

**ÉTICA EMPRESARIAL: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE  
SEGURANÇA PRIVADA**

Elky Bento Sarmiento - UEPB  
Emanuel Messias Morais de Oliveira - UEPB  
Rafaela Santos Carvalho – UEPB  
Jorge Xavier Vieira – UEPB  
Igor Martins – UEPB

**Resumo**

A análise da conduta de uma empresa passa a ser alvo da atenção de agentes e sujeitos afetados pelas atividades que esta realiza, uma vez que vivemos em uma sociedade em que as empresas assumem cada vez mais importância como agentes de controle social. Visto que essas condutas podem ser, em muitos casos, decisivas para o sucesso, cabe aos empresários identificar o nível ético em que se encontram suas empresas, podendo reduzir assim, os riscos de comportamentos antiéticos presentes nelas. Nesse contexto, esse artigo apresenta um estudo de caso, utilizando-se de questionários compostos por perguntas objetivas aplicados aos funcionários do setor administrativo de uma empresa de segurança privada, objetivando identificar seu padrão ético. A partir da análise dos resultados obtidos com a pesquisa, pôde-se alcançar o objetivo proposto, concluindo-se que os funcionários do setor administrativo da empresa demonstraram, de acordo com suas respostas, ter uma conduta eticamente correta e sugerindo-se assim, melhorias para a organização estudada.

**Palavras-Chave:** Ética, empresa, funcionários.

## 1. INTRODUÇÃO

Para que as pessoas tenham um bom convívio em sociedade, faz-se necessário a obediência de determinadas regras e a aceitação de certos aspectos da cultura na qual estão inseridas. Da mesma forma, toda e qualquer organização, deve agir de acordo com determinados preceitos éticos e responsáveis estabelecidos por ele.

Pela importância que as empresas possuem na sociedade e pelo ambiente propício ao surgimento dos mais diversos dilemas, as empresas tornaram-se alvo de estudos éticos. Surge daí a ética empresarial, definida por Nash (1993) como o estudo da aplicação das normas morais das pessoas nas atividades e objetivos da empresa.

Atualmente, no mundo empresarial, a ética é considerada uma meta essencial a ser alcançada, sendo tratada com importância igual ou superior aos próprios resultados, à inovação e ao sucesso financeiro da organização. Ela é um fator imprescindível para a sobrevivência da organização, sendo necessária a consciência de que toda a sociedade irá se beneficiar com as práticas de ética das empresas, assim como os clientes, fornecedores, sócios e funcionários.

Agir eticamente significa agir de acordo com determinadas normas e regras estabelecidas pela empresa, dessa forma, a ética empresarial fornece um impacto positivo nos resultados da empresa e a fortalece, valorizando sua marca, imagem, amplitude e credibilidade, porém verifica-se que muitas empresas possuem e estabelecem regras ou códigos de ética, mas não os cumprem. Com isso, observa-se a dificuldade de se coordenar o discurso com a prática diária. Nesse contexto, esse artigo foi elaborado com o objetivo de “identificar o uso de um padrão ético institucionalizado e praticado pelos funcionários do setor administrativo de uma empresa de segurança privada”, independentemente de seu nível hierárquico, sexo e idade.

O estudo da Ética Empresarial se faz necessário, porque a ética não é apenas um tema para reflexão de filósofos e pensadores, mas sim de todos os indivíduos, empresas e empresários, sendo de extrema importância nos dias atuais, principalmente nos negócios e lucros da empresa, proporcionando assim, o entendimento das políticas empregadas pelo setor empresarial e os reflexos que podem advir para os profissionais nele envolvidos.

O presente artigo está estruturado em cinco seções. Inicialmente encontra-se a introdução, ora apresentada. Em seguida, o referencial teórico, onde se encontra as teorias e fundamentos que darão suporte à análise dos resultados. Na terceira seção, encontra-se a metodologia utilizada para a realização do trabalho, seguida pelos resultados da pesquisa e por último, as considerações finais acerca das informações obtidas junto à empresa.

## 2. CONCEITUANDO A ÉTICA

A vida em sociedade é uma necessidade de todos os seres humanos que precisam. Para tal, todos os relacionamentos baseiam-se em valores que representam não só o modo como as pessoas vivem, mas também sua identidade. Entre esses valores, encontra-se a ética, que se caracteriza como a reflexão sobre a própria ação do homem.

Etimologicamente falando, ética vem do grego "*ethos*", e tem seu correlato no latim "*morale*", que significa conduta, ou relativo aos costumes, sendo um modo de ser adquirido por meio do hábito. Do ponto de vista Filosófico, Ética é a ciência que estuda os valores e princípios morais de uma sociedade e seus grupos. Esta é construída por uma sociedade com base nos valores históricos e culturais.

Na visão de Glock e Goldim (2003), ética é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado, objetivando a busca de uma sociedade mais pacífica e igualitária, tornando-se assim mais fácil de viver. Nesta mesma linha de pensamento Cenci (2002, p. 90), diz que “a ética nasce amparada no ideal grego da justa medida, do equilíbrio das ações.” Ou seja, na igualdade para todos, no agir eticamente de acordo com os valores e normas de uma determinada sociedade.

Desde os primórdios o homem tentou entender a razão das coisas e porque elas funcionavam daquele jeito, e viver em sociedade não foi diferente, o desafio de entender como se relacionar com o meio foi e é bastante difundido. Sócrates grande pensador grego diz que o corpo era a prisão da alma e essa alma continha um “bem em si” que o corpo poderia ser educado até reconhecê-la”.

Aristóteles outro pensador grego difundia que todos os homens buscavam nas suas ações um resultado bom ou virtuoso, sendo assim, seríamos identificados pelo que fazemos, e a ética poderia ser a resposta para o que os velhos filósofos estariam procurando.

A Ética é mais que um simples modelo de como se portar diante da sociedade em que vivemos. De acordo com Valls (1994, p.7), “ética é daquelas coisas que todo mundo sabe o que são, mas que não são fáceis de explicar, quando alguém pergunta”. Trata-se de uma palavra conhecida entre as pessoas, mas geralmente estas não conseguem exprimir o seu real significado.

## **2.1 Ética Empresarial**

A ética tem sido abordada sob diversas perspectivas por diferentes autores, e da mesma forma que ela estabelece as leis que determinam a conduta moral da vida das pessoas, a ética empresarial determina a conduta moral de uma empresa, seja ela pública ou privada.

A empresa ética é aquela que motiva seus funcionários a se comportarem de modo ético no ambiente de trabalho. Muitos problemas de origem ética são evitados em função da habilidade das pessoas em considerar os interesses de todas as partes afetadas para as suas ações e decisões (AGUILAR, 1996). Levando assim, a perceber que além de trazer a harmonia entre os colaboradores e todo o aparato que sustenta uma empresa, seguir uma conduta ética é fomentar uma sociedade mais unida em busca de bens comuns a todos.

Ética empresarial é definida por Moreira (1999) como sendo o comportamento da empresa quando ela age em conformidade com os princípios morais e as regras éticas aceitas pela coletividade, ou seja, um conjunto de costumes que leva a um determinado grupo de pessoas a agirem em conformidade com aquele organismo vivo, minimizado a aquele determinado local, levando a crer que o que pode ser ético para um local, não poderá ser para outro.

Segundo Leisinger & Schmitt (2002, p.22), “a ética empresarial reflete sobre as normas e valores efetivamente dominantes em uma empresa, interroga-se pelos fatores qualitativos que fazem com que determinado agir seja um agir bom”. Mostrando assim que o bem final sempre será a busca por algo que seja bom, levando sempre para a boa conduta de viver na coletividade.

Dessa forma, ética empresarial refere-se à conduta ética das empresas, ou seja, é a forma moralmente correta com que as empresas interagem com o seu meio envolvente, buscando o perfeito equilíbrio entre todas as partes através de condutas que busquem sempre o bem comum. Assim, uma empresa é considerada ética quando cumpre de forma clara e transparente todos os seus compromissos, deveres e ações em todos os âmbitos possíveis, ou seja, quando ela adota uma postura de negócios aberta e interagente agindo de forma honesta

e respeitosa com todos os seus integrantes, sejam eles colaboradores, fornecedores, clientes ou a sociedade em que vive.

É muito importante para a sobrevivência das empresas que elas sejam éticas, possibilitando assim uma melhor imagem do seu “slogan”, visto que nos dias atuais, a conduta de uma organização venderá seu produto mais do que uma boa propaganda do tal. Dessa forma, é relevante ter consciência de que toda a sociedade irá se beneficiar através da ética empresarial, devido saber que um bom relacionamento transparente, honesto e seguindo os bons costumes resumem-se nas aspirações mais elevadas que os homens almejam. Se a empresa age dentro dos padrões éticos, ela só tende a crescer, tanto na sua estrutura, como aqueles que a compõe.

## **2.2 Vantagens de uma empresa ética**

A ética e a competitividade são muitas vezes vistas como heterogêneas, mas elas estão diretamente relacionadas. Apesar de poucas empresas possuírem código de conduta, a ética passou a ser um fator de competitividade entre as empresas, por isso é crescente a preocupação com a adoção de padrões éticos nas organizações. Para Arruda (2003), a ética é uma condição necessária para a sobrevivência da sociedade e não apenas uma questão de conveniência. Sendo assim é preciso buscar sempre ações que visem a os bons costumes não por que é bonito ou porque a sociedade manda, mas, antes porque a continuidade do homem carece de relacionamentos baseados em relações de bem mútuo.

Comenta Matos (2004), que as empresas de hoje não podem mais ser avaliadas com os padrões tangíveis de antigamente, como seus produtos bem acabados, ou a velocidade que eles eram produzidos, pois os valores intangíveis, como a marca, imagem, prestígio e confiabilidade nos dias atuais decidem a preferência dos clientes e garantem a continuidade das organizações, assim a ética ganha respeitabilidade e é utilizada como um forte diferencial de qualidade e conceito público.

Para Bateman e Snell (2006), a maioria dos códigos de ética abordam assuntos como conduta dos empregados, comunidade e o meio ambiente, acionistas, consumidores, fornecedores e prestadores de serviços, atividade política e tecnologia. Para alcançar os devidos objetivos, os códigos de ética devem ser cuidadosamente adaptados à cultura da empresa, levando-se em conta todas as suas características.

A credibilidade de uma instituição se reflete na prática efetiva de valores éticos como a integridade, honestidade, transparência, qualidade do produto, eficiência do serviço, respeito ao consumidor, entre outros. Quando se fala em empresa ética, quer-se dizer que tanto as pessoas que nela trabalham assim como os valores eleitos pelos fundadores são éticos e que todos os seus colaboradores, desde o nível mais baixo até o mais alto, zelam pela conduta ética, e procuram sempre exercer a liberdade com responsabilidade no seu relacionamento interno e externo.

As organizações com visão de futuro investem na formação de seus colaboradores e conquistam seu comprometimento. Nesse contexto, o código de ética é um facilitador para se aliar lucros, resultados, produtividade, qualidade e eficiência de produtos e serviços, além de outros valores típicos de uma empresa.

Gomes (1990) aponta cinco motivos que poderiam justificar a ética nos negócios:

1. A consciência de solidariedade (o mal que se faz sempre redundando em prejuízo para alguém);
2. A consciência de alteridade (não faça a outro aquilo que não quer que te façam);
3. O medo da consequência da má imagem para organização que poderia supor um desenvolvimento pouco honrado;
4. O medo das sanções legais inerentes ao comportamento não ético;
5. A verificação de um processo entrópico irreversível por erros graves nesses aspectos.

Seguindo essas premissas ganha força o paradigma que honra a ética e responsabilidade organizacional dentro de um cenário caracterizado por um público cada vez mais consciente e crítico no que se refere a atuação das instituições empresariais.

### **3. METODOLOGIA**

O presente estudo possui cunho descritivo do tipo estudo de caso, uma vez que este tipo de pesquisa caracteriza-se por descrever e analisar um sistema através de um contexto local e real (JUNG, 2004). Segundo Vergara (2000), estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, podendo ser uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou até mesmo um país. Quanto a sua abordagem, trata-se de um estudo quantitativo, já que os dados coletados serão tratados através da utilização de dados estatísticos (VERGARA, 2003).

O universo da pesquisa é composto por uma empresa de segurança privada, denominada de forma fictícia de Empresa A. Sendo uma das maiores empresas privadas no mundo em soluções integradas, conta com mais de 150 mil colaboradores distribuídos entre 17 países localizados entre os continentes da Europa, Ásia e América Latina. Líder em segurança privada no Brasil, a empresa oferece serviços nas áreas de logística de valores, vigilância ativa e tecnologia. Para esse artigo, o estudo foi realizado em uma de suas filiais, localizada na cidade de Patos – PB.

Inicialmente, foram analisadas as fontes bibliográficas levantadas sobre o assunto. Para a coleta de dados, extraíram-se dados aplicando-se questionários compostos por questões dicotômicas, que apresentam apenas duas opções de respostas, de caráter bipolar, a todos os funcionários do setor administrativo da Empresa em questão, tendo este setor sido escolhido por questão de acessibilidade. Para Mattar (1994) a resposta dicotômica é adequada para muitas perguntas que se referem a questões de fato, bem como a problemas claros e a respeito dos quais existem opiniões bem cristalizadas.

No segundo momento foram agrupadas todas as respostas dos questionários para fins de análise. Por fim, os resultados foram sistematizados na forma de tabela e realizada uma análise textual interpretativa mediante comparação com os autores estudados, utilizando-se da estatística descritiva não categorizada formalmente, obtendo-se uma análise global da situação em questão, e então elaboradas as considerações finais.

#### 4. RESULTADOS

Para efeito deste estudo, foram respondidos questionários concebidos a luz da teoria aqui a apresentada, cujo resultado da tabulação dos dados apresenta-se na tabela a seguir:

**Tabela 01 – Resultado da pesquisa realizada na Empresa A.**

Perguntas	Sim	Não
<b>01:</b> A empresa possui valores éticos a serem seguidos e costuma passar tais valores para você e seus demais colegas de trabalho?	90%	10%
<b>02:</b> Mentiria para um cliente a fim de contornar problemas no processo?	60%	40%
<b>03:</b> Caso falhasse em alguma de suas atribuições, omitiria de seu superior se houvesse oportunidade?	50%	50%
<b>04:</b> Costuma cumprir seu horário de trabalho integralmente?	80%	20%
<b>05:</b> Possui o hábito de utilizar material do trabalho para uso pessoal?	50%	50%
<b>06:</b> Estaria disposto a prejudicar seus colegas para subir de cargo?	10%	90%
<b>07:</b> Em seu ambiente de trabalho, todos os funcionários, de todos os setores são tratados por você com educação e respeito?	90%	10%
<b>08:</b> Comenta os problemas e falhas da empresa onde trabalha com terceiros?	50%	50%
<b>09:</b> Costuma frequentar seu ambiente de trabalho sempre sóbrio e vestido apropriadamente?	80%	20%
<b>10:</b> Você se considera uma pessoa ética?	70%	30%

**Fonte:** Dados da pesquisa.

De acordo com os resultados obtidos, podemos inferir que a empresa possui traços de valores éticos, e estes são passados aos seus funcionários que em sua maioria consideram-se éticos, o que mostra a importância da ética nas empresas como afirma o instituto Ethos (2000):

“um conjunto de valores éticos de uma empresa é uma importante ferramenta para que gerentes e empregados tomem decisões empresariais condizentes com as metas e convicções de sua companhia, de modo a desenvolver relações sólidas com os fornecedores, clientes e outros parceiros, reduzindo o número de processos legais, negociando conflitos de interesses e assegurando o cumprimento de leis e normas estabelecidas, daí a importância em se fazer com que os princípios éticos sejam devidamente discutidos, redigidos e distribuídos na empresa”.

Mas a visão dos respondentes pode ser contestada e relativizada baseada no resultado inferido pelo instrumento de pesquisa aplicado. Observa-se conduta antiética em uma parte

significativa dos funcionários ao afirmarem que seriam capazes de mentir para seus clientes, quando disseram que omitiriam suas eventuais falhas, dos seus superiores e ao utilizarem o material de trabalho para uso pessoal. Verifica-se também que uma pequena parcela apresentou conduta antiética 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 e em relação ao modo de se vestir. Outro ponto que chamou bastante atenção foi a sinceridade dos funcionários ao assumirem que adotavam práticas antiéticas dentro da empresa.

Essa conduta é muito prejudicial tanto para a empresa quanto para o próprio funcionário, pois a conduta ética no ambiente de trabalho é uma condição fundamental para a construção de uma boa reputação e da credibilidade. 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.

Pode-se constatar que a questão de comentários sobre problemas e falhas feitos pelos funcionários da empresa está bem dividida dentro da empresa, no entanto, espera-se que haja sempre um sigilo quanto a essas informações. Segundo o Instituto Ethos (2000, p. 24):

“Sigilo, confidencialidade e preservação do bom nome da instituição e dos colegas de trabalho são atitudes esperadas em ambientes de trabalho e mais facilmente conquistadas quando se abrem espaços para diálogos e mútuos *feedbacks* entre os profissionais nas relações horizontais e verticais da estrutura organizacional”.

De um modo geral, os funcionários da Empresa A mostraram-se em sua maioria adotar uma conduta eticamente correta. No entanto, há atitudes por parte deles que precisam ser repensadas para que possam melhor servir, no âmbito ético, a empresa a qual estão empregados, e contemplar os preceitos de respeito de uma forma global e holística.

Para Jones (1996) atuar sob a égide ética possui consequências materiais importantes para todos os atores envolvidos, na medida em que contribui para legitimar e manter a hegemonia do mercado sobre diversas questões de natureza pública, social, política e organizacional.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É notória a importância da ética para que as pessoas vivam em harmonia na sociedade, e nas empresas não é diferente, todos devem agir eticamente para que os objetivos da empresa sejam alcançados sem prejudicar os outros.

Como era pretendido, através do estudo foi possível identificar, a partir dos resultados da pesquisa, o padrão ético dos funcionários do setor administrativo da empresa analisada, podendo ser caracterizado o ambiente com ideológico ético numa perspectiva global e organizacional. No entanto, a empresa precisa atentar para algumas questões de conduta antiética dos funcionários que podem vir a prejudicar a imagem da empresa ou até mesmo o próprio funcionário, como no caso de mentir para clientes para contornar problemas, a omissão de falhas, o mau tratamento dado aos colegas de trabalho, entre outros, tentando sempre solucionar as divergências existentes, caminhando sempre rumo à excelência.

A partir da análise da conduta dos funcionários de uma empresa é possível nortear ações estratégicas voltadas ao fortalecimento de uma conduta ética. Em um momento em que a sociedade e os governos tornam-se mais rigorosos em relação às condutas das empresas, estas cada vez mais se fortalecem como agentes de controle social e a ética empresarial se consolida como ciência.

Como fatores críticos da pesquisa, pode-se identificar o universo limitado, mas o que não impediu o estudo de apontar caminhos óbvios para uma conduta de gestão capaz de melhorar o desempenho organizacional.

Tendo em vista o presente trabalho, sugere-se à empresa e aos futuros estudos relacionados ao assunto, a realização de pesquisas de avaliação da influência do clima ético nas relações de trabalho, seu impacto na qualidade de vida no trabalho, a pressão dos negócios sobre o grau de eticidade das organizações, buscando assim, melhorias contínuas para a organização. Outro caminho seria propor uma abordagem mais fenomenológica e subjetiva, apoiada em um universo qualitativo, tentando assim compreender mais profundamente a lógica comportamental dos atores envolvidos nesta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

AGUILAR, Francis J. **A ética nas empresas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho de. **Fundamentos de Ética Empresarial e Econômica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BATEMAN, T. & SNELL, S. **Administração**. Novo Cenário Competitivo: Atlas, 2006

FERREIRA, F. S; PUCCI, E. P; LOPRES, D.M; ALBONETI, E. F. Ética empresarial: Um instrumento de alavancagem nos resultados das organizações. In: SEMEAD, VII, São Paulo, **Anais eletrônicos...** São Paulo: UNESPAR. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Socioambiental/SA13\\_Etica\\_Empresarial.PDF](http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Socioambiental/SA13_Etica_Empresarial.PDF)>. Acesso em 9 mar. 2014.

GLOCK, R.S; GOLDIM, J.R. **Ética profissional é compromisso social**. 2003. Disponível em: <<http://www.bioetica.ufrgs.br/eticprof.htm>>. Acesso em: 06 Mar. 2014.

GOMEZ, Rafael Pérez. **Ética empresarial**. Madri: Rialp, 1990.

ETHOS. **Implantação de Código de Ética em Empresas**. Reflexões e Sugestões. São Paulo: Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, 2000. p. 24. Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/05/Elaboracao-Codigo-de-Etica-Ethos-Claudio-Abramo.pdf>>. Acesso em: 06 Mar. 2014.

JONES, M. T. **Missing the forest for the trees: a critique of the corporate social responsibility discourse**. *Business and Society*, vol. 35, p. 7-41, 1996.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**. 2a. ed. São Paulo: Atlas, 1994, 2v., v.2.

MATOS, Francisco Gomes de. **Ética Empresarial e Responsabilidade Social. Revista Recrearte**. Disponível em: < [http://www.iacat.com/revista/recrearte/recrearte03/etica\\_soc-empr.htm](http://www.iacat.com/revista/recrearte/recrearte03/etica_soc-empr.htm)>. Acesso em: 07 Mar. 2014.

MOREIRA, Joaquim Magalhães. **A ética empresarial no Brasil**. São Paulo: Pioneira, 1999. P.28.

NASH, Laura. **Ética nas empresas: boas intenções à parte**. São Paulo: Makron Books, 1993.

VALLS, L.M. Álvaro. **O que é ética**. [S.L]: Brasiliense, 1994. 7 p. (Primeiros passos, 177)

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

\_\_\_\_\_. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.