com os colaboradores, além da observação indireta com funcionários de uma empresa de prestação de serviços bancários na cidade de São Mateus–ES. O perfil dos funcionários da agência em questão fora conhecido por meio de questões como; idade, sexo, setor de atuação, experiência na área, tempo de atuação. Do total dos 37 colaboradores que participaram do estudo, 27% tem entre 18 a 29 anos, 41% tem de 30 a 40 anos, outros 27% tem de 41 a 50 anos e apenas 5% com mais de 50 anos de idade. Em relação ao sexo, 54% são do sexo feminino e 46% do masculino.

Os funcionários estão divididos nos seguintes setores, 18% na área Fiscal, 20% no administrativo, 15% na área contábil, 13% na área pessoal, e 34% na parte financeira. Quanto à experiência na área de atuação, 3% estão há menos de 1 ano no ramo, 21% de 2 a 5 anos, 27% de 6 a 10 anos, 29% de 11 a 15 anos, 15% de 16 a 30 anos e apenas 5% atuam há mais de 30 anos. Quanto ao cargo de atuação, 9% ocupam o cargo de gerência, 14% serviços de caixa, e 77% fazem parte do atendimento geral.

Foi elaborada e utilizada para realização dessa pesquisa a quantidade de 10 perguntas ligadas a ética e a cultura organizacional.

A primeira questão está ligada ao comportamento: “Que fatores levam você agir eticamente no seu ambiente de trabalho”?

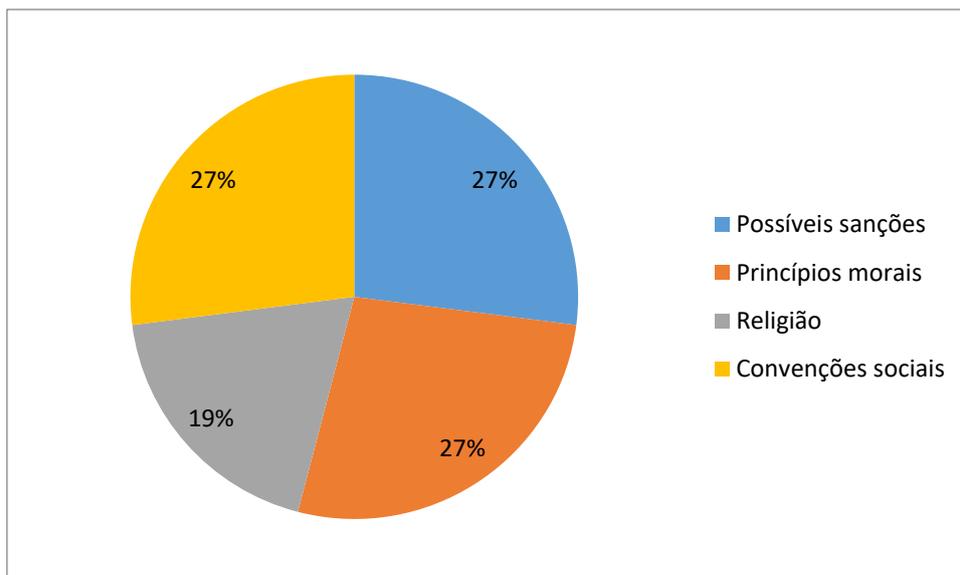


Gráfico – 1 – Fatores que levam agir eticamente.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico 1, mostra que 27% dos entrevistados agem eticamente por princípios morais, outros 27% por possíveis sanções, 27% por convicções sociais, e 19% pela religião. Analisando os dados é possível observar que a maioria age de acordo com o que julga moral e conforme os costumes sociais.

A segunda questão é sobre as influências externas no comportamento ético: “Quem mais tem influência na sua atuação ética”?

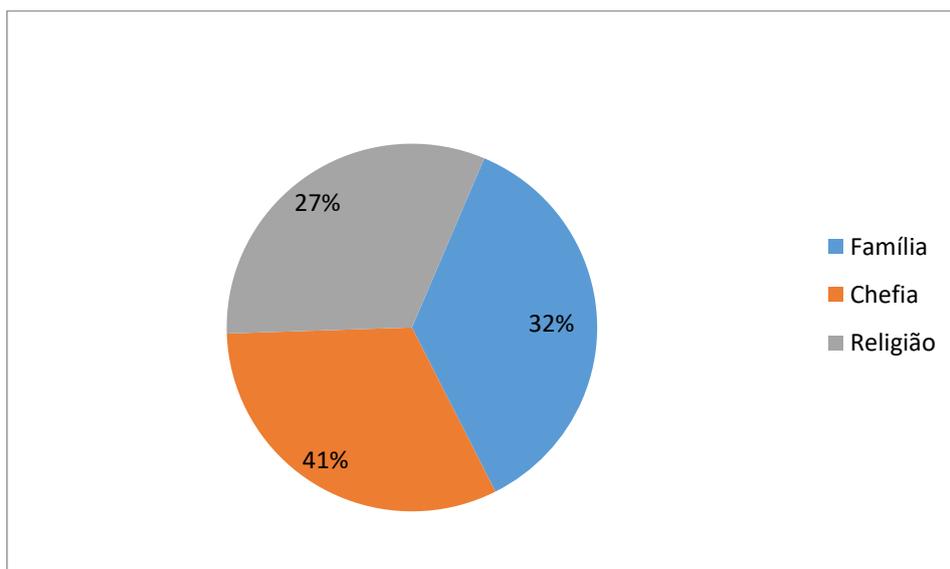


Gráfico – 2 – Influências diretas na atuação ética.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico 2, 41% têm influência direta de seus gestores, 32% na família e 27% estão ligados à religião. É possível observar através do gráfico que o gestor tem grande poder em influenciar seus funcionários, motivando-os e orientando a agir eticamente.

A terceira questão está ligada ao conhecimento sobre o código de ética: “Você conhece seu código profissional”?

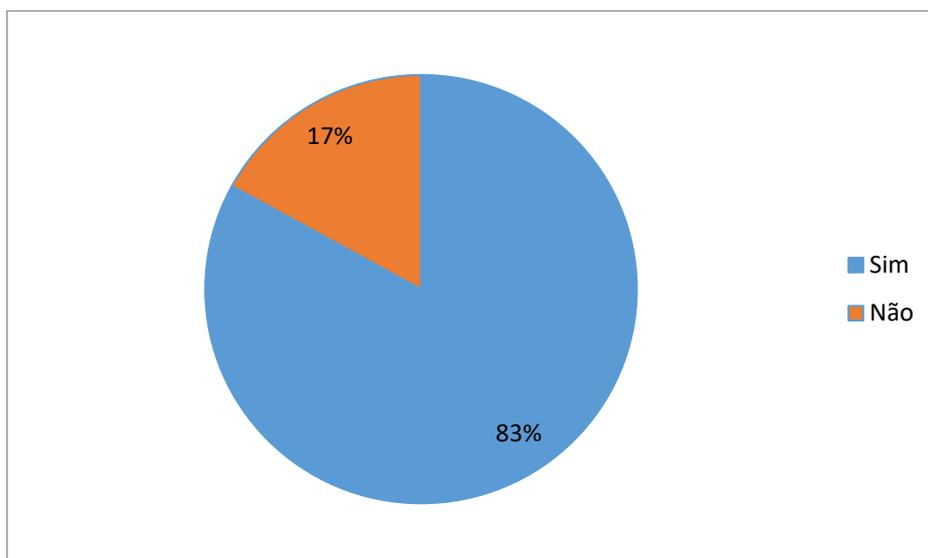


Gráfico –3 – Conhecimento sobre código de ética.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico, 3, 83% disseram que conhecem o código de ética e 17% afirmaram não conhecer, em relação a quantidade de pessoas entrevistadas, a quantidade de pessoas que responderam NÃO é consideravelmente pequena se comparado os que responderam SIM.

A quarta questão é em relação ao meio em que foi conhecido o código de ética: “Onde você teve acesso ou conhecimento sobre a existência do código de conduta”?

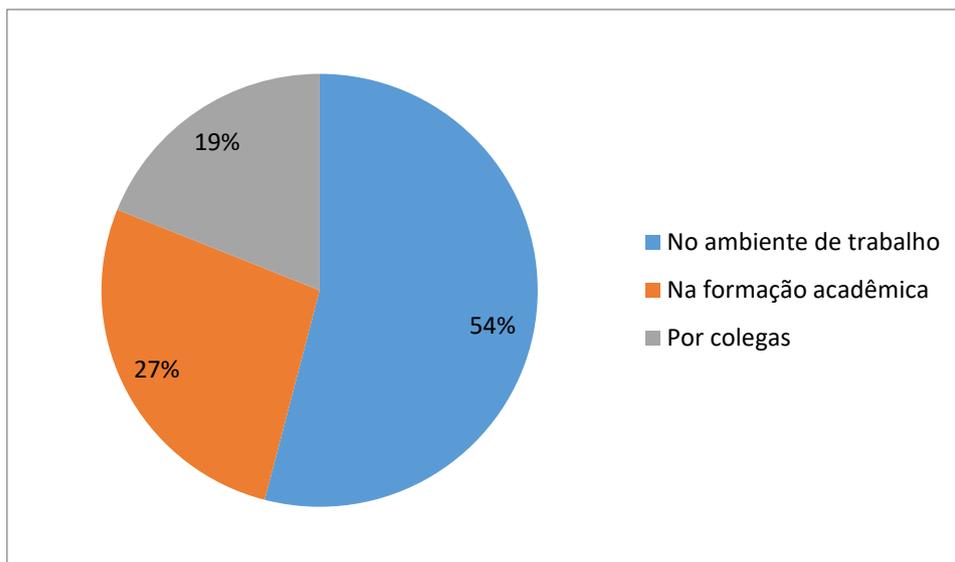


Gráfico – 4 – Obtenção de conhecimento sobre o código de ética.

Fonte: Produção autoral.

Com base nos dados apresentados no gráfico, 4, 54% conheceram o código de ética no ambiente de trabalho, estudando o regimento interno, 27% obtiveram esse conhecimento na sua formação acadêmica e 19% através de colegas de trabalho. A maioria disse ter conhecido o código de ética em seu trabalho, que é onde efetivamente ele se aplica e deve ser seguido a fim de manter o ambiente de trabalho de forma agradável a se desempenhar suas atividades.

A quinta questão trata da importância que se dá à ética profissional: “Você considera importante a existência do Código de Ética Profissional?”

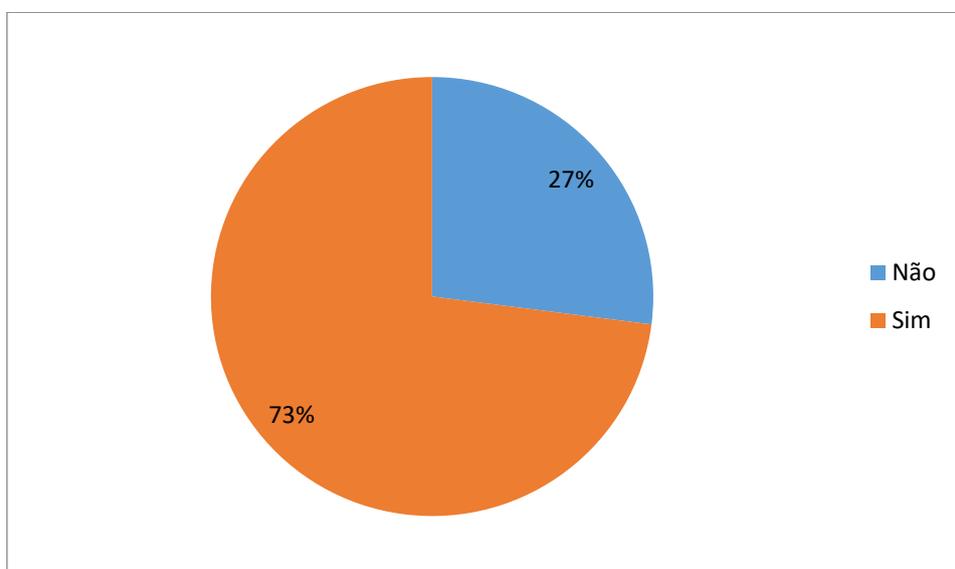


Gráfico – 5 – Considera importante a existência do código de ética.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico, 5, 73% consideram importante a existência do código de ética, já 27% disseram não considerar importante. Como foi visto, o código de ética é uma série de normas a serem seguidas dentro da organização, e sem um código de conduta, a organização pode se tornar desordeira e ter uma imagem negativa perante a sociedade.

A sexta questão, questiona o comportamento dos funcionários em relação a ética: “Você já agiu de forma não ética, perante”:

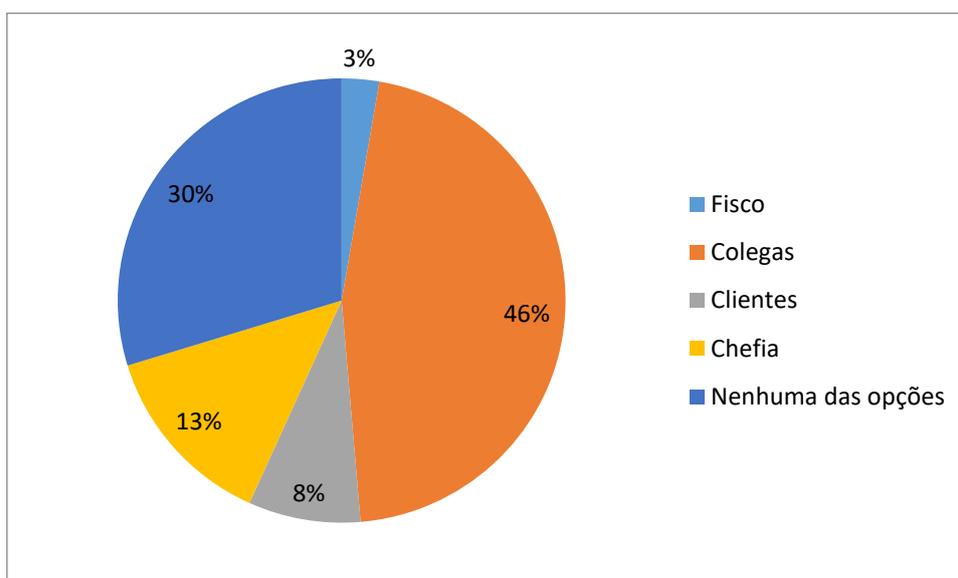


Gráfico – 6 – Já agiu de forma não ética, perante:

Fonte: Produção autoral.

Conforme dados coletados no gráfico, 6, 46% dos entrevistados afirmaram já ter agido de forma não ética com seus colegas de trabalho, 30% nenhuma das opções, 13% com sua chefia, 8% com clientes e 3% com o fisco. Através da análise dos gráficos, pode-se ver que mesmo com o código de conduta na organização, ainda assim existem funcionários que o ignoram e agem de forma não ética com seus colegas de trabalho.

A sétima questão, trata de funcionários que se auto-beneficiam através de certas informações restritas: “você de alguma forma se auto beneficia com as informações obtidas em seu ambiente de trabalho?”

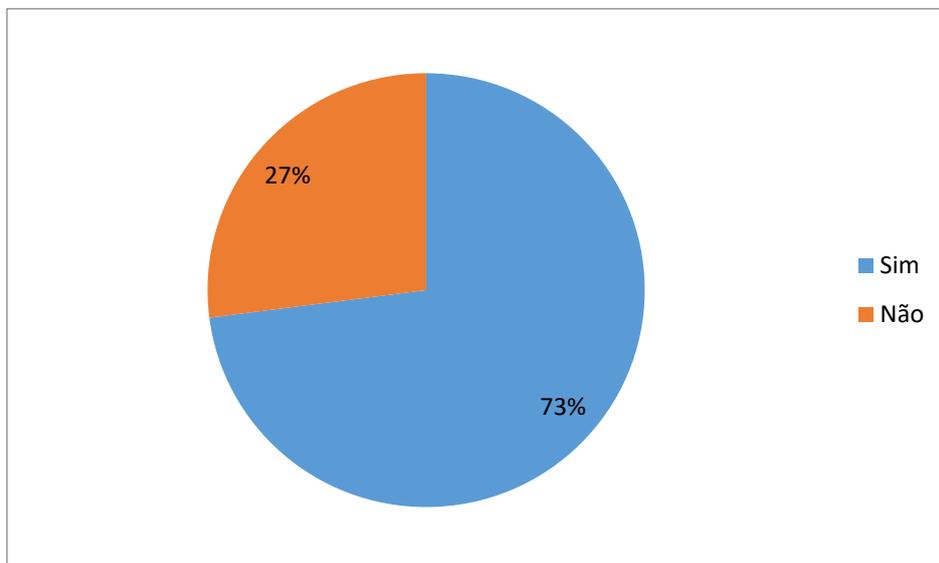


Gráfico – 7 – O auto benefício através de informações sigilosas.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico, 73% disseram que usam ou já usaram informações sigilosas para obterem vantagens e 27% disseram que nunca fizeram algo do tipo. A análise do gráfico constatou que a maioria disse já ter usado de algum tipo de informação para benefício próprio.

A oitava questão, trata sobre a tomada de decisão: “O que influência diretamente na tomada de decisão não ética do profissional?”

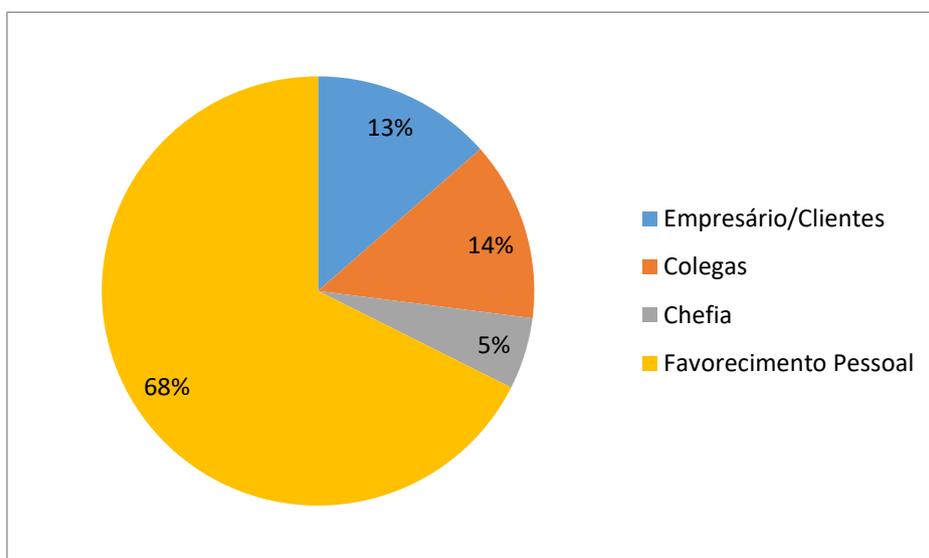


Gráfico – 8 –Influências na tomada de decisão negativa.

Fonte: Produção autoral.

Conforme os dados coletados através do gráfico, 68% disseram que são influenciados pelo favorecimento pessoal, 14% por colegas de trabalho, 13% por clientes, e 5% pela chefia. Novamente a maioria disse que já tomou decisões não éticas devido a favorecimento pessoal, similar ao gráfico anterior.

A nona questão trata sobre os conhecimentos sobre o que é ética: “O que você entende por ética”?

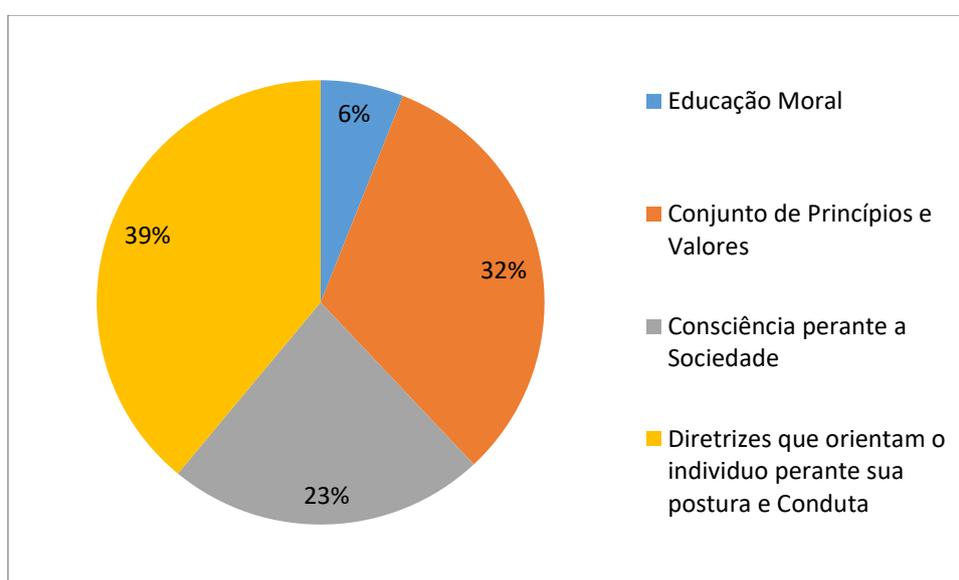


Gráfico – 9 – O que é ética, para os entrevistados.

Fonte: Produção autoral.

Para os entrevistados, 32% dizem que ética é o conjunto de princípios e valores, 39% dizem que são diretrizes que orienta o indivíduos perante sua compostura e conduta, 6% entendem por educação moral e 23% entendem a ética como a consciência perante a sociedade.

A décima questão está ligada a cultura da organização “Como você define a cultura da sua organização?”

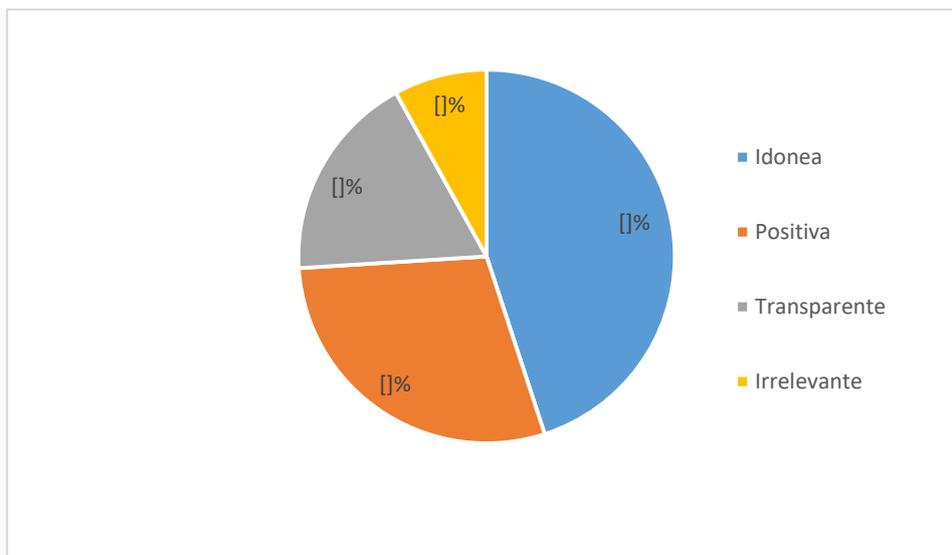


Gráfico – 10 – O que é ética, para os entrevistados.

Fonte: Produção autoral.

De acordo com o gráfico 10, 45% dos entrevistados definem a cultura da empresa como idônea, 29% a veem como positiva, 18% dizem que a cultura é transparente, e 8% julga a cultura interna como irrelevante.

4.2.2 Pesquisa Com O Gestor

De acordo com os dados obtidos através de entrevista com perguntas abertas, feitas ao gerente da agência da cidade de São Mateus-ES, quando perguntado se o banco para o qual trabalhava possuía código de ética Segundo o gerente “Jorge” (nome fictício) “A organização por mim gerenciada, além das demais agências espalhadas pelo país, são regidas pelo código de ética bancário, que possui intuito de consolidar a conduta interna de seus colaboradores, buscando seguir os princípios da legalidade, pautado na estrutura moral da legislação, buscando atender às demandas de maneira segmentada, oferecendo serviços distintos, dispondo o serviço certo para o segmento correto, com segurança, inovação e qualidade nos serviços de atendimento de forma digna e cortês, sempre respeitando os interesses e direitos do consumidor, além de oferecer informações claras e confiáveis ao mesmos”.

Quando questionado a respeito de como ele julga o comportamento dos seus funcionários? Conforme “Jorge” “O comportamento dos colaboradores nesta agência, é muito bom quando se trata de ética. Na minha percepção, apenas uma minoria de aproximadamente 5% dos funcionários não se encaixa atualmente no perfil de conduta da agência e ainda não o conhece efetivamente, mas isso é questão de tempo, pois o mesmo é funcionário novo e que veio de outro segmento de atuação, não vejo isso como um problema para a organização”.

Perguntado se os funcionários recebem treinamentos, a respeito do código de ética, ele respondeu que: “A organização se preocupa muito com o treinamento dos funcionários, para melhoria dos serviços desempenhados o banco oferta trimestralmente treinamentos internos e externos, com foco em cada seguimento a fim de atender a melhor maneira como para seus clientes, e manter a imagem positiva da organização. Foi questionado a seguinte pergunta: Como é a cultura da organização onde é gestor, e como você a define? O gestor respondeu “A cultura interna do grupo bancário onde trabalho, busca sempre manter uma imagem íntegra perante a sociedade e seus clientes, buscando atender os clientes com transparência e zelando pela qualidade da informação prestada, e oferecendo sempre atender às expectativas dos clientes. Eu vejo a nossa cultura muito consolidada tanto na sociedade como no mercado, nos vejo como referência, e claro trabalhamos diariamente buscando superar sempre as expectativas”.

4.2.3 Análise Da Observação Não Participativa

A observação não participativa foi realizada durante os dias 16 a 20 do mês de outubro de 2017, na agência da cidade de São Mateus-ES, com finalidade de conhecer os comportamentos e opiniões dos funcionários ligados a condutas éticas e ao próprio código de conduta da organização, foram observados de maneira não participativa os comportamentos entre funcionários, entre os funcionários e o gestor e no atendimento para com os clientes. Foi observado que mesmo com toda cultura acerca da organização, alguns funcionários tiveram determinadas atitudes durante a observação, como por exemplo em dias

isolados, numa mesma circunstância, dois funcionários tomaram atitudes diferentes de acordo com o que julgavam ser correto para eles.

2. CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo de caso foram constatados diversos tipos de comportamentos inadequados, que vão contra os princípios éticos e o código de conduta bancário, comportamentos desrespeitosos entre colegas de trabalho que afetam diretamente o funcionamento da organização, e conseqüentemente acabam gerando constrangimento entre funcionários e clientes, muitas vezes esse tipo de conduta que é adquiridos a partir das tradições culturais, costumes regionais, por muitas vezes esses hábitos atraem características não tão saudáveis para a convivência com o todo, gerando assim comportamentos egoístas na vivência do dia a dia, como violência, desrespeito, desonestidade, corrupção, sonegação, desinteresse pelo que se refere aos outros etc.

De acordo com os resultados obtidos, pode-se confirmar que a empresa preza pelos valores éticos, e estes são passados aos seus colaboradores que em sua maioria consideram-se éticos, seja por suas famílias, religião, o que mostra a importância da ética nas empresas e até mesmo para a vida de qualquer profissional. A visão dos entrevistados pode ser contestada e relativizada baseada no resultado inferido pelo instrumento de pesquisa aplicado. Observa-se conduta antiética em uma parte. Em retorno aos questionamentos, os colaboradores afirmaram que seriam capazes de mentir para seus clientes, quando disseram que omitiriam suas eventuais falhas, dos seus superiores e ao utilizarem informações sigilosas para uso pessoal e benefício próprio.

De acordo com os gráficos foi possível observar que para os colaboradores, os motivos que levam à conduta e comportamentos não éticos são os favorecimentos pessoais através de clientes e colegas de trabalho. Verifica-se também que uma parcela apresentou conduta antiética perante a presença de colegas, quanto ao cumprimento dos horários de trabalho, quanto à capacidade de prejudicar seus colegas de trabalho para benefício próprio, ao tratarem seus colegas de trabalho com falta de respeito e com falta de educação, que

interferiam diretamente no ambiente de trabalho, no despreparo de alguns funcionários para com seus subordinados, além de funcionários que repassavam informações de maneira errada ao colegas com intuito de auto-benefício ou prejudicando os demais.

Um dos pontos sensíveis a atenção foi a declaração dos colaboradores em relação às práticas antiéticas dentro do local de trabalho. Essa conduta é prejudicial para a empresa quanto para o colaborador, pois a conduta ética no ambiente de trabalho é uma condição fundamental para a construção de uma boa reputação e da credibilidade. Em relação à fiscalização árdua com relação aos profissionais, os colaboradores afirmaram ser importante, mostrando assim a consciência de que para que uma pessoa seja reconhecida por sua integridade e confiabilidade é necessário um longo período para criação da boa imagem pessoal, entretanto, basta um pequeno deslize para que toda a sua história seja manchada. E uma vez perdida a credibilidade, recuperá-la é uma tarefa árdua que pode nunca mais vir a existir.

Em geral, os colaboradores da Empresa mostraram-se em sua maioria adotar uma conduta justa eticamente. Porém, existem comportamentos por parte deles que precisam ser repensados para que possam melhor auxiliar, no âmbito moral e ético, a empresa na qual são colaboradores, e contemplar os preceitos de respeito de uma forma geral e integral. É necessário que antes do ingresso de um novo funcionário a organização, sejam expostos e esclarecidos os valores e cultura da empresa, de forma a evitar simples falhas que para o novo funcionário podem ser vistas como algo normal, mas para o código de conduta da empresa é expressamente proibido. Como finalização do estudo, chegou-se à conclusão que seguir um código de conduta é vital para a organização, mas para que isso se torne tangível, é preciso que todos estejam empenhados em segui-lo, pois desvios de conduta são vistos todos os dias em todos os ambientes. E no ramo de serviços, como o ramo Bancário onde se envolve grandes valores monetários e informações sigilosas, ater-se ao código de ética torna-se algo indispensável.

REFERÊNCIAS

BOCCATO, Vera Regina Casari - **Metodologia Da Pesquisa Bibliográfica Na Área Odontológica E O Artigo Científico Como Forma De Comunicação.**

Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo, São Paulo, **volume 18 – 2006;**

CASTRO, Eduardo Bernardes de, DZIERWA, Mariana de castro, **Gestão Pública: Aspectos Básicos Da Relação Público-Privado -1 ed.** Baraúna, SP, 2013;

CAMARGO, Marculino. **Fundamentos De Ética Geral E Profissional.**

Petrópolis: Vozes, 1999;

http://www.cfa.org.br/servicos/publicacoes/codigo_etica/Codigo_de_Etica_WEB.pdf acesso em 04/10/2017 as 22:49;

CHIAVENATO, Idalberto, **Teoria Geral da Administração**, vol. 2 / Idalberto Chiavenatto. - 6. ed. rev. e atualizada. - Rio de Janeiro : Elsevier, 2002 - 11ª reimpressão;

CHIAVENATO, Idalberto, **Administração Geral E Pública**, Rio de Janeiro, Elsevier, 6ª impressão, 2006

DENISON, et.al. - **A Força Da Cultura Organizacional Nas Empresas Globais;** Como Conduzir Mudanças De Impacto E Alinhar Estratégia E Cultura. Tradução Edson Furmankiewicz. – Elsevier - Rio Janeiro - 2012

FACHIN, Odília, **Fundamentos Da Metodologia**, 5ª edição – Saraiva – São Paulo – 2006;

FERREIRA, et.al. - **Reflexão Sobre A Ética E Postura Profissional** - Prefeitura Municipal de Curitiba - Instituto Municipal de Administração Pública – IMAP - Plano de desenvolvimento de competências - Curitiba 2008;

FULGENCIO, Paulo Cesar, **Glossario Vade Mecum, Administração Publica, Ciências Contábeis, Direito, Economia, Meio Ambiente: 14000 Termos E Definições** – Mauad X – Rio de janeiro – 2007.

GIL, Antonio Carlos, **Como Elaborar Projetos De Pesquisa**, 5º ed. São Paulo, 2010;

GRESSLER, Lori Alice, **Introdução À Pesquisa: Projetos E Relatórios** - 2º ed. Rev. Atual. São Paulo: Loyola 2004;

GHILLYER, Andrew W, **Ética nos Negócios**, 4ª Edição, AMGH Editora, New York, 2015; (traduzido por: Christiane de Brito Andrei).

JONES, Dawna, **Tomada de Decisão Para Leigos** – Editora Alta Books – Rio de Janeiro – 2016.

LOPES, Jorge, **O Fazer Do Trabalho Cientifico Em Ciências Sociais Aplicadas** - Editora Universitaria da UFPE, Recife – 2006.

MATOS, ET. A1., **Análise Do Ambiente Corporativo, Do Caos Organizado Aí Planejamento Estratégico Das Organizações**, E-papers serviços editoriais, Rio de Janeiro, 2007

MOREIRA, Elen Gongora, **Clima Organizacional**, Curitiba, PR ; lesde, 2012

PERINE, Marcelo, **Eric Weil e a Compreensão Do Nosso Tempo: Ética, Política, Filosofia**. Editora Loyola, São Paulo – SP. 2004;

PIZZI, Jovino, **Ética e Éticas Aplicadas: A Reconfiguração Do Âmbito Moral** - Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006;

RUSSO, Giuseppe Maria, **Diagnóstico Da Cultura Organizacional, O Impacto Dos Valores Organizacionais No Desempenho Das Terceirizações**, elsevier, 2012

SÁ, Antonio Lopes de, **Ética Profissional** – 7 edição – São Paulo; Atlas, 2007;

SOUZA, Márcia Cristina, **Ética No Ambiente De Trabalho:Uma Abordagem Franca Sobre A Conduta Ética Dos Colaboradores**, Rio de Janeiro: elsevier, 2009;

STUKART, Herbert Lowe, **Ética E Corrupção**, São Paulo, Nobel, 2003

VÀZQUES, Adolfo Sanches, 1915 – **Ética**; tradução de João Dell'Anna – 29 edição - Rio de Janeiro; civilização Brasileira, 2007;