

# ÉTICA NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS: ESTUDO DE CASO NA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

Ilmara Barreto Araújo<sup>1</sup>  
Aída Cristina do Nascimento Silva<sup>2</sup>

## RESUMO

A ética nas relações interpessoais em organização pública é valorizada pela possibilidade de gerar crescimento individual e coletivo. Cabe destacar que a gestão, o líder e os colaboradores podem contribuir, dentro da organização, para um clima organizacional ético. A metodologia contemplou estudo de caso, utilizando dois métodos – revisão bibliográfica e coleta de dados, com a fase final de aplicação do questionário para avaliar a contribuição da ética nas relações interpessoais do processo organizacional e administrativo de um setor bancário público. Os resultados apontaram a necessidade de capacitação continuada para a formação de uma conduta ética nas relações interpessoais, por parte dos Recursos Humanos, e o comportamento observacional de pequenos grupos retrata a importância de adotar a ética como favorável à compreensão racional dos fatos e eventos presentes na vida real.

**Palavras-chave:** Ética; Organização; Gestão de Pessoas.

## ABSTRACT

The ethics of interpersonal relationships in public organization is valued by the possibility of generating individual and collective growth. It is noteworthy that the management, leadership and employees can contribute, within the organization, for an organizational ethical climate. The methodology included case study using two methods - literature review and data collection, with the final phase of the questionnaire to assess the contribution of ethics in interpersonal organizational and administrative process of a public sector bank. The results indicate the need for continued training for the formation of ethical conduct in interpersonal relationships, by Human Resources, and the behavior of small groups observational portrays the importance of adopting ethics as favorable to rational understanding of the facts and present events in life real.

---

<sup>1</sup> Especialista em Gestão de Pessoas/FVC, Funcionária do Setor Bancário, e-mail: iaraujo2008@ig.com.br

<sup>2</sup> Doutora em Saúde Pública/UFBA e Professora Titular do Mestrado em Desenvolvimento Humano e Responsabilidade Social/FVC, e-mail: aidanasci@hotmail.com, Fone: 21088573, Fax: 21088511

**Key Words:** Ethics; Organization; Management of People.

## **INTRODUÇÃO**

A ética nas relações interpessoais é de fundamental importância para a organização pública, tanto do ponto de vista da organização quanto dos colaboradores. Isto porque, a ética, é o conjunto de princípios e valores que marca a fronteira da nossa convivência para existirmos juntos, pois é ela que orienta a nossa capacidade de decidir, julgar e avaliar com autonomia, qualidades estas inerentes ao ser humano (CORTELLA, 2008).

Por sua vez, os valores éticos se transformam ao longo do tempo, bem como a sociedade, percebendo que tanto os costumes como os valores se modificam (ROCHA, 2010).

Além do mais, tanto a ética como a moral são valores referenciais de conduta para todos os colaboradores dentro de uma instituição, considerando que servem para diferenciar o certo e o errado. A exemplo disso, pode-se notar que, quando se vivenciam situações numa instituição em que há a nomeação de alguém para um cargo, mesmo sem competência para exercer tal função, configura desvio de ética, tanto para quem nomeia como para quem aceita o cargo para o qual não está qualificado (MOREIRA, op. cit).

Aspecto relevante citado por Passos (2000) é a resistência das pessoas em admitirem que têm atitudes antiéticas na vida e nos negócios, preferindo culpar a empresa ou aos outros pelas consequências de seus atos.

Muraro e Lima (2003) concluem que a riqueza de uma organização está associada exatamente à qualidade ética dos gestores, e definem a ética como a educação da vontade, o controle consciente dos abusos provocados ou conduzidos pelo autointeresse.

Para tanto, existe o Código de ética, caracterizado como instrumento de gestão e norteador dos comportamentos organizacionais, pois nele estão inseridos valores, princípios e a missão da empresa; orientando assim, a conduta da postura social nas suas relações (ALMEIDA, 2005).

Ocorre que a atual sociedade está cada vez mais individualista e as pessoas querem o poder e o dinheiro a qualquer preço, necessitando de ética e de valores morais para direcionar as atitudes dos seus cidadãos (ROCHA, op.cit.).

Neste sentido, é necessário que as empresas apresentem, claramente, suas regras morais aos seus colaboradores, ou seja, as regras de conduta ética que orientem as relações interpessoais destes, e esclareçam todos os itens relativos às normas e regulamentos a fim de evitarem dúvidas para o real cumprimento destas. Visto que, conforme Moreira (op. cit., p. 5), “Somente há uma ética, complexa, porém consistente e exigente de critérios objetivos de julgamento.”.

Desta forma, este estudo pretende analisar as contribuições da ética nas relações interpessoais em uma organização pública; e ainda se propõe a identificar os fenômenos sociais que desfavoreçam a adoção de uma conduta ética no processo organizacional.

## **O QUE É ÉTICA?**

Dentre os vários conceitos sobre ética, tem-se o de Cortella (2008) que aborda uma visão de ética atrelada à convivência, pois o homem só é humano quando compartilha suas experiências com a humanidade. E Vásquez (1999) define ética como uma teoria ou ciência dentro da esfera do comportamento humano.

Já Souza Filho (2001, p. 1) refere-se à ética como ciência da conduta, a teoria do comportamento moral dos homens em sociedade, ao afirmar que: “Ser ético é buscar sempre o bem, combater vícios e fraquezas, cultivar virtudes, proteger e preservar a vida e a natureza.”. Passos (2004), por sua vez, opta pelo processo educativo como forma de elucidar a realidade, esclarecer e conscientizar; assim como a ética enquanto uma decisão interior, e não enquanto um motivo de satisfação à sociedade, pais, padre, professor ou patrão.

A partir destas concepções dos referidos autores, pode-se observar a exigência de uma qualificação cada vez maior dentro da organização, dificultando o ser ético nas relações interpessoais.

Para a sociedade, a ética é relevante quando exercida de forma natural, ampla e ausente de preconceito. Além disso, ao se analisarem as contribuições da ética nas relações interpessoais em uma organização pública, pode-se destacar desde a compreensão e a identificação de ações que minimizem o estresse até a sobrevivência organizacional.

Igualmente, ao se analisarem os diversos ambientes dentro das organizações, detecta-se que há necessidade do cumprimento de metas para uma maior competitividade no mercado de trabalho. Segundo Passos (2000), pode-se

verificar comportamentos antiéticos que ferem tanto os outros como também o próprio indivíduo, e o profissional precisa entender que há limites entre o mundo profissional e o pessoal. Assim, cabe destacar que o ser humano precisa se desenvolver aprendendo a respeitar os seus limites enquanto dinâmica de grupo, apesar da obediência as ordens superiores, e, ainda, cumprir com os valores e princípios morais.

No entanto, dentro das organizações, o ser ético deve ainda dar exemplo como um ser humano, desenvolvendo critérios para o estabelecimento contínuo de boas condutas. Por isso, se faz importante que a organização seja transparente e dê conhecimento amplo a todos os colaboradores, da sua missão e conduta ética, para que possam seguir e respeitar os modelos propostos pelos seus gestores.

Embora exista uma legislação que aborde situações consideradas não éticas, seria quase que impossível descrever todas as situações, o que acarreta para as organizações, a responsabilidade de elaborar seu próprio código de conduta e de ética. Em função deste aspecto, Vásquez (1999, p. 17) argumenta que “Será inútil recorrer à ética com a esperança de encontrar nela uma norma de ação para cada situação concreta.”.

O ser humano com capacidade de fazer suas escolhas para tomada de decisões sempre irá pautá-las baseando-se em seus valores e experiências agregadas ao longo da vida. Por sua vez, Vásquez (1975, p. 12, *apud* PASSOS, 2004, p. 23), enfatiza que “a Ética é a ciência que estuda o comportamento moral dos homens na sociedade”. Portanto, a conduta moral de um indivíduo será reflexo do que a sociedade impõe como correto, e o não cumprimento poderá contribuir a existência de preconceito na dinâmica social.

Já Arruda *et al* (2001) citam a ética como ciência voltada para o estudo filosófico da ação e conduta humanas, e evidenciam que, a ética é uma ciência prática voltada para fazer uma obra ou agir a fim de atingir o bem absoluto e supremo.

Assim, o homem, enquanto um ser relacional por natureza, irá direcionar suas ações para com outros homens e os princípios que regem esta relação em sociedade deve obedecer às leis e à ordem.

## **ÉTICA NAS ORGANIZAÇÕES**

Houve uma mudança no tratamento das pessoas dentro das organizações, desde o início das relações trabalhistas até os dias atuais. Entretanto, as visões de mundo, a competitividade e a necessidade de uma convivência melhor com o outro modificaram as condutas e ampliaram o campo de visão para dentro das organizações e seus colaboradores.

O desafio é não perder o fio condutor da existência e ter os objetivos bem definidos, não se contrariando nos imprevistos, nas esferas pessoal, profissional e espiritual (BARRETO, 1999).

Neste sentido, o ser humano, cada vez mais se autoconhecendo e conhecendo o próximo, será capaz de pôr em prática e prevalecer seus princípios éticos e morais dentro da organização e, com isso, proporcionará um clima organizacional agradável, uma vez que, a ética é uma prática irrenunciavelmente individual, intransferível e íntima (ZABOLI, 2001).

Como vivenciamos num mundo organizacional permeado por conflitos e divergências de interesses, a ética vem para regular estas relações, definindo limites dentro de uma organização, ou seja, toma como ponto de partida, a diversidade de moral no tempo, com seus respectivos valores, princípios e normas (TOI & DO CARMO, 2004). Além do que, conforme Passos (2000, p. 70), “(...) a ética nas organizações significa forma de ser e modo de agir, que servirá para garantir a convivência das pessoas, no caso, dentro de uma empresa ou organização.”.

Portanto, cabe ao gerente ou administrador determinar a adoção de uma postura que sirva de exemplo aos demais, além de bom senso, competência técnica, confiabilidade e alto padrão moral (PASSOS, 2000) (Figura 1).

Da mesma forma, Cavalcante (2004) explicita que, a ética permite a reflexão sobre o comportamento ético ou não do indivíduo nas suas relações sociais, como por exemplo, a avaliação de conduta nas transações que envolvem importância econômica, e que podem gerar desvios, mas que são reprovados quando se tornam públicos. Ao mesmo tempo, o uso da “mentira” se faz presente nas relações sociais e econômicas conduzindo a conflitos éticos e morais; mas, como diz Kant (1975, *apud* CAVALCANTE, op. cit,p.9), “mentir não é o melhor meio para se chegar a um fim ético.”.

Verifica-se que se faz necessário implantar uma cultura ética baseada em uma política de ação, uma filosofia empresarial ou uma ideologia de negócios, pois a ideologia sempre fora o alicerce dos valores. Mesmo porque, a ausência de

comportamentos éticos pode impossibilitar a convivência das pessoas dentro de uma instituição e, até mesmo, colocar em risco a vida humana (PASSOS, op.cit., p. 106).

Ressalta-se ainda que, as mudanças e a evolução das relações interpessoais têm demonstrado que as organizações deverão estar atentas não só às suas responsabilidades econômicas e legais, como também às suas responsabilidades éticas, morais e sociais. E direcionado à responsabilidade ética, os valores morais num grupo ou organização definem o ser ético a elaborar os códigos de ética, para serem seguidos com o objetivo de preservar os valores preestabelecidos.

Dentro deste contexto, a conscientização do quadro diretivo e gerencial para uma postura ética é de suma importância no processo de formação de valores básicos e no início da prática na vida diária pessoal ou funcional e é neste momento que haverá a perenização, ou não, da cultura ética (AMOEDO, 1997).

## **ÉTICA NA GESTÃO DE PESSOAS**

Verifica-se a existência de transformações na relação gerente e colaborador, provocando alteração na estrutura deste convívio nas organizações, e até a participação de liderados na tomada de decisão.

E frente a tal relação, administrar e gerenciar de forma cooperativa nas relações interpessoais constituem-se como uma das principais funções do Setor de Recursos Humanos, tendo por propósito o interesse de conciliar os objetivos organizacionais e individuais (PEDRO, 2005/2006). Em contraste, a organização quando mantém uma estrutura tradicional e antiga, leva a muitos colaboradores ao desânimo e ao desestímulo para a execução das suas tarefas.

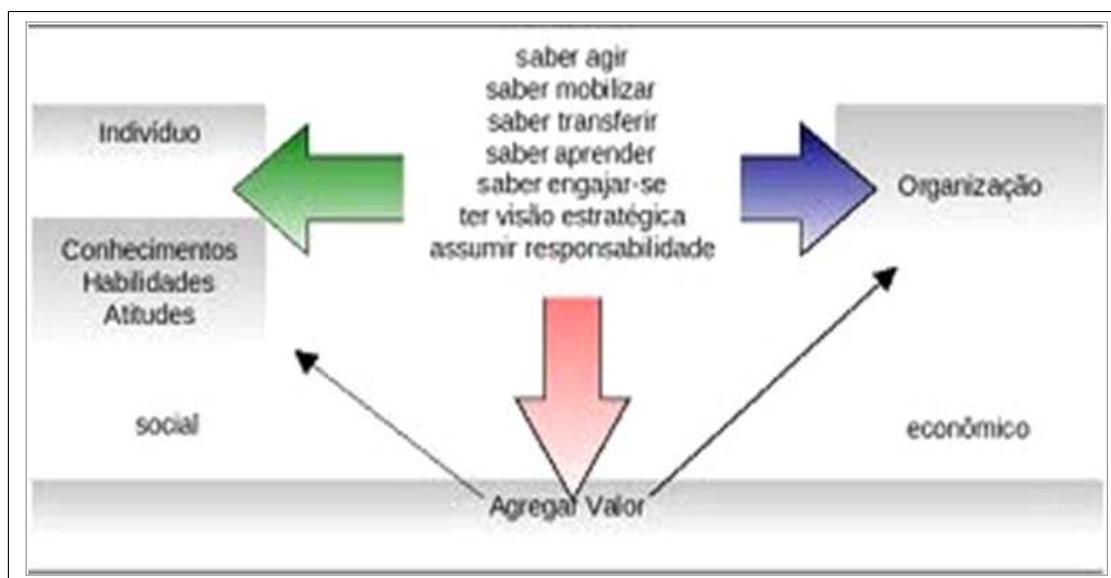
Uma concepção interessante é quando se tem o ingresso de um candidato dentro da organização, configurando-se como o primeiro passo para se construir e implantar ideias éticas da organização, pois é neste momento em que não há ideias fixas ou mesmo engessadas, onde a organização poderá expor e sedimentar a missão, os objetivos e as metas desejados.

E desta forma, o valor das capacitações incentivadas pela empresa, tanto presenciais como à distância, para graduação e pós-graduação, poderão se configurar numa oportunidade de crescimento e ascensão profissional. A interessante análise de Passos (2000) destaca que a preocupação básica da ética é

promover a manutenção e o desenvolvimento da vida, nos campos familiar, social e profissional, pois é preciso estar a serviço da vida e da verdade.

Além disso, ainda cabe ressaltar que, o ser humano se difere dos demais seres por ter a capacidade de escolhas, ou seja, é um ser livre, pleno e criativo, com necessidades espirituais, de lazer e cultura – benefícios estes que compõem a base de uma nova ética. Por isso, Passos (2000, p. 99) diz: “Como vemos, o princípio definidor de qualquer decisão, seja ela na sociedade maior ou em uma organização, é o respeito à pessoa”. (Figura 1)

Figura 1. As variáveis interdependentes na organização



Fonte: Adaptado de Peters TJ & Watertman RH, 1984

Neste contexto, o sigilo, o conhecimento e a transparência das informações passadas pelos profissionais de Gestão de pessoas configuram a ética numa área em que o ser humano é a principal ferramenta de trabalho. Contudo, existe a necessidade de conciliar os objetivos individuais e organizacionais, sendo uma das principais funções da área de Gestão de pessoas. E, conforme Pedro (2005/2006, p. 83), “Seu desafio maior é integrar a valorização da organização e a humanização das relações de trabalho.”.

Assim, espera-se que tanto da organização quanto dos colaboradores, o cumprimento prévio dos objetivos definidos, pois a confiança é fundamental para o clima organizacional.

Contudo, tendo em vista o sistema capitalista do país, onde o dinheiro e o poder estão em evidência, a desigualdade social e as diferenças de oportunidades

levam as pessoas a buscarem caminhos “errados” para sobreviverem (PINHEIRO, MARQUES & BARROSO, 2006).

## **ÉTICA NOS NEGÓCIOS**

No mundo atual, as pessoas estão incrédulas, justificadas pela adoção de princípios ético-morais e das circunstâncias que o homem incorpora na sociedade contemporânea, pois, neste contexto de competições e alta lucratividade, o poder econômico conduz a várias situações em que a consciência dos administradores é devidamente testada (CAVALCANTE, 2004).

Os conflitos ocorrem quando os administradores se sentem pressionados entre as exigências do mercado e pelo que as tomadas de decisões podem causar na vida de cada empregado ou organização, quer seja direta ou indiretamente.

Como se não bastasse, a exigência da ética nos negócios atualmente vem da mídia, seja pela necessidade de melhor qualidade dos produtos ou de maior transparência na tomada de decisões dentro de um mercado exigente. Esta situação resulta da competitividade, bem como de opiniões morais e sociais, pois muitas empresas defendem que a “mentira” nos negócios justifica a sobrevivência econômica.

Segundo Passos (2000, p. 100), “Não é ético colocar o lucro econômico em primeiro lugar, em detrimento dos benefícios sociais, da violação dos direitos humanos, da preservação do meio ambiente, da estruturação da família.”. Por isso, ética e negócios não se combinam, afinal estes são marcados pela ganância, lucratividade ilimitada e desonestidade; enquanto a ética é caracterizada por virtudes, valores, honestidade, desprendimento e transparência (PASSOS, op.cit.).

Contudo, a lealdade aos clientes e investidores mostra que a ética nos negócios se acautela para preservar sua permanência num mundo exigente de segurança, e onde o poder do mercado pode causar resultados negativos tanto econômicos como morais.

Nesta instância, as relações empresariais se solidificaram no sentido de propagarem uma ética nos negócios, sintonizados com as mudanças de acordo com as exigências da competição no capitalismo atual, que discute novos padrões comportamentais para as empresas e seus administradores. Sendo assim, uma forma de se mudarem os padrões ditos tradicionais, porém ultrapassados, é transformar as atitudes em que prevaleça a prática dos direitos humanos.

Ainda cabe destacar que, as organizações exercem uma influência limitada sobre seus funcionários, haja vista que estes já terem sido empregados em outras organizações e, logo, terem sofrido influências por partes dos gestores e do contexto externo que os cerca, tendo uma identidade preconstituída.

No entanto, nada impede que as organizações quebrem a forma de agir através da forte hierarquização, manipulação e dominação sobre estes indivíduos. Por outro lado, quando uma decisão não é benéfica socialmente, ou seja, não concilia os interesses da empresa com a sociedade, gera conflitos de interesses, bem como um clima desagradável e improdutivo.

Além disso, muitas vezes é necessário se entenderem o “jogo do poder” e as relações éticas ocultas, para que se sobressaiam os mecanismos de sobrevivência das empresas nas negociações (INSTITUTO ETHOS, 2001). Mesmo porque o produto das negociações vai depender desta relação implantada e desenvolvida pelos empregados no seu dia a dia com todos os envolvidos: o cliente, o fornecedor, os executivos, os acionistas, a comunidade e a sociedade.

E nesta relação, a única forma de compreensão no contexto organizacional e social é realizando um diálogo bilateral – comunicação dialogada entre os atores – pois é imprescindível incluir os interesses de cada um para uma boa tomada de decisão; visto que, em toda relação, existem obrigações e deveres que determinam as regras de comportamento entre os indivíduos e são necessárias para disciplinarem as relações nos negócios, na organização, na comunidade e na sociedade.

Esclarece-se, ainda, que as atitudes e posições que o colaborador toma diante de situações em que há exigência do superior hierárquico, podem demandar uma postura antiética, ao descumprimento das regras e do código de ética. E assim, evidencia-se que, nas organizações, a ética não é um valor acrescentado, mas deve ser intrínseco da atividade econômica e empresarial, pois esta atrai para si uma grande quantidade de fatores humanos e os seres humanos conferem ao que realizam, inevitavelmente, uma dimensão ética (BERNARDO, 1993)

## **METODOLOGIA**

A metodologia de pesquisa baseou-se na utilização do estudo de caso, permitindo contribuir o conhecimento dos fenômenos individuais e sociais complexos no seu contexto real (YIN, 2012). O estudo foi realizado com base em dois métodos,

primeiramente, a pesquisa bibliográfica e análise documental, tendo fonte de dados como *Scielo*, BNDES, livros e revistas eletrônicas. E numa etapa consecutiva, destaca-se a coleta de dados, realizada no ano de 2012, utilizando-se a aplicação de questionário com 26 perguntas, cuja unidade de análise foi avaliar a contribuição da ética nas relações interpessoais no processo organizacional e administrativo de um setor bancário público.

O questionário aplicado foi estruturado nos seguintes eixos: perguntas sobre informações pessoais, ética, código de ética profissional e a ética *versus* desenvolvimento de pessoas no setor bancário.

Os 39 participantes da pesquisa possuem perfis e cargos diferenciados – cargos gerenciais até o de escriturário de uma instituição bancária pública, localizada na cidade de Salvador, Bahia. A amostra foi composta por 56% de bancários do sexo feminino e 44% do sexo masculino; e com tempo de experiência na agência bancária, de 3 a 4 anos de experiência (75% dos entrevistados); e, atualmente, 82% não exercem cargos de chefia. Foi devidamente respeitado o sigilo dos participantes, atendendo aos critérios da Comissão de Ética.

## **RESULTADOS**

### **I. Perguntas sobre Ética**

Como resultado da pesquisa, 61% dos entrevistados entendem como “ser ético” aquele funcionário que busca cumprir as normas regulamentares – deveres e responsabilidades da organização, e 90% responderam que o motivo mais importante para atuarem eticamente no trabalho, fora os princípios morais, e terem o pai e/ou mãe como o mais importante influenciador da sua atuação ética no trabalho.

Além disso, para ter uma conduta ética com os colegas de trabalho, vários outros fatores motivadores foram citados, dentre os quais estão – a formação familiar, o respeito ao próximo e o senso de justiça e igualdade; o reconhecimento e reciprocidade; a confiança; a transparência; as convicções religiosas; o respeito e obediência às normas; bom relacionamento no ambiente de trabalho; valores morais; paz mental e espiritual; agir de acordo com os princípios éticos e morais.

No que se refere aos aspectos que favorecem a conduta antiéticas, os entrevistados citaram a ausência de respeito ao próximo, pressões de superiores hierárquicos e a supremacia dos interesses pessoais. Sendo que, não possuir conduta antiética perante o chefe, ao colega e à instituição correspondeu a 92% das

respostas; e ainda, 51% concordaram que a aplicação de sanções externas não promovem ações éticas.

Numa primeira análise deste bloco de perguntas, a ética foi considerada importante para a instituição, com vistas a manter o bom nível nas relações interpessoais, por parte de 54% das opiniões apresentadas no questionário.

## **II. Perguntas sobre Código de Ética Profissional**

Os bancários demonstraram conhecimentos das normas de conduta moral existentes na instituição e que estas são suficientes para nortear uma boa conduta ética do bancário. Além deste fator, opinaram ser importante a existência de um código de ética para o setor bancário, pelos seguintes motivos: a) evitar a quebra do sigilo bancário e informações do cliente; b) evitar desvio de conduta e a existência da vulnerabilidade; c) orientar o corpo funcional; d) preservar os interesses dos clientes, e) extinguir o assédio moral dentro da empresa; f) estabelecer limites comportamentais aceitáveis; e g) como instrumento normatizador da conduta no banco.

75% dos entrevistados evidenciam ainda que, o código de ética ajuda o setor bancário a definir claramente os limites da conduta aceitável e a elevar o nível ético da instituição. E justificam a necessidade da imposição de normas, retratando que “funciona como fator educativo/formativo”, contribuindo para maior confiança dos clientes na empresa e dos seus colaboradores, além de ser um instrumento para ajudar a estabelecer limites entre o certo e o errado, favorecendo a transparência, a credibilidade e a responsabilidade para o cumprimento das normas da instituição.

E no que se refere aos fatores motivadores para as ações antiéticas nas relações interpessoais da instituição, tem-se a ascensão profissional a qualquer custo (46% das opiniões) e a existência apenas dos seus interesses pessoais (36% das opiniões), caracterizados como fatores negativos apontados pelos entrevistados.

## **III. Perguntas sobre Ética *versus* Desenvolvimento de Pessoas no Setor Bancário**

Os participantes opinaram que a política da conduta ética e as ações de monitoramento no setor bancário contribuem favoravelmente nas relações interpessoais, configurando com 90% das opiniões. No entanto, 41% desconhecem os critérios de monitoramento para conduta ética na instituição.

Destacando ainda que, 79% não concordam que os critérios de monitoramento e *feedback* sejam claros e objetivos para sua avaliação e ascensão profissional. E ainda evidenciaram que, inexistem uma periodicidade de avaliação da sua conduta ética na rotina de trabalho por parte do Departamento de Recursos humanos, e que este setor pode colaborar na definição e realização de treinamentos para a formação de uma boa conduta ética.

## **CONCLUSÃO**

É importante a participação de todos os funcionários na implantação de uma cultura de postura ética numa estrutura organizacional (AMOEDO, 1997). A conduta ética só será alcançada se todos os envolvidos dentro da organização não colocarem seus interesses pessoais acima dos interesses da organização.

Os resultados da presente pesquisa evidenciaram que os interesses pessoais foram uma das questões que mais prevaleceram quanto à prática ou atitude antiética na conduta profissional, por parte dos entrevistados.

Evidencia-se assim que, o processo de discussão ética dialogado entre os membros, com a definição dos objetivos e das metas a serem alcançados, favorecem o papel de uma comunicação democrática e a formação de um ambiente aberto à troca de opiniões. Segundo Piccardi *apud* AMOEDO (1997, p. 22): "É óbvio que nos comunicamos não porque somos iguais, mas porque somos diferentes e estamos em busca de um entendimento (...)".

Cabe ressaltar que, embora no presente trabalho, a reflexão restrinja-se ao âmbito organizacional – setor bancário público, não se desconhece o fato de que a ética empresarial ocorre no contexto da ética social e que também tem peso à ética pessoal de cada membro da organização (INSTITUTO ETHOS, 2001).

Contudo, a presente pesquisa contextualiza sobre a necessidade da capacitação sobre conduta ética para todos os colaboradores, por parte do Departamento de Recursos Humanos. Apesar do relato de que, o código de ética não pode ser apenas informado a todos os funcionários, mas precisa da avaliação contínua da formação ética na rotina de trabalho, e apresentação clara dos critérios e dos objetivos para os diferentes níveis hierárquicos na organização.

Foi destacada a importância do fortalecimento do Código de Ética na regulação dos limites da conduta profissional, além do que, como em qualquer organização, pode-se constatar que embora exista este instrumento, os interesses

pessoais e a ascensão profissional contribuem fortemente para ações antiéticas nas relações interpessoais presentes no processo organizacional e administrativo.

Com base na pesquisa, acredita-se que, nas relações interpessoais, a ética é um fator primordial para a convivência em sociedade, e para o surgimento de futuros profissionais competentes em saberem lidar com o pensamento coletivo.

Neste contexto, o presente trabalho pretendeu colaborar como sugestão para que qualquer organização reflita para reestruturação dos processos de trabalho com base nos preceitos da ética e da responsabilidade social.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, L. M. **Gestão de código de ética**: a experiência de empresas no setor bancário. 5. ed. Londrina-PR: Universidade Estadual de Londrina (UEL), 2005. Disponível em: [www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=4007&Alias=uniethos&Lang=pt-BR](http://www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=4007&Alias=uniethos&Lang=pt-BR)>. Acesso em: 26 jun. 2011.
- AMOEDO, S. **Ética do trabalho na era pós-qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- ARRUDA, M. C.C.; WHITAKER, M. C. & RAMOS, J. M. R. **Fundamentos de ética empresarial e economia**. São Paulo: Atlas, 2001.
- BARRETO, M.O. A consciência como recurso para a boa qualidade de vida na pós-modernidade. **Cadernos de Pesquisa do Núcleo de Filosofia e História da Educação**. v.3, n.1. Salvador: UFBA/FACED, 1999.
- BERNARDO, J. **Ética de los negocios**. Buenos Aires: Macchi; 1993.
- CAVALCANTE, A. F. Jr. **Ética e administração**: contextualizando a discussão sobre os desafios da ética no mundo dos negócios. *Adcontar*, Belém, v.5, n.1. p.15-34, junho, 2004.
- CORTELLA, M. S. **Qual é a tua obra?** Inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 4. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2008.
- INSTITUTO ETHOS. Reflexão – Ética nas Organizações. Ano 2, n.º 04. Disponível em: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-222reflexao%2004.pdf>. Acesso em 23 mai.2011.
- MOREIRA, M. .M. **Ética Pública**: conceitos, problemas e relevância. Disponível em: [www.bndes.gov.br/siteBNDES/export/sites/default/bndes\\_pt/Galerias/Arquivos/empresa/etica/etica\\_publica.pdf](http://www.bndes.gov.br/siteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/empresa/etica/etica_publica.pdf)>. Acesso em: 26 Jun. 2011.
- MURARO, P.; LIMA; J. E. S. **Terceiro setor, qualidade ética e riqueza nas organizações**. *Rev. da FAE, Curitiba*, v.6, n.1, p. 79-88, jan/abr, 2003.
- PASSOS, E. S.. **Ética nas organizações – uma introdução**. 2. ed. Salvador: Passos & Passos, 2000.
- \_\_\_\_\_. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

PEDRO, W. J. A. Gestão de pessoas nas organizações. **Revista Uniara**, n.17/18, 2005/2006, p.81-86.

PINHEIRO, P. N. C.; MARQUES, M. .F. .C; BARROSO, M. .G. T. **Ética na formação profissional – uma reflexão**. Esc. Anna Nery, v.10, n.1. Rio de Janeiro, Abril, 2006.

ROCHA, E. F. A vivência da ética nas organizações públicas: algumas considerações. **Revista eletrônica do Curso de Pedagogia do Campus Jataí-UFG**, v.8, n.1, jan/jul 2010.

SOUZA FILHO, P. **Ética nas organizações modernas**. 30 jan. 2001. Disponível em: [http://rh.com.br/Portal/Qualidade\\_de\\_Vida/Artigo/3203/etica-nas-organizacoes-modernas.>](http://rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Artigo/3203/etica-nas-organizacoes-modernas.>). Acesso em: 09 dez. 2010.

TOI, C.S & E.R, DO CARMO. 2004. A importância do comportamento ético nas organizações. Anais do II Seminário sobre Gestão de Pessoas da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Paraná, Brasil. Disponível em <http://www.unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/IIseminario/trabalhos/A%20import%C3%A2ncia%20do%20comp.%20%C3%A9tico%20nas.....pdf>. Acesso em 02 abr. 2011.

VÁSQUEZ, A. S. **Ética**. 19. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

YIN, R.K. “Introdução: Quando usar os estudos de caso como Método de Pesquisa”. *In*: Estudo de Caso: planejamento e métodos. 3ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010, Brasil, 21-45.

ZOBOLI, E. L.; C. P. A interface entre a ética e a administração hospitalar. **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social**. São Paulo, ano 2, nº 4, p.58 a 82, mar. 2001.