

A Importância Da Ética Empresarial Para O Profissional De Secretariado

Carla Neres de Souza¹

UFPE – Universidade Federal de Pernambuco

Av. Professor Moraes Rêgo, 1235, Cidade Universitária, Recife – PE – Brasil

E-mail: carlaneres9@yahoo.com.br

Palavra chave: Ética; ética empresarial; Profissional de secretariado.

Resumo

Este artigo pretende apresentar as faces da ética empresarial e profissional no mundo contemporâneo colocando em evidência a forma como as atitudes éticas influem no relacionamento entre empresas, funcionários e clientes. Citamos a necessidade da ética para sobrevivência das organizações, assim como a cobrança por parte da sociedade em prol das práticas éticas. Mostramos como a ética se faz relevante e como a sua ausência pode significar fracasso para uma organização. Também enfatizamos a ética profissional exemplificando as características que compõem o profissional ético e o papel deste dentro das empresas. Ressaltamos a ética que envolve o profissional de secretariado dando destaque às exigências que são feitas pelo atual mercado de trabalho no que diz respeito à postura ética desse profissional. Referenciamos a importância do código de ética da secretária e a forma como o secretário interage com o código de ética da sua categoria. Além disso, apresentamos opiniões de profissionais de secretariado executivo acerca da ética na atualidade e sobre as nuances da ética no ambiente de trabalho e nas relações profissionais.

Introdução

O senso comum propala que há poucos inocentes nas sociedades contemporâneas. Acresce, de forma provocadora, que as honrosas exceções, tão merecedoras de admiração, confirmam a regra de que “todo mundo tem um preço” (SROUR, 2003, p.9). A sociedade atual vive uma crise e freqüentemente somos colocados diante de situações que denotam a diluição dos valores éticos. O destaque dado às discussões éticas em diversos setores da sociedade e na própria mídia de massa demonstra que existe uma preocupação social em transformar as relações humanas em algo mais saudável (ANDRADE, ALYRIO & BOAS, 2006, p.31). Observamos a necessidade de envolver toda a sociedade na busca pela ética, mas de acordo com Weil (2002, p.15), ao mesmo tempo em que a maioria da humanidade está de uma forma ou de outra compenetrada desta ética, muitos são os que paralelamente a infringem se comportando de modo inadequado, mesmo sabendo que estão indo contra certos valores morais. O mesmo autor suscita a seguinte questão: Isto nos mostra que pelo menos essa forma de ética não é suficientemente forte e carece de poder para levar as pessoas a um comportamento ético verdadeiramente autêntico.

O individualismo, a busca do sucesso pessoal, a necessidade de levar vantagem em tudo, em detrimento do bem coletivo é quase sempre o que induz as pessoas a se desviarem

¹ Concluinte do curso de graduação em secretariado da Universidade Federal de Pernambuco. Secretária Executiva na Instituição Universidade Federal de Pernambuco.

do caminho da ética, impera em nossa sociedade a cultura do egoísmo, segundo Srour (2003, p.15), “egoísta é o sujeito que faz aquilo que lhe convém sem importar-se com os efeitos produzidos sobre os outros, opta por alcançar o máximo de proveito para si próprio, ainda que em detrimento dos outros”. No mundo contemporâneo, afirma Srour (2003, p.15), a anulação completa do interesse próprio assemelha-se a um sonho de uma noite de verão, ou seja, podemos concluir que ainda esta distante o momento em que o altruísmo irá direcionar as atitudes humanas de forma integral.

Um dos campos mais carentes, no que diz respeito à aplicação da ética é o do trabalho e exercício profissional. Marton argumenta em seu artigo *a importância da ética nas organizações* ser esta a razão pela qual executivos e teóricos em administração, voltaram a se debruçar sobre as questões éticas. De fato, observamos um movimento em torno da ênfase nos conceitos e da prática da ética dentro das organizações. Atualmente, a preocupação com a Ética empresarial, em todo o mundo, é de tal mota, que, segundo Moreira (2002, p.30), podemos afirmar estar vivendo uma nova era nessa matéria, certamente, **essa é a era da Ética (grifo do autor)**.

Whitaker reforça essa visão ao introduzir o seu conceito sobre doutrinas éticas em seu artigo intitulado *Ética empresarial*:

Os líderes empresariais descobriram que a ética passou a ser um fator que agrega valor à imagem da empresa. Eis a razão da crescente preocupação, entre os empresários, com a adoção de padrões éticos para as suas organizações. Sem dúvidas, os integrantes dessas organizações serão analisados através do comportamento e das ações por eles praticadas, tendo como base um conjunto de princípios e valores. (2003, p. 01).

Dentro desse contexto, este artigo objetiva contribuir para uma reflexão acerca da importância da ética dentro das organizações, abordando as características que compõe o perfil do profissional ético e dando ênfase ao secretariado executivo, no que diz respeito a sua postura ética no exercício da profissão assim como questionando também a interação existente entre o secretário e o código de ética que rege a sua categoria. Pretendemos questionar acerca do profissional de secretariado e a ética, nos seguintes termos: Qual a importância da postura ética do profissional de secretariado no ambiente empresarial? A metodologia para fundamentar a pesquisa empírica foi à busca de referências teóricas através do levantamento de dados com pesquisa bibliográfica e documental acerca do tema, e como método de pesquisa empírica utilizamos a entrevista dirigida com posterior análise de dados.

Ética e ética empresarial

Ética vem do grego *ethos*, que significa analogamente “modo de ser” ou “caráter” enquanto forma de vida também adquirida ou conquistada pelo homem.(VASQUEZ, 1999, p.24). O modo de ser e agir do homem na sociedade, ou seja, o comportamento moral dos indivíduos vem a ser objeto do estudo da ética. Não podemos, portanto, confundir ética com moral, apesar das duas correntes estarem profundamente relacionadas. Diversos autores utilizam argumentos didáticos para exemplificar e esclarecer no que consiste a diferença entre ética e moral. Segundo Srour, (2003, p.31), “as morais vem a ser conjunto de regras de comportamentos e códigos de conduta que coletividades adotam, quer sejam nação, uma categoria social, uma comunidade religiosa ou uma organização qualquer”. Percebemos que a definição de moral está ligada às atitudes cotidianas de todos aqueles que atuam na sociedade, tornando-se desta forma objeto de estudo da ética, o que nos remete as palavras de Vasquez

(1999, p. 24) ao afirmar que: “A moral não é ciência, mas objeto da ciência; e, neste sentido é por ela estudada e investigada”.

A finalidade do estudo da ética seria definir, de acordo com as características de tempo e espaço de cada época, as formas de agir corretamente em sociedade. Segundo Srour (2003, p.15), a ética seria uma forma estudar os códigos de normas que regulam as relações e as condutas dos agentes sociais, identificando, em cada coletividade, o certo e o errado e expondo os critérios que caracterizam os desvios éticos. No entanto, o estudo da ética não se restringe ao papel de ditar normas sobre a boa convivência. A função fundamental da ética é a mesma que a de toda teoria: explicar, esclarecer, ou investigar uma determinada realidade, elaborando os conceitos correspondentes. Não se poder esquecer, no entanto, que se trata do estudo de mundo real, do comportamento de seres humanos que cometem erros e possuem fraquezas. Sanchez resume:

Neste sentido, como qualquer teoria, a ética é explicação daquilo que foi ou é, e não uma simples descrição. Não lhe cabe formular juízos de valor sobre a prática moral de outras sociedades, ou de outras épocas, em nome de uma moral absoluta e universal, mas deve, antes, explicar a razão de ser desta pluralidade e das mudanças de moral; isto é, deve esclarecer o fato dos homens recorrerem a práticas morais diferentes e até opostas. (1999, p.21).

Dentre as ramificações dos conceitos de ética, vamos dar ênfase ao conceito de ética empresarial, que segundo Moreira (2002, p.28) “é o comportamento da empresa – entidade lucrativa - quando ela age de conformidade com os princípios morais e as regras do bem proceder aceitas pela coletividade”. Da mesma forma que a ética, a ética empresarial busca suas bases na conduta humana, mais especificamente nas normas e valores que caracterizam o ambiente empresarial. Para 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 uma agir bom”. Já Srour (2003, p.33) traduz a sua definição por uma perspectiva mais didática e atual através da qual a ética empresarial ou a ética dos negócios significaria estudar e tornar inteligível a moral vigente nas empresas capitalistas contemporâneas e, em particular, a moral predominante nas empresas de uma nacionalidade específica. Diversas são as teorias acerca do estudo da ética empresarial, os autores apresentam pontos de vista que se assemelham em seu teor. Um aspecto interessante dentre os apresentados pelos autores é aquele que busca o estudo da ética empresarial através do análise real do cotidiano dos agentes que lidam com a tomada de decisões dentro das organizações.

Ética profissional

“Ética profissional é a aplicação da ética geral no campo das atividades profissionais: a pessoa tem que estar imbuída de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho”. (CAMARGO, 1999, p.31). O estudo da ética profissional seria então um meio de orientação para os profissionais com fim de estabelecer conceitos éticos nas atitudes relacionadas às suas atividades de trabalho. Além disso, agir eticamente tornou-se fator decisivo para definir o sucesso e os rumos da carreira de um profissional.

Nos tempos atuais, ser ético pode caracterizar a diferença entre o sucesso e o fracasso de um profissional. Além disso, a imagem do profissional é significativamente afetada pelas suas atitudes. Conforme Sá (1998, p.127) afirma: “A profissão, pois, que pode enobrecer-se pela ação correta e competente, pode também ensejar a desmoralização, através da conduta

inconveniente, com a quebra de princípios éticos”. Destacamos então postura ética como um diferencial para a longevidade e para a ascensão da carreira de qualquer profissional. Sabino e Rocha (2004, p.39) confirmam essa afirmação com o seguinte comentário: “Ética, hoje, é valor agregado, cobrança de mercado, exigência de qualidade, garantia de produto e serviço e possibilidade de futuro das empresas”.

“O valor profissional deve acompanhar-se de um valor ético para que exista uma integral imagem de qualidade” SÁ (1998, p.127). Na atualidade, os profissionais conscientes de seu dever ético estão no foco das atenções das grandes organizações, como afirma Ching (2006, p.110) “No mundo globalizado, não são somente seus conhecimentos práticos e sua formação acadêmica que contam pontos. Saber o verdadeiro significado da ética profissional é um dever de todo funcionário, chefe ou encarregado”. Portanto, são extremamente valorizados aqueles profissionais que apresentam características de uma postura ética. Whitaker define as características do profissional ético:

O profissional ético é uma pessoa preparada técnica e moralmente para exercer uma função dentro de uma organização ou de forma autônoma. Tecnicamente, porque o profissional que diz possuir habilidades necessárias e na realidade não está preparado prejudica a si próprio e a empresa que o contratou. Moralmente, porque o caráter ético é notado em muitos pormenores do seu desempenho.

Um profissional ético é honesto, sincero, franco, transparente. [...].

Um profissional ético sugere alternativas quando a forma habitual de atuar na empresa ou no ramo de negócios for contrária a moral ou aos bons costumes. Sabe dizer não com personalidade, mesmo que no curto prazo pareça que a organização pode perder clientes ou fornecedores, por que sabe que no médio e longo prazo esses clientes e fornecedores voltam com mais segurança e fidelidade. (2003, p.124).

A aplicação dos preceitos éticos na atividade de um profissional depende também da forma como a ética é posta em prática na sua conduta diária em sociedade. De acordo com Azevedo & Costa, 2006, p.31 “Não podemos esquecer que antes de um código de ética profissional, existe um código de ética pessoal”. Além de ser qualidade necessária a qualquer profissional, a ética também passa por uma percepção notoriamente pessoal que envolve questões a serem vistas de modo diferente por cada pessoa, logo, em qualquer decisão que envolva conceitos de ética, não se pode deixar de considerar que sempre existirá a dualidade: ser humano e empresa. Segundo Sá (1998, p.157) “... A conduta humana pode sofrer os efeitos da ambiência institucional, mas não pode excluir a vontade ética, a ação mesmo que em nome da instituição, será sempre uma ação humana, com responsabilidade perante a ética”.

Podemos entender, deste modo, que a ética no ambiente profissional, assim como na sua aplicação nas questões cotidianas, está profundamente ligada às atitudes e aos valores morais de cada pessoa e também é concomitantemente influenciada pelos aspectos ligados ao ambiente externo, logo, o pensamento ético individual não exclui a influência externa, mas de acordo com a situação uma forma de pensar pode sobressair sobre a outra.

A importância da ética para o profissional de secretariado

Com as mudanças no ambiente organizacional, as empresas estão cada vez mais preocupadas em respeitar os seus clientes internos e externos, buscam mais honestidade e transparência (AZEVEDO & COSTA, 2006, p.24). Com o profissional de secretariado não é diferente, a

exigência em torno das atitudes éticas são uma constante nessa profissão. Além de ser fator fundamental para a sobrevivência do profissional no mercado de trabalho. Conforme afirmam Azevedo e Costa (2006, p.24): “dificilmente alguém sobreviverá no mundo cada vez mais competitivo se não trabalha em uma ética voltada para o bem coletivo”. Ainda sob esta ótica Veiga (2007, p.28) argumenta que o mercado de trabalho tem valorizado muito as secretárias que constantemente se reciclam, no entanto, todo esse esforço será em vão se o profissional não tiver um comportamento ético nas suas ações e atitudes.

As responsabilidades atribuídas ao cargo de secretária, assim como a sua notoriedade dentro das organizações impõe a esta profissional uma cobrança constante no que diz respeito as suas atitudes e comportamento, conforme argumenta Garcia (2000, p. 24) “Como a secretária é considerada o centro nevrálgico das informações na empresa e o seu cargo é considerado de extrema responsabilidade, sempre exigir-se-á dela um comportamento profissional ético”. A secretária, na maioria de suas atividades lida diretamente com o centro do poder dentro das organizações e/ou instituições, desempenha papel fundamental no que diz respeito à comunicação entre superiores e subordinados e por isso mesmo exerce grande influência entre todos os setores no qual transita. Vantini (2006, p. 07) comenta em seu artigo “*A atuação da secretária da administração pública*”: “a ética é uma obrigação e a secretária deve transmitir a sua confiabilidade e honestidade em suas ações possuindo valores definidos”. De fato, pois a posição ocupada pelo profissional de secretariado nas organizações o coloca diante de situações onde a sua postura ética é diariamente posta à prova. No artigo intitulado: Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil; Bortolloto & Willers definem bem essa situação:

O profissional de secretariado Executivo ocupa posição de assessoria dentro da empresa e conseqüentemente esta em contato permanente com todo tipo de informação empresarial. Assim sendo, o profissional deve ter sólidos princípios éticos, pois está exposto a todo o momento, a situações que o leve a cometer deslizes éticos em função de eventuais pressões internas e externas inerentes ao seu mundo de trabalho. (2001, p. 53).

As secretárias podem assumir o papel de multiplicadoras do comportamento ético auxiliando e encorajando os seus colegas a compreenderem as suas próprias percepções e crenças sobre o que é ética e quais são os seus próprios valores (SABINO & ROCHA, 2004, p.40). Isso torna-se possível devido à diversidade das relações que a secretária mantém dentro da organização e também em função do seu acesso a todos os setores e escalões de funcionários, o que permite a interação e troca de conhecimentos e valores. Essa exposição do profissional de secretariado dentro do ambiente organizacional o coloca em um papel de destaque dentro das empresas, suas atitudes, muitas vezes passam a ser tomadas como exemplo. “A secretária costuma assumir a figura de “elo” entre a alta administração e o restante da empresa, podendo ainda assumir o papel de facilitadora do despertar da consciência ética entre seus colegas”(SABINO & ROCHA, 2004, p.40).

Outro ponto essencial no que se refere a postura ética da secretária diz respeito a sua conduta moral dentro e fora da organização, que, naturalmente, deve ser idônea para lhe garantir confiabilidade. A profissional de secretariado representa a empresa e torna-se um símbolo que facilmente é relacionado com o local onde trabalha, isso ocorre não apenas no ambiente empresarial, mas em todos os momentos de sua vida. Logo, tanto o comportamento profissional quanto pessoal de uma secretária deve ser pautado por uma postura séria e polida (VEIGA, 2007, p.28). Podemos dizer que a auto-estima do profissional, assim como o seu

valor e status profissionais, estão intimamente ligados à imagem transmitida através do seu comportamento. Neste sentido, Sá (1998, p.141) argumenta que: “se a profissão eleva o nível moral do indivíduo, por sua vez, também exige dele uma prática valorosa, como escolha pelas vias da virtude”. Sob esse aspecto Whitaker cita algumas características do profissional ético que podem ser consideradas como essenciais para o sucesso do profissional de secretariado executivo:

Um profissional ético sabe ponderar o que é bom para si, para a organização e para a sociedade, não se limita a cumprir o que lhe é indicado, sem iniciativa pessoal. É suficientemente criativo para saber propor novos métodos de trabalho à alta administração da empresa. Não tem medo de ser demitido ou maltratado por pessoas com menos formação moral. Sabe lidar com qualquer tipo de pessoa, ajudando os amigos (ou inimigos) a enxergar o que é bom e verdadeiro, de maneira natural, simples, positiva e profissional. (2003, p.124)

Tais conceitos servem como orientação no caminho que a secretária deve seguir no desenvolver de sua carreira profissional. Para Veiga (2007, p. 29) “a secretária, deve diariamente, pensar e escolher a atitude mais adequada, considerando a ética que deve permear o seu trabalho e as suas relações”. Estar atento aos regulamentos da sua empresa, assim como aos regulamentos do Código de Ética profissional da sua categoria, compõe elementos básicos para que o secretário executivo obtenha êxito na sua carreira.

O código de ética profissional de secretariado

Os códigos de ética foram criados para uniformizar e impor regras ao comportamento humano no momento da tomada de decisões. De acordo com Andrade, Alyrio & Boas (2006, p.31) “Códigos de ética fazem parte do sistema de valores que orientam o comportamento das pessoas, dos grupos e das organizações e seus administradores. Camargo (1999, p.33) afirma que essa orientação se deve a forma como os códigos de ética estruturam e sistematizam as exigências éticas no tríplice plano de orientação, disciplina e organização. Os códigos de ética utilizam-se de valores pré-definidos pela sociedade para fixarem as suas regras. Conforme argumenta Camargo (1999, p.33) “os códigos sempre são definidos, revistos e promulgados a partir da realidade social de cada época e país; suas linhas diretas mestras, porém, são deduzidas de princípios perenes e universais”.

Os códigos de ética são conjuntos particulares de normas de conduta que buscam dar a cada categoria profissional diretrizes acerca do comportamento adotado na prática da profissão. Arruda, Whitaker & Ramos (2003, p.64) comentam que é fundamental a existência de padrões e políticas uniformes para que os empregados possam saber, em qualquer circunstância, qual a conduta adequada e apropriada. No entanto, os códigos de ética não pretendem oferecer a solução de todos os dilemas éticos, conforme argumenta Camargo (1999, p.34): “os códigos, porém, não esgotam o conteúdo e as exigências de uma conduta ética de vida e nem sempre expressam a forma mais adequada de agir numa circunstância particular”. Arruda, Whitaker & Ramos (2003, p.65) concordam ao afirmar que “os códigos de ética não tem a pretensão de solucionar os dilemas éticos da organização, mas fornecer critérios ou diretrizes para as que pessoas encontrem formas éticas de se conviver”, ou seja, percebemos que os códigos de ética podem ser encarados como diretrizes, mas que não se propõem a apresentar verdades absolutas.

As doutrinas que regem as ações éticas do profissional secretário perante a sociedade estão descritas no código de ética da categoria. Conforme afirmam Sabino & Rocha (2004, p. 37):

“O secretariado conta com um estatuto de postura profissional, diante de colegas, empresas e sociedade: O Código de Ética Profissional”. A criação do Código de Ética do Secretário é considerado um marco no que diz respeito à regulamentação e na evolução da profissão de secretariado no Brasil. Garcia (2000, p.25) descreve o histórico do Código de Ética do Secretário: Em 1973, foi elaborado pela associação das secretárias do Brasil o primeiro código de ética profissional para a secretária e, em 1989 ele foi atualizado pela Federação Nacional de Secretárias e Secretários. No que diz respeito ao conteúdo do Código de ética de Secretariado, Garcia (2000, p.25) comenta que nele estão contidos os direitos e obrigações, enfim os procedimentos da conduta profissional da secretária. Isto fica claro no Artigo 2º, do capítulo I do Código de Ética, que estabelece: “O presente Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de procedimentos dos profissionais quando do exercício de sua profissão, regulando-lhes as relações com a própria categoria, com os poderes públicos e com a sociedade”. Pode-se considerar esse trecho do Código de Ética, auto-explicativo quanto a sua total finalidade. Para o profissional de secretariado é de extrema importância o conhecimento do código que rege as diretrizes do comportamento da classe a que pertence, assim como é essencial a aplicação dos princípios éticos nele contidos em toda a gama de relações que o profissional venha a desenvolver com os pares, subordinados, clientes e superiores. Segundo Camargo (1999, p.34) “Dado que qualquer profissão visa interesses de outras pessoas, os códigos visam também os interesses destes, amparando seu relacionamento com o profissional”. Para Azevedo & Costa (2006, p.25) “Encontramos no código de ética da profissão secretarial direitos e deveres que não devem ser apenas observados, mas sim analisados de forma a levar a profissional secretária uma reflexão da sua atuação profissional”. Esses argumentos nos levam a ver o Código de Ética da profissão como mais um instrumento que a secretária pode utilizar ao seu favor no decorrer da sua carreira profissional.

Metodologia

A metodologia é ingrediente fundamental de qualquer produção científica, é utilizada em áreas diversas da ciência e tem uma forte característica metalingüística. De acordo com Michaliszyn & Tomasini (2007, p.47) “Metodologia é o ramo da lógica que se ocupa dos métodos utilizados nas diferentes ciências. Pode-se conceituá-la ainda como parte de uma ciência que estuda os métodos aos quais ela própria recorre”. Descreveremos os procedimentos metodológicos utilizados na elaboração deste artigo. Visando o aprofundamento acerca do tema que gerou esta pesquisa adotamos as técnicas de documentação indireta e documentação direta.

Na documentação indireta fizemos o levantamento de dados através da pesquisa bibliográfica utilizando fontes variadas. Lakatos (1999, p.64) afirma que a pesquisa bibliográfica é aquela cujo intuito reside em recolher informações prévias sobre o campo de interesse. É nesse momento da pesquisa que se buscam as bases e o aprofundamento acerca do tema e de tudo aquilo que a ele se relaciona. A pesquisa bibliográfica é ponto fundamental para qualquer tipo de pesquisa científica e tornou-se elemento de suma importância nessa pesquisa por facilitar a compreensão de um tema tão abrangente, tão repleto de conceitos e abordado através de várias linhas de pensamento como a ética, por isso, com o propósito de esclarecer os conceitos da ética na atualidade, foi necessária uma busca na literatura referente ao assunto, no contexto empresarial e profissional.

Essa fase inicial nos levou à delimitação do assunto a ser abordado dentro e à seleção do problema de pesquisa. Além disso, foram definidos o objetivo da pesquisa e a técnica que foi utilizada durante a fase de pesquisa de campo. Os objetivos definidos foram pesquisar conceitos de ética, ética empresarial e profissional relacionando-os com as necessidades da

sociedade na atualidade. Procuramos especificar a relevância do comportamento ético para o profissional de secretariado, assim como, o comportamento desse profissional em relação ao código de ética elaborado e seguido pela a sua classe profissional. A respeito da pesquisa bibliográfica Lakatos comenta que:

Ela servirá, como primeiro passo, para se saber em que estado se encontra atualmente o problema, que trabalhos já foram realizados a respeito e quais são as opiniões reinantes sobre o assunto. Como segundo, permitirá que se estabeleça um modelo teórico inicial de referência, da mesma forma que auxiliará na determinação das variáveis e elaboração geral do plano de pesquisa. (1999, p.85).

Passamos então à fase de compilação e equiparação dos dados obtidos, para enfim observar quais deles seriam úteis à nossa pesquisa, apresentando dados relevantes e que nos levassem a atingir os objetivos estipulados. Já como forma de pesquisa de campo, foi usada a técnica de documentação indireta com apoio da entrevista. De acordo com Andrade (2005, p. 146) “a entrevista constitui um instrumento eficaz na coleta de dados fidedignos para a elaboração de uma pesquisa, desde que seja bem elaborada, bem realizada e interpretada”. Para tanto, utilizamos a entrevista padronizada, ou seja, com roteiro previamente estabelecido a fim de obter dos entrevistados, respostas para perguntas semelhantes, para que fosse possível a comparação entre elas. O público-alvo das entrevistas foi previamente identificado e selecionado, optamos por investigar secretárias formadas ou em formação que atuam na área de secretariado, o objetivo dessa delimitação do público que foi abordado durante a pesquisa de campo foi o de obter informações precisas e reais acerca da ética para o profissional de secretariado. Segundo Lakatos (1999, p.96) a técnica da entrevista da entrevista apresenta como vantagem o fato de ser possível obter dados que não seriam facilmente encontrados em fontes documentais, no entanto, o mesmo autor aponta como uma limitação imposta pela técnica da entrevista a grande possibilidade de o entrevistado ser influenciado pelo questionador.

Após os relatos obtidos através das entrevistas passamos para a fase de análise dos dados obtidos. Optamos pela análise de conteúdo e, para isso, estabelecemos algumas categorias a partir das quais as respostas foram comparadas, reunindo as semelhantes e ressaltando as opiniões divergentes. A dificuldade encontrada neste momento foi a de confirmar a validação dos dados, visto que em face das questões apresentadas todas as respostas apresentaram um grande teor de pessoalidade. Com a apresentação dos dados devidamente analisados concluímos a fase de pesquisa do artigo.

Análise e interpretação dos dados

Foram entrevistadas secretárias com curso completo de graduação em secretariado ou ainda em formação, todas exercem a função de secretária dentro das organizações onde trabalham. Com o objetivo de proteger a identidade das entrevistadas serão utilizados códigos para designá-las, sendo esses de E1 a E3. O roteiro utilizado para a entrevista foi composto por cinco perguntas principais cujas respostas serviram de base para esta análise.

No que diz respeito á ética empresarial dos tempos atuais as entrevistadas apontaram para atual tendência de valorização da ética nas empresas modernas, assim como ressaltaram a importância e o valor que se tem dado a questão ética por parte da sociedade. Conforme sugere E1:

Acho que no trabalho, assim como em qualquer outra atividade, ser ético é muito importante e muitas empresas atualmente estão

cobrando isso dos funcionários também, é bom, pois sai todo mundo ganhando empresa, funcionário e consumidor[...].

Houve semelhança de respostas no ponto em que todas as entrevistadas abordaram a tênue relação existente entre funcionário ético e empresa ética, fica claro que para as entrevistadas o fato de trabalhar em uma empresa ética faz com que os funcionários tenham também uma postura ética. No entanto alguns entrevistados afirmaram que as atitudes antiéticas ainda são constantes no meio empresarial, pois algumas empresas na busca de seus objetivos não se importam em passar por cima de conceitos éticos, mas de acordo com as pesquisas realizadas durante a elaboração desse artigo, podemos concluir que as empresas que ainda não se conscientizaram da necessidade de aderir a uma conduta ética ou mudam de comportamento ou estão predestinadas a se extinguirem. Conforme comenta E3:

“Acho que ainda existem empresas antiéticas sim, não a que trabalho, mas outras das quais nós, na posição de consumidores, somos vítimas constantemente. São aquelas empresas que ainda não conseguiram assimilar que agir corretamente é a melhor maneira de se chegar ao sucesso. [...]. Elas ainda existem, mas vão ter que acabar [...] acho que é uma tendência que essas empresas incorretas sejam engolidas pela pressão do povo e da concorrência”.

De acordo com os dados obtidos, a ética se apresenta como uma espécie de controladora do comportamento humano, e essa é uma definição aceitável, tendo em vista que o julgamento feito pela sociedade, que avalia cada indivíduo, é feito com base nas atitudes tomadas do dia-a-dia de cada cidadão, sendo assim, indiscutivelmente, se criam regras e condutas que cerceiam o comportamento humano. Ainda foi levantado pelas entrevistadas o aspecto pessoal da postura ética, no qual as noções de certo e errado e a variação da concepção de ética para cada pessoa podem resultar em diferentes condutas. O que não quer dizer que todas as condutas, “mesmo que diferentes”, não tenham por objetivo ser éticas. Observamos então o aspecto extremamente pessoal da ética e a sua profunda ligação com os valores morais adquiridos por cada indivíduo durante a sua vivência profissional. Para uniformizar essas diferentes concepções que se pode ter com relação a ética é que muitas empresas criam normas e códigos a serem seguidos por todos os seus funcionários.

De forma geral as respostas apontaram para a relação entre a ética e o indivíduo. Podemos entender que a forma como uma organização direciona os seus padrões éticos reflete diretamente no comportamento das pessoas que estão inseridas nesse ambiente. Uma empresa sofre pressões da sociedade e as repassa para os seus partícipes através da criação de normas e códigos de conduta profissional e através também da divulgação da sua cultura e das prioridades morais da organização. De acordo com E1:

“A empresa em que trabalho padroniza o comportamento ético dos funcionários baseada nas informações que recebe dos clientes. Utiliza a técnica do retorno como uma espécie de termômetro. Muitas das alterações feitas nos nosso modo de lidar com os clientes foram feitas com base nessa resposta do público.[...].Eu acho isso bom, pois quando a empresa nos mostra onde estamos errando, nós temos a oportunidade de melhorar, por isso acho positivo receber essa influência da empresa, se a empresa age eticamente e transmite isso para o seu quadro, conseqüentemente quem trabalha nela vai se ter

mais consciência ética também”.

Com relação à implantação de disciplinas como ética nos cursos de formação para secretariado executivo, os depoimentos dos entrevistados nos levam a crer em uma real importância desta para profissional de secretariado. Segundo as entrevistadas, o aprimoramento dos conceitos relacionados à ética pode influir positivamente na vida do secretário, servindo ainda de base para as escolhas feitas pelo profissional nos momentos decisivos que ocorrem durante a prática da profissão. De acordo com E2:

“Através do conhecimento adquirido durante as aulas de ética, tive a oportunidade de entender as diretrizes do exercício da profissão, bem como, os deveres a serem seguidos no desempenho de uma atividade profissional e aprendi que o ser humano que age eticamente consegue utilizar o trabalho como um instrumento para o benefício de terceiros”.

As opiniões das entrevistas demonstraram também que o estudo da ética durante o curso de graduação em secretariado consiste em apenas uma das formas de se tomar contato com o assunto. Fica claro que entre a teoria e a prática poderá haver alguma distância: o profissional pode saber todas as regras e princípios éticos que são apresentados nos livros e nos códigos de ética mas, no entanto, se não quiser, ou não for estimulado a aplicar esses princípios no seu trabalho, todo o conhecimento adquirido será inútil. Através dos dados recolhidos observamos que, a inclusão da ética na grade curricular dos cursos secretariado não descarta o caráter extremamente pessoal da questão ética.

No que se refere à influência que a postura ética do secretário (a) executivo (a) exerce nos seus pares, clientes, subordinados e superiores, as entrevistadas, de uma forma geral, observaram que o comportamento ético do profissional de secretariado costuma servir de referência para muitos dos que compõem a empresa. Isso acontece por que a transividade do secretário entre todos os setores da organização faz crescer a importância de se manter boas relações com todos aqueles que fazem parte do ambiente de trabalho.

Outro fator evidenciado pelas entrevistadas diz respeito à importância da ética relacionada à imagem que a secretária pretende construir de si mesma: quando a secretária apresenta uma postura antiética, esse comportamento reflete negativamente sob a sua representação profissional. Conforme argumenta E3:

“Se cometermos qualquer erro, qualquer deslize, não tem como esconder por muito tempo, por que somos observadas e influenciados outros funcionários, o erro, vira uma mancha que pode destruir a nossa imagem e a nossa carreira”.

Sobre as dificuldades e as facilidades enfrentadas pelo profissional de secretariado para manter a postura ética não se deixando corromper pela proximidade com o poder, as entrevistadas destacaram como ponto mais difícil o que se refere à questão das informações as quais os secretários têm acesso, principalmente quando está muito próximo ao centro do poder. Conforme comenta E3:

“Às vezes sabemos coisas importantes demais, e por isso, constantemente somos abordadas por pessoas que vêm tentar nos arrancar informações. Neste momento temos que saber manter a postura ética que nos ensina a não revelar segredos, mas também

não podemos deixar de ser solícitas e atenciosas, é uma coisa bem difícil”.

Nos demais aspectos observam-se respostas semelhantes com ênfase na opinião geral de que o indivíduo que possui princípios éticos arraigados não enfrenta grandes dificuldades para manter a postura ética no seu ambiente de trabalho, ponto este que figura como facilitador na manutenção dos Procedimentos éticos da função secretarial, ou seja, a formação moral, a absorção e prática de valores eticamente aceitáveis em todos os momentos da prática do ofício laborativo são a garantia de que o profissional de secretariado não poderá ser corrompido pela proximidade com o poder, pois têm embutido em suas atitudes conceitos morais consolidados. Com relação à opinião sobre o Código de Ética do Secretário entre as entrevistadas há um consenso no que diz respeito à importância do código para a categoria, pois é considerado um sinalizador das atitudes e normas que o profissional deve exercer e manter, inclusive como forma de manter a sua empregabilidade, por este mesmo motivo, foi destacada também a necessidade de o secretário conhecer bem o código que rege as diretrizes éticas de sua classe. Porém, na opinião das entrevistadas, a adequação do código está ameaçada pela sua desatualização, devido ao tempo em que o Código de Ética do Secretário foi implantado, ele encontra-se defasado para algumas práticas atuais da profissão. Pode-se dizer que o Código não acompanhou evolução das atividades que estão sendo atribuídas à secretária. Essa incompatibilidade é perceptível principalmente com relação aos adventos tecnológicos que foram incorporados na rotina de trabalho da secretária, conforme sugere E2:

“Hoje em dia o computador é o nosso principal instrumento de trabalho, nós temos acesso a sistemas privados, a informações que não são apenas das empresas, mas também dos clientes. É inaceitável que o nosso código não legisle sobre isso de forma específica, se eu desviar ou apagar dados do sistema da empresa estarei infringindo apenas o meu código moral pessoal, pois o código de ética profissional não cita nada sobre isso”.

Pode-se concluir que embora em muitos aspectos o código de ética do secretário seja considerado adequado pelas representantes da categoria, a atualização do mesmo para que incorpore as competências da secretária moderna é fundamental.

Conclusão

Qual a importância da postura ética do profissional de secretariado no ambiente empresarial? Ao finalizar este artigo, podemos concluir que a ética nos tempos atuais tem sido vista sob uma ótica diferente da que era vista há tempos atrás, isto quer dizer que a ética deixou de ser apenas formalidade nas relações organizacionais, hoje as organizações se aprofundam nos conceitos de ética e a incorporam nas suas ações de trabalho. Assumir princípios éticos é uma questão de sobrevivência para as empresas, visto que, utilizar-se de meios antiéticos pode influir negativamente na sua imagem perante a sociedade, já que tanto esta quanto a concorrência estão atentos a qualquer deslize, e, a divulgação de um deslize ético nos tempos atuais pode redundar em fracasso empresarial.

A forma como essa nova visão ética influi na postura do profissional não difere muito da forma como influi no comportamento organizacional. O que se vê é que em prol da ética no ambiente organizacional, as empresas têm exigido atitudes éticas por parte dos seus profissionais. No mercado de trabalho, a postura ética destaca-se como um importante diferencial para o profissional de qualquer classe de atividade, e, aqueles que possuem essa

ética e sabem utilizá-la são facilmente envolvidos pelas novas normas de conduta ética empresarial, ou seja, o profissional que age eticamente e que contribui com enriquecimento ético da organização para a qual presta serviços é tido como profissional exemplar e necessário.

Como nesse artigo o destaque foi dado para a ética do profissional de secretariado, podemos observar a cobrança feita em torno da postura ética desse profissional, não apenas no seu ambiente de trabalho, como também nas suas atitudes pessoais. Fica claro que as atividades inerentes ao cargo de secretário, assim como a sua posição privilegiada dentro das organizações o expõe a uma grande carga de informações e poderes que, quando mal administrados o coloca em risco de incorrer em atitudes antiéticas. Fica claro também que o profissional de secretariado têm respondido positivamente a posição ética que lhe é exigida, através de uma constante renovação de seus conhecimentos, da sua adaptação as novas exigências que a profissão impõem, da relação de respeito e cordialidade mantida entre esse profissional e os diversos públicos com que lida nas suas atividades cotidianas, assim como através do conhecimento e aplicação das normas de que orientam as diretrizes éticas da empresa em que atua.

Outro ponto importante a destacar é a importância e a interação entre o profissional de secretariado e o código de ética criado para orientar as atitudes dos profissionais que atuam na área secretarial. Criado com a intenção de unificar e estabelecer normas nas relações entre os profissionais de secretariado, empresa, clientes e sociedade, o código é aceito entre os representantes da classe secretarial e apresenta em seus artigos boa parte das necessidades que podem interferir no dia-a-dia desse profissional, no entanto, não é descartada a necessidade de uma adaptação do código para que as normas nele contidas estejam de acordo com as novas competências do secretário, pois as atividades dos secretários executivos dentro das organizações é constantemente acrescida de novas competências e o código de ética da profissão precisa acompanhar esse novo perfil do profissional.

Referências bibliográficas

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; ALYRIO, Rovigati Danilo; BOAS, Ana Alice Vilas. **Cultura e Ética na negociação Internacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho de; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Rodrigues. **Fundamentos da Ética Empresarial e Econômica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

AZEVEDO, Ivanize; COSTA, Sylvia Ignácio da. **Secretária um guia prático**. 6. ed. São Paulo: Senac, 2006.

BORTOLOTTO, Márcia Fernanda; WILLERS, Ednilse Maria. **Secretariado executivo: explicação das principais características que compõem o perfil**. Universidade Estadual do Oeste do Paraná-Unioeste/ campus Toledo, 2001. Disponível em www.unioeste.com.br . Acesso em 21/09/2007.

CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. Petrópolis: Vozes, 1999.

ISSN Nº 2237-051X

CARVALHO, Antonio Pires de Carvalho; GRISSON, Dillers (orgs). **Manual do secretariado executivo**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: D'livros Editora, 2002.

CHING, Rose. **A arte de secretariar-tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso**. São Paulo: Novatec, 2006.

GARCIA, Elizabeth Virag. **Noções fundamentais para a secretária**. 2. ed. rev e atual. São Paulo: Summus, 2000.

HOLLAND, Charles. **Ética e prestação de contas agora**, 2005. Disponível em www.aapsa.com.br/artigos. Acesso em 07/11/2007

LEISINGER, Klaus M; SCHMITT, Karin. **Ética empresarial; responsabilidade global e gerenciamento moderno**. Trad. Carlos Almeida Pereira. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: palnejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTON, Rosilene. **A importância da ética nas organizações**. Disponível em www.eticaempresarial.com.br/. Acesso em 21/09/2007.

MICHALISZYN, Mario Sergio; TOMASINI, Ricardo. **Pesquisa: orientações e normas para a elaboração de projetos, monografias e artigos científicos**. 3.ed. rev. e ampl. Petrópolis: Vozes, 2007.

MOREIRA, Joaquim Manhães. **A Ética Empresarial no Brasil**. rev. Janice Yunes. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

SÁ, Antonio Lopes de. **Ética profissional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SROUR, Robert Henry. **Ética empresarial: a gestão da reputação**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

VANTINI, Ivone. **A atuação da secretária na administração pública**. 2006. Disponível em : <http://www.sinsesp.com.br/artigos/artigo20.htm>. Acesso em: 19/11/2007

VÁZQUEZ, Adolfo Sanches. **Ética**. Trad. João Dell Anna. 19. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

VEIGA, Denize Rachel. **Guia de secretariado (técnicas e comportamento)**. 1. ed. São Paulo: Erica Ltda, 2007.

WEIL, Pierre. **A nova Ética**. 4. ed. Rio de Janeiro: Record: Rosa dos tempos, 2002.

WHITAKER, Maria do Carmo. **Ética empresarial**. Disponível em:

ISSN Nº 2237-051X

www.eticaempresarial.com.br. Acesso em 21/09/2007.