

MÓDULO I

O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NA ORGANIZAÇÃO

UNIDADE 3

ÉTICA PROFISSIONAL

ÍNDICE

OBJETIVOS.....	3
INTRODUÇÃO.....	4
1. CONDUTA ÉTICA.....	5
2. CONFIDENCIALIDADE	7
3. RELACIONAMENTO COM ENTIDADES EXTERNAS.....	9
CONCLUSÃO.....	11
AUTOAVALIAÇÃO	13
SOLUÇÕES.....	17
PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO.....	18
BIBLIOGRAFIA	19

OBJETIVOS

Com esta unidade didática pretendemos que adquira conhecimentos e competências para:

- Compreender a importância do cumprimento do código de ética e conduta.
- Compreender o seu impacto na vida das organizações.
- Saber interpretar e conseguir aplicar um código de conduta no âmbito das suas funções.

INTRODUÇÃO

A palavra ética vem do grego *ethos*, que significa hábito ou costume, pretendendo distinguir o bem do mal, ou se preferir, o comportamento correto do incorreto.

Os princípios éticos são diretrizes pelas quais o Homem, enquanto ser racional e livre, rege o seu comportamento. Estas diretrizes vão permitir ao homem explicar as razões das suas ações, e a assumir, da mesma forma, as respetivas consequências.

Portanto, as normas da sociedade e de convivência, têm como objetivo facilitar a integração das pessoas, assegurando a estabilidade das comunidades, garantindo que os valores existentes são conhecidos e vividos por todos ao ponto destes se conformarem, se guiarem e motivarem por eles.

Ora, isto é exatamente o que uma organização pretende. Criar uma cultura, hábitos, normas, regras, com as quais os colaboradores se identifiquem e se sintam bem a trabalhar. Contudo, para que funcione, todos devem conhecer e aplicar as mesmas regras.

O código de ética e conduta varia de empresa para empresa, pois cada uma tem intrínsecas algumas práticas que, embora valorizadas numa determinada empresa, poderão não o ser noutra. Apesar destas pequenas diferenças há algumas regras que são universais.

São boas práticas em qualquer empresa. Talvez muitas sejam apenas regras de bom senso, mas nunca é demais lembrar!

1. CONDUTA ÉTICA

Nós humanos, vivemos em sociedades e as sociedades não sobrevivem sem normas. Vamos aprendendo a conviver e a relacionar-nos com outros através do convívio familiar, escolar, profissional, etc.

O ser humano necessita de normas e regras que lhe permitam interagir e conviver, indicando o que é permitido fazer e o que não é.

A estas regras chamamos conduta ética.



A ética profissional, desta forma, é constituída por um conjunto de normas e comportamentos ou interações com os colegas, que constituem um padrão em cada organização, ou seja, a cultura organizacional.

Este é o padrão que deve ser adotado por todos os colaboradores, orientando desta forma, o seu comportamento.

A ética profissional não está relacionada com a função que desempenhamos, ou o cargo que detemos. Está sim relacionada com as relações que construímos, com o facto de respeitarmos os colegas ou outros com quem nos relacionemos, cumprindo normas, procedimentos, ou até mesmo outros hábitos existentes, ainda que estes não sejam escritos ou documentados em procedimentos ou num manual de ética.

O comportamento baseado na ética profissional e nos bons costumes irá permitir um crescimento pessoal e profissional, tornando-nos colaboradores de excelência e reconhecidos como tal.

Vejamos alguns exemplos deste tipo de comportamento:

■ **Lealdade e boa-fé**

Manter, em todos os momentos da sua atuação, os princípios de lealdade e boa-fé para com a empresa, os seus superiores hierárquicos e colegas de trabalho, assim como, o respeito com terceiros com os quais se relacione profissionalmente.

■ **Conflito de interesses**

Atuar, dando prioridade aos objetivos da empresa, em detrimento de interesses pessoais ou de terceiros que possam influenciar as suas decisões, atuações, serviços ou assessoria realizados, em nome da organização.

■ **Integridade da informação**

A informação tratada dentro da sua área de responsabilidade deve ser processada e refletida de forma íntegra, precisa e verdadeira.

■ **Informação privilegiada**

O uso ou divulgação de informação privilegiada, que provém do desempenho das funções do próprio ou de terceiros.

2. CONFIDENCIALIDADE

No âmbito das suas funções, o colaborador deve manifestar envolvimento no seu trabalho profissional, quer a nível interno, quer a nível externo, como por exemplo nas relações profissionais que estabelece com clientes ou fornecedores.

Em qualquer uma das situações deverá sempre manter confidencialidade no que respeita a informação sensível, cuja divulgação ou publicidade possa afetar os interesses da sua empresa.



Este princípio, pela sua natureza, e atendendo à sensibilidade de algumas informações a que o colaborador possa ter acesso, deve ser respeitado, mesmo depois de cessar funções com a empresa em questão.

A confidencialidade está relacionada com os seguintes deveres:

■ **Sigilo profissional**

Manter sigilo profissional sobre dados e atividades da sua entidade patronal, e da sua equipa, que não sejam de domínio público, e cuja divulgação possa afetar os interesses da organização. Não é permitido ao colaborador fornecer informações, salvo quando lhe tiver sido expressamente autorizado, preferencialmente por escrito.

■ **Propriedade intelectual**

Não deverá utilizar para fins próprios, de terceiros, nem para obtenção de proveito, bases de dados, programas informáticos, manuais, ou outros, desenvolvidos na empresa. A entidade patronal detém a propriedade intelectual de tudo o que nela é produzida.

■ **Informação interna e métodos de trabalho**

Deverá ser mantida a mais estrita confidencialidade, na utilização do conhecimento interno, fora do âmbito para o qual foi criado.



Dica

Seja correto, íntegro e respeite os valores da sua empresa!

3. RELACIONAMENTO COM ENTIDADES EXTERNAS

O relacionamento estabelecido com terceiros ou entidades externas deverá seguir alguns princípios.

Vejamos cinco exemplos:

1. Confidencialidade

Manter sigilo sobre informações de outros clientes ou concorrentes, diretos ou indiretos, bem como todas as informações relativas a processos desenvolvidos e em desenvolvimento.

O cumprimento do ponto referido é também uma prova de confiança perante outros clientes ou fornecedores.

2. Orientação para o cliente

Este deve ser um dos pilares da gestão de qualquer organização. Qualquer empresa vive dos clientes e para os clientes, pelo que todos os colaboradores deverão estar alinhados com este princípio, procurando a máxima satisfação de terceiros, propondo-lhes soluções competitivas e com qualidade.

3. Objetividade

As informações fornecidas a terceiros devem ser claras, concretas e corretas, de forma a simplificar a mensagem que se pretende transmitir.

A existência de ambiguidades ou não clarificação de dúvidas poderá gerar insatisfação por parte do interlocutor em questão.

4. Disponibilidade

Qualquer colaborador, tal como o nome o indica, deve colaborar. Deve estar por isso, permanentemente (respeitando obviamente o seu horário e regime laboral) disponível para ajudar, dar respostas ou contribuir para a resolução de qualquer necessidade da entidade externa.

5. Fidelização

O colaborador deve manter SEMPRE uma conduta de confiança, honestidade e segurança, de forma a garantir a fidelização das entidades.

Conquiste a confiança daqueles com quem trabalha, pois desta forma conseguirá estabelecer relações profissionais mais sólidas, privilegiando e favorecendo os seus interesses e os da sua empresa.

Tenha também em atenção o facto de que em algumas empresas não é bem aceite o facto de colaborar em simultâneo com outras. Em alguns casos existe inclusivamente um contrato de trabalho em regime de exclusividade, vedando desta forma a possibilidade de o colaborador manter relações com outras entidades empregadoras. Esta é uma das formas de assegurar a total imparcialidade do colaborador.



CONCLUSÃO

Códigos de ética ou deontológicos são linhas orientadoras do comportamento que os colaboradores devem adotar dentro da organização.

Este código pode estar formalizado e documentado por exemplo, num Manual de Ética e Conduta em papel ou suporte informático, ou pode, em alguns casos, apenas ser percebido e visível no seio da organização.

Independentemente da forma como ele existe, é fundamental que seja conhecido e aplicado por todos os colaboradores.

É o seu cumprimento que permite à organização uma atuação digna e respeitável no mercado e perante os seus parceiros, concorrentes, ou qualquer outra parte interessada na organização.

Como tal, assim que integra uma nova empresa, ou na sua empresa atual, caso não tenha sido transmitida esta informação, procure informar-se ou obter mais informações relativamente ao código de conduta existente e em vigor.

Tome conhecimento, siga as orientações, e verá a sua postura e a sua conduta, valorizada e reconhecida tanto por colegas, como por chefias.

AUTOAVALIAÇÃO

1. O que é a conduta ética?

- a) Regras de sociedade que nos indicam quais os comportamentos corretos de convivência.
- b) Regras de sociedade que nos indicam quais os comportamentos incorretos de convivência.
- c) Regras organizacionais criadas por cada organização.
- d) Regras de uma empresa no que respeita ao trabalho diário de cada colaborador.

2. Como se chamam as linhas orientadoras do comportamento dos colaboradores em meio organizacional?

- a) Código moral.
- b) Código do cidadão.
- c) Código de ética.
- d) Código antiético.

- 3. O código de ética de uma empresa pode ser conhecido:**
- a) Em manuais ou procedimentos.
 - b) Em conversas com os colegas.
 - c) No ambiente organizacional e/ou manuais internos.
 - d) Em placards afixados nas paredes.
- 4. Quem deve conhecer e aplicar o código de conduta de uma empresa?**
- a) Apenas as chefias.
 - b) Os clientes.
 - c) Os fornecedores.
 - d) Todos os colaboradores.
- 5. Qual destes comportamentos não é considerado eticamente correto?**
- a) Lealdade e boa-fé.
 - b) Evitar conflitos de interesses.
 - c) Integridade da informação.
 - d) Disponibilização de informações privilegiadas a terceiros.
- 6. O princípio da confidencialidade diz que, depois de cessar funções com uma entidade patronal, o colaborador deve:**
- a) Respeitar o princípio.
 - b) Apenas respeitar o princípio enquanto tiver uma relação contratual.
 - c) Levar consigo toda a informação, produzida por si, para um dia que precise.
 - d) Partilhar informação pertinente da organização sempre que alguém necessite.

- 7. A confidencialidade está relacionada com qual dos seguintes deveres?**
- a) Partilha de informação.
 - b) Sigilo profissional.
 - c) Desconhecimento de procedimentos.
 - d) Retenção de informação.
- 8. Quantos são os princípios referidos relativamente a relações com entidades externas?**
- a) Sete.
 - b) Dois.
 - c) Cinco.
 - d) Dez.
- 9. As regras relativas a código de conduta são:**
- a) Iguais em todas as empresas.
 - b) Regras habitualmente semelhantes em diferentes empresas.
 - c) Definidas individualmente por cada empresa.
 - d) Linhas de orientação globais.
- 10. Neste contexto, conflito de interesses é:**
- a) Dar prioridade a interesses próprios em detrimento dos da empresa.
 - b) Dar prioridade aos interesses da chefia em detrimento dos do colega.
 - c) Dar prioridade aos interesses da empresa em detrimento dos do cliente.
 - d) Dar prioridade aos interesses da empresa em detrimento dos do fornecedor.

SOLUÇÕES

1.	a	2.	c	3.	c	4.	d	5.	d
6.	a	7.	b	8.	c	9.	b	10.	a

PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO

Caso pretenda aprofundar este tema poderá consultar alguma bibliografia disponível no mercado. Deixamos a seguinte recomendação:

- Marculino, Camargo. Fundamentos de Ética Geral e Profissional, , Editora Vozes, 2011,

BIBLIOGRAFIA

- Camargo, Marculino (2011), Fundamentos de ética geral e profissional, Editora Vozes.
- Imagens fotográficas provenientes do iStock e Thinkstock by Getty Images.

