

## Ética Profissional: a atuação dos gestores visando efetivar a responsabilidade social no setor público

MAYNA FERNANDA MAGALHÃES DA GAMA  
VITÓRIA OLIVEIRA FALCÃO  
VIVIANE DA SILVA COSTA NOVO MOÇAMBITE  
MARCELLO PIRES FONSECA

Docentes e pesquisadores da Universidade do Estado do Amazonas –  
UEA/Brasil

ANNE MARCELLE GUIMARÃES SALES  
Faculdade Martha Falção Wyden/ Brasil

### Resumo

*Este artigo pretende analisar e compreender o papel do gestor de forma que seja identificado como o mesmo atue com ética e responsabilidade social dentro dos órgãos públicos possibilitando o aprimoramento e desenvolvimento do serviço público, por meio de pesquisa e dado coletado sobre a atual situação do suporte aos servidores em seus órgãos atuantes. O presente estudo investigou o seguinte problema de pesquisa: De que forma a Ética influencia na prestação de serviços por meio dos órgãos públicos? Tem como objetivo geral analisar a forma que o comportamento ético alia-se ao processo de desenvolvimento no setor público, efetivando o uso da responsabilidade social. A metodologia quanto a sua natureza foi Quali-Quantitativa e Quanto aos Fins foi explicativa e descritiva. E quanto aos Meios de Investigação foi bibliográfica, documental e de campo com entrevistados, com a identidade preservada dos seguintes órgãos: Universidade do Estado do Amazonas e Tribunal regional do Trabalho. O Universo da pesquisa foi os dados referentes à ética e responsabilidade social. Esta pesquisa atingiu os resultados quando descreveu o papel do gestor com base no Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, analisou os pontos melhoráveis para a atuação do gestor com ética e responsabilidade social e apontou melhorias necessárias com base no questionário respondido por alguns servidores dentro de uma instituição pública.*

**Palavras-chave:** Ética, Responsabilidade, Desenvolvimento.

## 1. Introdução

O presente artigo traz uma discussão teórica que tem como base as pesquisas realizadas por Cruz (2006), Melo (2008), Sarai (2011) e Trasferetti (2011), a respeito da ética e responsabilidade social nas empresas. Trata-se de um recorte bibliográfico que destaca a articulação teórica realizada por ambos os pesquisadores, visando apresentar os conceitos e evidenciando a importância da adoção da ética e responsabilidade para desenvolvimento do setor público.

A Ética de acordo com o pensamento aristotélico pode ser conceituada como a arte de viver agregando valores morais e sociais. Nesse contexto a ética empregada na administração pública trabalha pelo bem comum tendo como meta a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

A Responsabilidade Social é uma área ampla e com várias interpretações do seu conceito, segundo Cruz (2006), podem se associar às definições de: cidadania corporativa, desenvolvimento sustentável, filantropia social, marketing social e ativismo social empresarial. A Responsabilidade Social trata primordialmente dos valores e princípios da sociedade, assim como na ética se busca um bem comum a todos os envolvidos tanto no processo de produção de uma empresa, por exemplo, quanto externamente.

A Ética e a Responsabilidade Social na administração pública são de suma importância para o bem comum da sociedade, tornando a gestão mais transparente e como fator essencial na contribuição de conhecimento da sociedade.

A Administração pública de forma simples pode ser conceituada como os atos jurídicos praticados pela gestão, de acordo com Mello (2008, p.378) o conceitua como “declaração do Estado (ou de quem lhe faça às vezes – como, por exemplo, um concessionário de serviço público), no exercício de prerrogativas públicas, manifestada mediante providências jurídicas complementares da lei a título de lhe dar cumprimento, e sujeitas a controle de legitimidade por órgão jurisdicional”.

A administração pública goza de princípios registrados no Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, onde estes são: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Os princípios da administração pública contribuem para o desenvolvimento legal do país, começando dentro de cada órgão público, transmitindo ensinamentos e equilíbrio perante a sociedade (BRASIL, 2016).

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Ética Profissional**

A Ética foi introduzida na filosofia através de Aristóteles, em que se trata da reflexão e saber, pode ser conceituada como a arte de viver agregando valores morais e sociais. Atualmente vive-se em uma era de globalização onde se presencia vários desafios para a implantação da ética em geral, de forma que se tem que impor por setores, um paradigma que visa o desenvolvimento e progresso juntamente quando se trata de inclusão.

A Ética está diretamente relacionada com a convivência entre as pessoas e reflete sobre as características comportamentais, logo é necessária para manter o equilíbrio da vida, principalmente na vida profissional. De modo que seja a “ciência que trata do móvel da conduta humana e procura determinar esse móvel visando dirigir a própria conduta. Liga-se ao desejo da sobrevivência.” (Abbagnano, 2000; Boff, 2003).

Segundo Moreira (2002, p.33), “O Código de Ética, quando adotado, implantado de forma correta e regularmente obedecido, pode constituir uma prova legal da determinação da administração da empresa, de seguir os preceitos nele refletidos”.

A ética e a moral historicamente são constituídas pelo processo de mudança entre as sociedades e as épocas. “[...] as doutrinas éticas fundamentais nascem e se desenvolvem em diferentes épocas e sociedades como respostas aos problemas básicos apresentados pelas relações entre os homens, e, em particular pelo seu comportamento moral efetivo”. (Vázquez, 2008, p. 267).

Nos dias de hoje todos falam de ética e responsabilidade social, mas não a executam, ou não têm o conhecimento de fato do que é. Por

exemplo, inicialmente associamos ética a moral, por mais que se interliguem. Para José Trasferetti,

Os termos “moral” e “ética” se confundem. Muitas vezes são aplicados como sinônimos. Mas, na realidade, não são. Por “moral” entendemos determinadas normas que orientam o comportamento prático, sobretudo, para com o próximo, mas também para natureza e consigo. A ética como ciência ocupa-se com o tema de maneira descritiva e cooperativa, mas também como uma avaliação crítica da moral (Trasferetti, 2011, p.49).

A Ética e responsabilidade social de um gestor público vão muito além das características físicas, ou seja, as ações promovidas por eles. Trata-se do bem que o gestor visa para toda a sociedade, para toda a comunidade, seja de servidores ou não, o bem comum geral a todos. As reflexões realizadas no exercício de uma profissão devem ser iniciadas bem antes da prática profissional.

O parágrafo VI do código de ética do servidor público dispõe que,

A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público. Assim, os fatos e atos verificados na conduta do dia-a-dia em sua vida privada poderão acrescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.

A escolha por uma profissão é optativa, mas ao escolhê-la, o conjunto de deveres profissionais passa a ser obrigatório envolvendo a satisfação e melhoria do processo, principalmente no meio público em que se trata do bem para todos e não apenas o bem pessoal. Segundo Moreira (2002, p.31), “Os procedimentos éticos facilitam e solidificam os laços de parceria empresarial, quer com clientes, quer com fornecedores, quer, ainda, com sócios efetivos ou potenciais”.

O objeto da Ética é o estudo do comportamento humano e o seu objetivo é estabelecer níveis de convivência aceitáveis entre os indivíduos de uma sociedade, Lisboa et al. (1997).

Hoje, mais do que nunca, a atitude dos profissionais em relação às questões éticas pode ser a diferença entre o seu sucesso e o seu fracasso. Basta um deslize, uma escorregadela, e pronto. A imagem do profissional ganha, no mercado, a mancha vermelha da desconfiança. Jacomino (2000, p. 28).

Aristóteles (2002) diz que o convívio social é o principal indicador da adesão de um indivíduo à ideia de um conjunto. O autor preconiza o objetivo geral da ética quando afirma que "Na ordem natural, o Estado antepõe-se à família e a cada indivíduo, visto que o todo deve, obrigatoriamente, ser posto antes da parte.", Aristóteles (2002, p. 14). Afirma, ainda, que o indivíduo que não consegue conviver em sociedade pode ser comparado a uma ave de rapina, pois não é capaz de se submeter a nenhuma obediência.

Os códigos de ética representam o comportamento das pessoas em meio ao grupo, no meio profissional analisam-se principalmente os deveres legais e normativos, no caso dos servidores públicos embasa-se nos princípios da administração pública dispostos na constituição federal.

Todos os estudos referentes à ética levam em consideração o estudo comportamental, uma vez que agir eticamente envolve a interação com as demais pessoas, principalmente quando se trata de ética profissional. De acordo com Mattos (2005), a prática da ética nas empresas pode ser percebida em alguns aspectos:

- Filosofia Empresarial: onde a empresa deixa clara e manifesta sua missão, visão e valores, seus princípios e orientações;
- Comitê de Ética: grupo de pessoas que defini e que controlam as políticas éticas implantadas na empresa;
- Credos: a empresa divulga suas crenças e seus princípios a seus colaboradores e a seus clientes, deixando-os a par de suas intenções;
- Códigos: conjunto de atos e preceitos sobre comportamentos a serem seguidos;
- Auditorias Éticas: avaliações periódicas sobre a conduta empresarial;
- Balanço Social: divulgação de dados da empresa a população, como os investimentos realizados ao público interno e externo própria comunidade.

Atualmente toda sociedade busca transparência e qualidade no serviço prestado, principalmente quando se trata de serviço público, afim de obter desenvolvimento para o país, logo tratar sobre a ética envolve todos os setores de serviço, ou deveriam estar presentes em todos. Portanto o que se espera para todas as organizações é que se cumpra as normas dispostas nos códigos de ética.

Na visão de Sá (2001), uma profissão supera a utilidade individual para quem a exerce e destaca-se por suas características sociais e morais. O autor apresenta como fatores esclarecedores desse pensamento:

- É pela profissão que o indivíduo se destaca e se realiza plenamente, provando sua capacidade, habilidade, sabedoria e inteligência, comprovando sua personalidade para vencer obstáculos.
- Através do exercício profissional, consegue o homem elevar seu nível moral.
- É na profissão que o homem pode ser útil à sua comunidade e nela se eleva e destaca, na prática dessa solidariedade orgânica. Sá, (2001, p. 129).

A ética reporta-se, necessariamente, a toda prática humana, seja ela profissional ou não. A rigor, existe, ou deveria existir, uma ética aplicada a cada atividade profissional. A ética profissional nasce da progressiva especialização das atividades humanas, como afirma Aguiar (2003).

## **2.2 Responsabilidade Social**

Responsabilidade social pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, [...] agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A organização [...] assume obrigações de caráter moral, além das estabelecidas em lei, mesmo que não diretamente vinculadas a suas atividades, mas que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos. (Ashley, 2002, p.98).

Para Chiavenato (2005) as organizações influenciam de várias maneiras a sociedade e a vida de cada indivíduo:

As organizações invadem e permeiam tanto a sociedade como a vida particular de cada pessoa. Diariamente estamos em contato com organizações. Se não participamos delas como membros – no trabalho, na escola, na vida social e cívica, na igreja – somos afetados como clientes, pacientes, consumidores ou cidadãos. Nossas experiências nas organizações podem ser boas ou más. Algumas vezes, as organizações podem parecer adequadas ou ajustadas às nossas necessidades e, outras vezes, nosso contato com elas pode

provocar irritação e frustração. Elas podem até tornar-se um tormento para nós. Mas são imprescindíveis para a qualidade de nossas vidas e para o nosso sucesso pessoal. (CHIAVENATO, 2005, p. 24).

Responsabilidade Social é um conjunto de estratégias pensadas para orientar as ações das empresas em consonância com as necessidades sociais, de modo que a empresa garanta, além do lucro e da satisfação de seus clientes, o bem-estar da sociedade. Os negócios da empresa dependem do desenvolvimento dela já que ela está inserida na sociedade, logo, esse envolvimento deverá permanecer (Toldo, 2002).

O conceito de responsabilidade social não contempla apenas elementos sociais e ambientais contidos na legislação, mas sim, envolve ter um comportamento empresarial que atende às expectativas da sociedade em relação à empresa (Araya, 2003)

A responsabilidade social deve ser utilizada de forma ética, ou seja, sabendo respeitar os limites da sociedade, assim como, ter um comportamento responsável frente ao que está sendo oferecido. Mais uma vez podemos expor como objetivo o bem comum para a sociedade, passa assim pela compreensão do modelo político-econômico instaurado a partir do processo de globalização, pelos problemas sociais estruturais decorrentes, pela necessidade da reforma do Estado e pelas pressões cada vez mais frequentes, da sociedade civil. (Garcia, 2004).

Atualmente, a responsabilidade social no Brasil está sendo discutida nos meios acadêmicos e empresariais e pode já ser considerada segundo autores, como um instrumento que oferece a empresa não só bons resultados operacionais, fôlego financeiro, melhores produtos e serviços, preços competitivos, um bom padrão de atendimento, avançada tecnologia e quadros altamente qualificativos; mas também contribui para a melhoria da qualidade de vida desta e das próximas gerações (Maia, 2005).

Há autores que descrevem de forma diferente os conceitos de responsabilidade, porém, em síntese todos tem o mesmo foco. De acordo com McIntosh (2001), a responsabilidade social da empresa varia do fato de estar em conformidade com as leis de segurança e saúde dos funcionários à proteção ambiental e à governança

corporativa. Segundo Tinoco (2001), o conceito de responsabilidade social corporativa está associado ao reconhecimento de que as decisões e os resultados das atividades das empresas alcance o universo social.

Ao mesmo tempo em que se aprofunda o debate na comunidade acadêmica sobre a questão da responsabilidade social e da ética, cresce também, na comunidade dos negócios, o questionamento sobre a real conexão entre as práticas de responsabilidade social e o desempenho econômico e financeiro das empresas (Machado Filho, 2006, p. 14).

A responsabilidade social trata do equilíbrio, buscando a todos os envolvidos no processo uma melhoria e incentivo de produção, seja interna quando externamente, proporcionando um ambiente agradável e colaborativo para a execução das atividades e tomada de decisões, tendo sempre como base a legislação e usufruindo dos princípios da administração pública.

Entende-se que não existe nenhum conceito novo quando o assunto é responsabilidade social. O que surge é uma nova visão, uma nova maneira de entender as questões que envolvem as relações humanas e percebe-se também que as ações nessa área precisam ser incorporadas a dinâmica empresarial para que seja atingido o sucesso. Grajew (2000, p43) afirma isso quando diz “a responsabilidade social não é uma atividade separada dos negócios, mas sim a nova forma de gestão empresarial”.

Desse modo para Borger (2001), a responsabilidade social apresenta quatro dimensões que integra a maioria dos argumentos ao debate, são elas: responsabilidade econômica, legal, ética e filantrópica.

Germano (2003, p. 38) levanta a questão de que o indivíduo na organização deve seguir as regras estabelecidas no contrato “explícito ou implícito” que é firmado ao adentrar na mesma. Segundo o autor, isso significa: “obedecer à hierarquia e adaptar-se à cultura local”, e conclui que a mesma imposição acontece na convivência em sociedade, ressaltando que mesmo não havendo contratos há uma hierarquia. O mesmo levanta um questionamento entre a ética das empresas e a ética individual e conclui:

Aparentemente, a questão não está bem formulada. Primeiramente não existe ética individual, conforme foi discutido anteriormente – toda ética nasce da necessidade de regular a busca incessante pelo bem individual que pode comprometer o bem coletivo. Já que uma pessoa isolada prescindiria de ética justamente porque não se depara com ações que eventualmente prejudiquem outros, no ambiente interno de uma empresa existe solenemente apenas uma ética – que é a ética daquela própria empresa, entendida como grupamento de pessoas. Naturalmente, estando a empresa inserida num contexto mais amplo, ela haveria de se incluir, por exemplo, numa ética da sociedade mais geral, mas esta foge ao escopo deste trabalho. (GERMANO, 2003, p. 38).

Torna-se preciso permear toda a estrutura organizacional, para que as questões relacionadas à diversidade efetivem-se como cultura, dentro da riqueza das diferenças individuais. Nessa perspectiva, os debates pautados na responsabilidade organizacional são recentes e a apropriação desse conceito difere entre as empresas pertencentes a uma determinada cadeia produtiva (DIAS, 2009).

### **2.3 Papel do Gestor no Âmbito Público**

Entrando no âmbito profissional, podemos citar a ética dentro da administração pública que está totalmente ligada aos princípios dessa administração, que são: a Legalidade, a Impessoalidade, a Moralidade, a Publicidade e a Eficiência. Todos esses princípios interferem diretamente no comportamento prático de um gestor através de normas previstas na Constituição Federal.

Na administração pública todos os seus princípios são incumbidos à ética, que zelam pelo bem comum a todos com base na legislação. Os cinco princípios básicos da Administração Pública estão presentes no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e condicionam o padrão que as organizações administrativas devem seguir. São eles: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, esses princípios contribuem não só para melhoria pessoal de um gestor, como para toda a comunidade, trazendo aperfeiçoamento e desenvolvimento, de modo que atenda ao Código de Ética Profissional do Servidor Público, Decreto Nº1. 171/1994:

- A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.
- O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, caput, e § 4º, da Constituição Federal.
- A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da idéia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

Inserir a Ética e Responsabilidade social dentro da Administração Pública vem se tornando um processo mais efetivo, mesmo sem o total envolvimento dos servidores ao saber de fato do que se trata o assunto.

O gestor adepto de seguir a legislação ética proposta, por mais que todos saibam que deve ser seguida ainda há pessoas que se utilizam de processos para ultrapassá-la, estimula o desenvolvimento do processo e o trabalho em grupo dentro dos setores, e até mesmo externamente, melhorando efetivamente os resultados das atividades executadas.

Rodrigo Moraga (1999, p. 126) aponta algumas situações onde é possível identificar pontos de contato entre a governança e responsabilidade social corporativa, fazendo algumas recomendações para fortalecer a ética na administração pública:

- Certifique-se de conhecimento e compreensão dos membros da organização sobre os princípios e normas que devem cumprir;
- Observe as práticas e procedimentos que garantam o cumprimento das leis e regulamentos;
- Definir e estabelecer procedimentos para funções ou atividades que possam causar conflitos de interesse;
- É evidente que se possam estabelecer relações com empresas e agências com as quais interage. Ela deve estabelecer critérios e

parâmetros que salvaguardem os objetivos de transparência nas atividades dos servidores e serviços em geral;

- Por último, promover ativamente as pessoas dentro de cada serviço e a consciência de unidade e tomar a responsabilidade social e os fluxos em sua missão institucional.

Também é possível associar a responsabilidade social com a governança em matéria de ética pública, probidade administrativa, especialmente no caso do governo, com o qual tanto os servidores e as instituições devem desenvolver seu respectivo serviço civil, em conformidade com sua missão.

#### **2.4 ISO 26000 e responsabilidade social no contexto organizacional**

De acordo com a ABNT NBR ISO 26000:2010 a definição de Responsabilidade Social é:

“Responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que: Contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e o bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas das partes interessadas; esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento, e esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações.”

Conforme informações públicas fornecidas pelo INMETRO, no dia 1º de novembro de 2010, foi publicada a Norma Internacional ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social, cujo lançamento foi em Genebra, Suíça. No Brasil, no dia 8 de dezembro de 2010, a versão em português da norma, a ABNT NBR ISO 26000, foi lançada em evento na Fiesp, em São Paulo.

A ISO trabalha em várias normativas ligadas às políticas públicas, emissões de carbono, saúde e segurança, e nanotecnologia; então, para complementar este escopo, em 2010 a ISO aprovou uma norma ambiciosa, que levou cinco anos de desenvolvimento, sobre a Responsabilidade Social das Organizações, denominada de ISO 26000 (WARD, 2011).

**Quadro 1 - Temas e Responsabilidades das organizações de acordo com a ISO26000**

Temas Centrais	Responsabilidade da Organização
<b>Governança Organizacional</b>	Ter um sistema de governança que pratique e supervisione os princípios da responsabilidade social. Estabelecendo uma cultura e um ambiente com atividades práticas que reflitam seu compromisso. As estratégias, objetivos e metas devem ser estabelecidos sob uma visão do compromisso com a responsabilidade social, equilibrando as necessidades imediatas e futuras da organização e de seus <i>stakeholders</i> . Cabe à organização envolver todos os níveis de trabalhadores equilibrando o nível de autoridade, responsabilidade e capacidade das pessoas que tomam decisões na empresa. Analisar e avaliar processos de governança da organização ajustando-os de acordo com os resultados e comunicando as mudanças em toda a organização.
<b>Direitos Humanos</b>	Respeitar a Declaração Internacional dos Direitos Humanos e os direitos fundamentais do trabalho identificados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). Em uma perspectiva pró-ativa somar esforços com o governo para viabilizar o cumprimento dos direitos econômicos, sociais e culturais; facilitar o acesso da comunidade à educação; adaptar bens e serviços ao poder de compra dos pobres etc.
<b>Práticas de Trabalho</b>	O cumprimento das normas, princípios e direitos básicos do trabalho estabelecido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), contribui para que as empresas não realizem abusos e concorrência desleal. As empresas também devem seguir as leis estabelecidas pelos seus países, independente das exigências ou apoio oferecido pelos governos. Os trabalhos na empresa devem ser realizados por homens e mulheres legalmente reconhecidos como empregados ou como autônomos. Os funcionários devem ser tratados com igualdade sem prática de discriminação, recebendo informações necessárias para desenvolver as atividades esperadas. Quando a empresa estabelece um código de práticas de trabalho que devem ser observados pelos fornecedores e terceirizados deve-se observar sua consistência em relação à Declaração Universal dos Direitos Humanos e as normas internacionais do trabalho.
<b>Meio Ambiente</b>	Gerenciar o meio ambiente. Responsabilizar-se pelos impactos ambientais causados pelas atividades organizacionais. Obedecer a legislação e implementar uma Gestão Ambiental eficaz. Empregar práticas operacionais, princípios, abordagens e estratégias cabíveis para prevenir a poluição, otimizar a utilização de recursos naturais, minimizar resíduos, emissões, efluentes. Contribuir para a mitigação das mudanças climáticas, preservação do meio ambiente, da biodiversidade e restauração dos habitats naturais.
<b>Práticas Leais de Operação</b>	Os resultados positivos podem ser obtidos ao exercer liderança e promover a adoção de responsabilidade social. A empresa deve implementar políticas e práticas de combate à corrupção, treinando e conscientizando seus empregados, representantes, terceirizados e fornecedores a erradicar o suborno e denunciar violações das políticas da organização. Prepará-los para lidar com atividades políticas e conflitos de interesse. As políticas organizacionais da empresa devem ser transparentes. As práticas devem influenciar a cadeia a atingir objetivos socialmente responsáveis. Ações como doações políticas que possam ser percebidas como influências indevidas devem ser evitadas.

	Assim como, buscar vantagens competitivas injustas levando vantagem de condições sociais como a pobreza. Quando as empresas reconhecem o direito de propriedade elas estimulam a criação e inovação.
<b>Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade</b>	de alguns problemas. Devem reconhecer características culturais, religiosas, tradições, histórias e as necessidades da comunidade ao interagir com ela. A expansão e diversificação das atividades econômicas e do desenvolvimento tecnológico trazem contribuições para a comunidade, como geração de empregos, cursos de qualificação, instruções e cuidados com a saúde. A criação de um ambiente que traga benefícios duradouros promovendo renda e gerando riqueza por meio do incentivo ao empreendedorismo e cooperativismo. As organizações devem formular políticas, implementação e avaliação de programas de desenvolvimento. Atuar junto à autoridade competente ou organizações humanitárias em situações de crise, desastres inesperados, e catástrofes. Combater a pobreza, atingir a meta de emprego produtivo, adequadamente remunerado e livremente escolhido, e promover a integração social como objetivo primordial de desenvolvimento. A Declaração do Milênio da ONU estabelece objetivos que, se atingidos, ajudariam a resolver os principais desafios mundiais de desenvolvimento. A Declaração do Milênio das Nações Unidas salienta que, embora convenha que o desenvolvimento seja orientado e conduzido principalmente pelas políticas públicas, o processo de desenvolvimento depende das contribuições de todas as organizações. O envolvimento da comunidade ajuda a contribuir, em nível local, para o alcance desses objetivos. A Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento introduziu a Agenda 21, a qual é um processo para desenvolver um plano de ação abrangente que pode ser implementado localmente por organizações em cada área em que atividades humanas impactem a sociedade e o meio ambiente.

Fonte: Baseado na ABNT NBR ISO 26000:2010 (ASSOCIAÇÃO, 2010).

De posse dessas exemplificações, os valores da responsabilidade social serão consolidados a partir do momento em que se estabelecer o consenso entre os *stakeholders*, de maneira que a RS trabalhará sob a lógica da governança, em sete temas centrais: Direitos Humanos; Práticas de Trabalho; Meio Ambiente; Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade; Práticas da Relação; Questões Relacionadas aos Hábitos do Consumidor (ISO 26000, 2010).

A Responsabilidade Social dentro das corporações tem sido um dos temas com grande presença nas pautas acadêmicas do nosso século. Vaaland, Heide e Grønhaug (2008, p. 931) definem Responsabilidade Social Corporativa como gestão do interesse do *stakeholder* para atos de responsabilidade e irresponsabilidade em relação ao fenômeno ambiental, ético e social de forma a criar um benefício corporativo.

Embora seja uma norma, a ISO 26000 serve como orientação não certificável, que “pretende auxiliar as organizações a contribuir para o desenvolvimento sustentável”, além de aconselhar as organizações a observarem as diversidades sociais, ambientais, econômicas, jurídicas, culturais, políticas e organizacionais dos países em que atuam, mantendo a consistência com as normas internacionais de comportamento (ASSOCIAÇÃO, 2010).

A ISO de responsabilidade social é composta de sete princípios,

- Accountability: a organização deve se responsabilizar por seus impactos na sociedade, economia e meio ambiente;
- Transparência: agir com transparência nas decisões e atividades organizacionais que impactam a sociedade e o meio ambiente;
- Comportamento ético: comportar-se com honestidade, equidade e integridade. Adotar e aplicar padrões éticos de comportamento de acordo com as atividades organizacionais desenvolvidas;
- Respeito pelos interesses dos *stakeholders*: identificar todos os *stakeholders* e respeitar seus direitos legítimos, e considerar outros interesses de todos os indivíduos e não apenas dos proprietários e acionistas;
- Respeito pelo estado de direito: cumprir com a legislação de todas as jurisdições em que operar manter-se atualizado para estar sempre em conformidade com a lei;
- Respeito pelas normas internacionais de comportamento: em situações em que a legislação não apresentar normas de proteção socioambiental adequada, deve-se, no mínimo, respeitar as normas internacionais de comportamento. Evitar ser cúmplice de atividades que não respeitem as normas internacionais de comportamento;
- Respeito pelos direitos humanos: respeitar e, se possível, promover os direitos previstos na Declaração Internacional dos Direitos Humanos. Em situações em que os direitos humanos não forem protegidos, nunca tirar vantagens e respeitar as normas internacionais de comportamento.



**Figura 1 - Relação da Organização e os Princípios da Responsabilidade Social (temas centrais da ISO 26000) relacionando com a Governança Organizacional.**

Fonte: Baseado na ABNT NBR ISO 26000:2010 (ASSOCIAÇÃO, 2010).

#### 2.4.1 Adoção da ISO26000 e sua implementação

A adoção de uma norma não certificável exige um fator de suma importância que é a motivação para determinar a necessidade de influência sobre o comportamento organizacional. A motivação também se preocupa com os fatores que influenciam o comportamento em termos de direção, esforço e persistência. A direção é o que a pessoa está tentando fazer. O esforço é o quão difícil o que se está tentando fazer. Já a persistência é o tempo que uma pessoa continuará tentando fazer aquilo que se pretende (ARNOLD; ROBERTSON; COOPER, 1991).

No caso da adoção de certificações, como a ISO 26000, um importante motivador é a influência dos *stakeholders*. Para Kalyar, Ra e Kalyar (2013), os *stakeholders* compreendem um ponto crítico no desenvolvimento estratégico, pois compreender seus anseios é uma questão de sobrevivência para a organização.

Algumas características para a adoção da ISO 26000 (ASSOCIAÇÃO, 2010) são:

- Inculcar a Responsabilidade Social na governança, sistemas, procedimentos e política da empresa, bem como nas diretrizes organizacionais (missão, visão, valores). Desenvolver as competências dos recursos humanos para a responsabilidade social por meio de treinamentos;

- Comunicar, conscientizar e motivar a prática da responsabilidade social para criar uma cultura organizacional socioambientalmente responsável. Todos os *stakeholders* devem ser envolvidos na discussão sobre a colaboração com a responsabilidade social;
  - Fortalecer a credibilidade e a imagem da empresa por meio de relatórios e declarações sobre responsabilidade social. Os eventuais conflitos ou desavenças entre a organização e seus *stakeholders* devem ser resolvidos prontamente;
  - As atividades de responsabilidade social devem ser monitoradas para assegurar sua efetividade. Bem como, deve-se analisar o progresso e o desempenho da responsabilidade social e buscar aprimorar seu desempenho;
  - Por fim, deve-se contribuir com o governo, ONGs e público em geral ao fornecer informações detalhadas sobre as ações da empresa.
- Kalyar, Ra e Kalyar (2013) apresentam ainda que a cultura organizacional também é um motivador para a inclinação, ou não, à adoção de políticas e práticas de RSC.

Desse modo há barreiras para adoção da ISO, visto que se trata de questões culturais, ambientais, financeiras e ainda sobre as técnicas. Quanto à barreira, esta pode ser definida como um “[...] obstáculo que bloqueia e impede a satisfação de uma necessidade ou a locomoção para um determinado vetor [...]” (CHIAVENATO, 2004, p. 118).

Hoivik (2011) ressalta dois obstáculos de implementação: 1. A norma ISO 26000 como um padrão do processo é muito bem adequada para as características da empresa e, portanto, torna a companhia muito específica, assim o conhecimento fica profundamente enraizado na empresa, não permitindo a replicação, então acaba se tornando mais-valia, como uma “patente”, e fica exclusivo ao know-how; 2. Obstáculo relacionado com a maneira que este conhecimento pode ser compartilhado.

### 3. METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa utilizada neste artigo foi a revisão bibliográfica sistemática que, de acordo com Biolchini et al. (2005), é uma metodologia desenvolvida com o objetivo de reunir e avaliar as evidências disponíveis referentes a um tema específico, seguindo uma sequência de fases metodológicas que são rigorosas e muito bem

definidas. A revisão sistemática foi construída em torno de uma questão central, que representa o núcleo da investigação, e que se expressa por meio de conceitos e termos específicos, que devem ser abordadas para obtenção de informações relacionadas à questão central.

Quanto à caracterização do estudo: quanto à natureza da pesquisa será qualitativa. A pesquisa irá quantificar e percentualizar opiniões sobre o tema, submetendo os resultados a uma análise qualitativa. A pesquisa irá analisar os pontos melhoráveis para a atuação do gestor com ética e responsabilidade social com base em estudos realizados por autores sobre ética e responsabilidade social, utilizando uma comparação dos temas e do que é vivido no cotidiano dos órgãos públicos.

A pesquisa irá coletar dados estatísticos para mensurar índices de satisfação do desempenho do gestor no seu respectivo órgão, tendo como base pesquisas feitas na Universidade do Estado do Amazonas e no Tribunal Regional do Trabalho.

Quanto aos Fins: A pesquisa será explicativa, onde será realizado um estudo preliminar sobre o seguimento dos princípios da administração pública previstos no Artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

Quanto aos Meios de Investigação: Será bibliográfica, documental e de campo. Para Gil (2002), é uma pesquisa bibliográfica quando é elaborada a partir de material já publicado. Documental, uma vez que realizará uma investigação em documentos conservados no interior da empresa e que diz respeito ao objeto de estudo. Por fim a Pesquisa de campo, onde procede à observação de fatos, à coleta de dados referentes aos mesmos e, à análise e interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica consistente, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado.

#### **4. RESULTADOS**

Considerando a pesquisa temos resultados esperados se tem: A melhoria na atuação do gestor dentro dos órgãos públicos; Uma sociedade justa e equilibrada, buscando o bem comum a todos; A

inserção da Ética e Responsabilidade social como um tema cada vez mais comum dentro da Administração Pública.

Foram entrevistadas pessoas que atuam em órgãos públicos no estado do Amazonas, tanto servidores efetivos quanto estagiários, que identificaram a importância da ética assimilando a mesma ao respeito e harmonia dentro do setor.

Foi considerada também a importância da ética e responsabilidade social, porém identificou-se que o assunto deveria ser abordado mais vezes para a melhora e qualidade no desempenho dos cargos.

Mesmo com a ciência da responsabilidade social e conduta ética na atualidade e através dos tempos, o estudo traz à tona outro obstáculo que ainda é presente, que é o fato de que muitos órgãos ainda têm dificuldade de enxergar tal importância e mudar sua conduta, ou seja, entender o cenário atual e permanecer com uma política interna e externa voltada para ética e responsabilidade social.

Estas observações demonstram que o tema é relevante trazendo uma contribuição social para todos os níveis profissionais de serviço, melhorando consequentemente os indicadores de qualidade do país.

O gestor com senso de ética estimula o processo de produção e trabalho em equipe dentro das repartições, melhorando efetivamente os resultados das atividades executadas. A responsabilidade social traz equilíbrio na sociedade, buscando um bem comum a todos os envolvidos no processo, seja interna quando externamente, proporcionando um ambiente estável para a tomada de decisões adequadas, tendo sempre como base a legislação e usufruindo dos princípios da administração pública.

A Ética e Responsabilidade Social apesar de ser um assunto comum de ser ouvido, ainda é um assunto pouco explorado pelos servidores de todas as esferas. O compromisso social é uma das premissas da ética, pois somente pessoas comprometidas com um mundo melhor saberão oferecer uma contribuição positiva para a humanidade. Em um tempo no qual reina o individualismo de forma exagerada, precisamos pregar o compromisso que se faz na solidariedade cotidiana.

## 6. CONCLUSÃO

O estudo da ética e da responsabilidade social vai muito além das pesquisas sobre conceitos e terminologias, envolve o físico, o dia a dia, as emoções e os ensinamentos. Através da elaboração deste artigo observou-se que é de suma importância a elaboração de um código ético e de normas regulamentadoras mesmo as não certificáveis ambas permitem o desenvolvimento e melhorias no processo de prestação de serviços, visando atender todas as partes envolvidas.

A Ética influencia diretamente na prestação de serviços públicos uma vez que a administração pública dispõe dos princípios da transparência, moralidade e legalidade, o comportamento ético envolve uma sequência de ações embasadas por normas e questões comportamentais.

A responsabilidade social acontece quando, de forma voluntária, decide-se adotar posturas, comportamentos ou promover ações em benefício de seu público interno ou externo.

Todo estudo decorreu de uma série de pensamentos de autores antigos e atuais, havendo a interligação e o entendimento das opiniões sobre o tema, onde se abordaram conceitos e contextualização para a elaboração deste artigo.

O principal objetivo deste artigo foi alcançado onde se entendeu quais os papéis da ética e da responsabilidade social para fazer com que o gestor traga desenvolvimento e melhorias para o ambiente organizacional, com base nas leis e normas regulamentadoras.

O livro estudado para desencadeamento deste artigo e sugerido para leitura posterior foi Ética e Responsabilidade Social de José Trasferetti, que apresenta textos que discutem o tema em diferentes aspectos da vida em sociedade, violência, meio ambiente, vida profissional, política, mídia, globalização, sexualidade, justiça, entre outros, que são frutos de estudos e também de ações comunitárias de pessoas comprometidas com um mundo melhor.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Emerson Barros de. **Ética: Instrumento de Paz e justiça**. 2. ed.. Natal: Tessitura, 2003.
- ARAYA, M. (2003). **Negociaciones de inversión y responsabilidade social corporativa: explorando um vínculo en las Américas**. Revista Ambiente y desarrollo de CIPMA, 19 (3), 74-81.
- ARISTÓTELES. **POLÍTICA. Coleção a Obra prima de cada autor**. São Paulo: Martin Claret, 2002.
- ARNOLD, J.; ROBERTSON, I. T.; COOPER, C. L. **Work psychology**. Pitman: London, 1991.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR ISO 26000: diretrizes sobre responsabilidade social. Rio de Janeiro, 2010. 110 p. Disponível em: Acesso em: 11 ago. 2019.
- ASHLEY, P.A.; COUTINHO, R.B.G.; TOMEI, P.A. **Responsabilidade social corporativa e cidadania empresarial: uma análise conceitual comparativa**. In: Anais Eletrônicos do XXIV Encontro Anual da ANPAD, 2002.
- ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. 4ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- BIOLCHINI, J. et al. **Systematic review in software engineering**. Rio de Janeiro: Systems Engineering and Computer Science Department: COPPE/UFRJ, 2005. (Technical Report RT - ES 679/05).
- BOFF, Leonardo. **Graça e Experiência Humana– A graça libertadora no mundo. Petrópolis**: Vozes, 2003
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF:Senado Federal: Disponível em: <[http://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988\\_12.07.2016/art\\_37\\_.asp](http://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_12.07.2016/art_37_.asp)>.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 494 p. (Edição compacta).
- CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional: A Dinâmica do Sucesso das organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2005.
- CRUZ, Lucia Maria Marcellino de Santa. **Responsabilidade Social Visão e intermediação da mídia na redefinição do público e do privado. 2006. 243f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006**.
- DIAS, R. **Gestão Ambiental: responsabilidade social e sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2009;
- FORMAÇÃO SOLIDÁRIA. **Ética Aristotélica**, 2013 Disponível em: <<https://www.formacao-solidaria.org.br/2013/06/03/etica-aristotelica/>>.
- GERMANO, A.P.C. **O mau comportamento e a má ética: Aspectos da filosofia da conduta nas organizações**. (Dissertação apresentada como parte dos requisitos para obtenção de grau de mestre no MPA - Mestrado Profissionalizante em Administração). São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2003. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/5822>> Acesso em: 24 jul. 2019.

Mayna Fernanda Magalhães da Gama, Vitória Oliveira Falcão, Viviane da Silva Costa  
Novo Moçambique, Marcello Pires Fonseca, Anne Marcelle Guimarães Sales – **Ética Profissional: a atuação dos gestores visando efetivar a responsabilidade social no setor público**

---

- HØIVIK, H. W.; SHANKAR, D. **How can SMEs in a cluster respond to global demands for corporate responsibility?** Journal of Business Ethics, v. 101, n. 2, p. 175-195, 2011. <http://dx.doi.org/10.1007/s10551-010-0708-6>
- ISO 26000. BRASIL. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. ABNT NBR ISO 26000. **Diretrizes sobre Responsabilidade Social**. Rio de Janeiro, 2010;
- LISBOA, Lázaro Plácido et al.. **Ética Geral e Profissional e Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1997.
- KALYAR, M. N.; RA, N.; KALYAR, A. N. **Factors affecting corporate social responsibility: an empirical study**. Systems Research and Behavioral Science, v. 505, n. 4, p. 495-505, 2013. <http://dx.doi.org/10.1002/sres.2134>
- MACHADO FILHO, C. P. M. **Responsabilidade Social e Governança: O Debate e as Implicações**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2006.
- MAIA, C. **Responsabilidade Social no Brasil. Revista Exame fórum: um amplo e variado painel da cidadania corporativa do país**. n. 855, 2005.
- MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 25ª ed. São Paulo: Malheiros, 2008.
- MORAGA, R. **Auditoria Interna do Governo: A Experiência Chilena 1994-1999**. Chile: PNUD, 1999.
- MOREIRA, Joaquim Manhães – **A ética empresarial no Brasil** – São Paulo - Editora Pioneira Thomson Learning, 2002;
- PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL SUBCHEFIA PARA ASSUNTOS JURÍDICOS. [Constituição (1994)]. Decreto Nº 1.171, De 22 de Junho de 1994. Brasília: [s. n.], 1994. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm). Acesso em: 27 jul. 2019.
- SÁ, A Lopes de. **Ética profissional**. 4ª. ed.. São Paulo: Atlas, 2001.
- SARAI, Leandro. **Repensando o conceito de administração pública na busca da máxima efetividade de seus princípios constitucionais**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 16, n. 2767, 28 jan. 2011. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/18370>>.
- TRASFERETTI, José. **Ética e responsabilidade social**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2011. 4ª Edição.
- TERCEIRO SETOR. **Responsabilidade Social**. Disponível em: <http://terceiro-setor.info/responsabilidade-social.html>
- VAALAND, T. I.; HEIDE, M.; GRØNHAUG, K. **Corporate social responsibility: investigating theory and research in the marketing context**. European Journal of Marketing, v. 42, n. 9-10, p. 927-953, 2008. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/03090560810891082>
- VÁZQUEZ, Adolfo Sanchez – **Ética** – Rio de Janeiro - Editora Civilização Brasileira – 2008
- WARD, H. The ISO 26000 **International guidance standard on social responsibility: implications for public policy and transnational democracy**. Theoretical Inquiries in Law, v. 12, n. 2, p. 665-718, 2011. <http://dx.doi.org/10.2202/1565-3404.1282>