

ÉTICA NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO EM UM LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Maria Joana de Oliveira Biet¹

David Fernando Ramos²

Maria Célia da Silva Gonçalves³

Margareth Vetis Zaganelli⁴

Fecha de publicación: 01/04/2018

-
- ¹ Bacharel em Administração pela Faculdade Cidade de João Pinheiro –FCJP.
joanabiet@yahoo.com.br
- ² Professor Assistente da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul , Brasil.. Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Sana Catarina (Gestão da Qualidade), Especialista em Organização, Sistemas e Métodos (Gestão da Qualidade) pela Universidade de Blumenau/SC,Mestre em Engenharia de Produção (Ergonomia) pela Universidade Federal de Santa Catarina, Doutorando em Administração pela Unam - Universidad Nacional de Misiones . Doutorando em Administração pela Fundação Inaciana de Educação / BR. Avaliador ad hoc Ministério da Educação e Cultura.
david.ramos@ufms.br
- ³ Pós-doutoranda em Educação pela Universidade Católica de Brasília (UCB). Pós-doutoranda em História pela Universidade de Évora. Doutora em Sociologia e Mestre em História pela Universidade de Brasília – (UnB). Especialista em História Pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Pesquisadora do Grupo de Pesquisa Comunidade Escolar: Encontros e Diálogos Educativos – CEEDE e do CIDEHUS.UE - Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora.
mceliasg@yahoo.com.br
- ⁴ Doutora em Direito (UFMG). Mestre em Educação (UFES). Estágios de Pós-doutorado na Università degli Studi di Milano-Bicocca (UNIMIB) e na Alma Mater Studiorum Università di Bologna (UNIBO). Professora Titular de Direito Penal e Processual Penal e de Teoria do Direito da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Coordenadora do Grupo de Pesquisa *Bioethik* (UFES).
mvetis@terra.com.br

Sumário: Introdução **1.** Ética em perspectiva histórica; **2.** Ética na empresa; **3.** Contextualizando o universo de pesquisa; **4.** Apresentação e análise de dados; - Considerações finais; - Referências bibliográficas.

Resumo: O artigo tem por intencionalidade abordar a ética no ambiente organizacional, por meio de um estudo de caso realizado em um Laboratório de Análises Clínicas localizado no município de João Pinheiro, no Estado de Minas Gerais. A pesquisa utilizou levantamento bibliográfico e se configurou na técnica de análise qualitativa com instrumentos quantitativos, por meio da observação e da entrevista. O estudo avaliou o comportamento dos profissionais, bem como a aplicação da ética no cotidiano do trabalho. Foi possível verificar que ética também implica em direitos e deveres e que o Código de Ética se faz necessário à organização, para que haja um objeto de formalização das regras, das obrigações e direitos. O código de ética contribui para a organização e os profissionais se resguardarem de eventuais desacordos ou imprevistos que surgirem. O estudo ressalta a relevância do comportamento ético dos profissionais, bem como a necessidade de se identificar ações que são utilizadas para agregar valor e credibilidade aos serviços oferecidos aos usuários. Conclui-se que é preciso que gestores e colaboradores prezem pela ética e valores da instituição, adotem conduta imparcial e procurem respeitar o que cada *stakeholders*, ou as partes interessadas, tem a oferecer, de maneira que o comportamento ético seja importante em cada situação do ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Ética empresarial Laboratório. Análises clínicas.

**THE ETHICS IN THE ORGANIZATIONAL
ENVIRONMENT:
a case study in a clinical analysis laboratory**

Abstract: The article intends to approach ethics in the organizational environment, through a case study carried out in a Laboratory of Clinical Analyzes located in the city of João Pinheiro, in the State of Minas Gerais. The research used bibliographical and if configured in qualitative analysis with quantitative instruments, through observation and interview. The study evaluated the behaviour of professionals, as well as the application of ethics in everyday work. It was possible to verify that ethics also implies rights and duties and that the Code of Ethics becomes necessary to the organization, so that there is an

object of formalization of the rules, obligations and rights. The code of ethics contributes to the organization and the professionals to guard against any disagreements or unforeseen events that may arise. The study highlights the relevance of ethical behavior of professionals, as well as the need to identify actions that are used to add value and credibility to the services offered to users. It is concluded that managers and employees must be committed to the ethics and values of the institution, adopt impartial conduct and seek to respect what each stakeholder, or stakeholders, has to offer, so that ethical behavior is important in each situation of the institution.

Keywords: Business ethics Laboratory. Clinical analysis.

INTRODUÇÃO

Para que uma empresa se mantenha no mercado, são necessários não só apenas preços competitivos, produtos e prestação de serviço de qualidade, mas também se manter ética diante das diversas situações impostas pelo mercado. No entanto, algumas empresas dizem adotarem normas e condutas éticas, porém servem somente para terem em documentos, pois na prática não funcionam.

Pode-se dizer que a ética é um fator fundamental para o sucesso e sobrevivência de uma organização, pois interligam partes essenciais, clientes, fornecedores, colaboradores e consumidores em geral. Esses *stakeholders* passam ver uma organização ética com mais credibilidade, forte e adequada a diversidade, o que resulta na capacidade de trazer mais lucro e benefícios a toda sociedade.

Para Arruda,

Os objetivos e resultados da instituição são avaliados não apenas com base em critérios de lucratividade e bem-estar da organização, mas também em padrões éticos e nas expectativas da sociedade. (ARRUDA, 2002, p. 2).

Etimologicamente, a palavra ética vem do grego *ethos*, significa “modo de ser” ou “caráter”, ou seja, é o comportamento, a conduta do homem no meio em que vive. “A ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. Ou seja, é a ciência de uma forma específica do comportamento humano, ” (VAZQUEZ, 2014, p.23).

O ambiente organizacional é tudo o que envolve a organização, que age direta ou indiretamente na, mesma, como gestores, colaboradores, clientes, fornecedores, processos, concorrência e políticas de governo. “Por ambiente entendemos todos os fenômenos externos às populações e estudadas e que de um modo potencial ou real, as influenciam” (HAWLEY, 1968:330 *apud* HALL, 2004, p.192).

O presente artigo busca avaliar a ética dentro do ambiente organizacional, realizado por meio de um estudo de caso, em um Laboratório de Análises Clínicas, na cidade de João Pinheiro, Minas Gerais.

O laboratório pesquisado iniciou suas atividades de prestação de serviços, na cidade de João Pinheiro-MG, no ano de 2003. Desde então evoluiu tanto no seu quadro de funcionários, nas tecnologias utilizadas para melhor diagnóstico e precisão de resultados, quanto na forma de gerir a empresa. Além do laboratório, hoje a empresa possui três postos de coleta, nos bairros Aeroporto e Papagaio e em Luzilândia do Oeste (JK). Os pacientes podem contar com um horário diferenciado, uma vez que, tanto o Laboratório quanto os Postos de Coleta do Aeroporto e Papagaio atendem aos sábados.

Atualmente, o laboratório conta com 13 colaboradores, segundo o gestor, todos os profissionais fazem constantemente cursos de reciclagem e estão sempre atualizados com os novos recursos e tecnologias do mercado. Todos os equipamentos utilizados são de última geração, o que trazem mais precisão, qualidade e credibilidade nos diagnósticos e resultados.

Diante de tantas mudanças no mercado, como crises, competitividade, desenvolvimento tecnológico e a constante necessidade inovação, a ética no ambiente organizacional torna-se ferramenta de grande importância para obter credibilidade, sucesso e visibilidade. E devido a tantas oscilações e incertezas surgem as seguintes problemáticas: De que forma o comportamento ético dos colaboradores, gestores e demais envolvidos é conduzido dentro na organização? Os valores éticos da empresa influenciam no comportamento dos colaboradores? Como é o envolvimento ético entre colaborador e paciente em questões que envolvem a ética e o sigilo? A exemplo do Exame de DNA?

O presente estudo tem como objetivos analisar a problemática do comportamento ético dos profissionais em um laboratório de análises clínicas; identificar as ações utilizadas para agregar credibilidade e valores nas atividades desempenhadas; averiguar se a estrutura física da organização oferece um ambiente ético para clientes, colaboradores e fornecedores; investigar se no ambiente organizacional existe alguma falha de comunicação, extravios ou perdas de informações confidenciais.

Para Lino Rampazzo (2005), a hipótese é uma suposição de uma resposta, que é explicada provisoriamente. Sabemos que a credibilidade de uma pesquisa se dá quando são encontradas respostas coerentes e eficientes para questionamentos expostos. Por isso é importante que haja algum fundamento as respostas que foram direcionadas à uma pesquisa.

Em princípio foram levantadas as seguintes hipóteses: em meio ao ambiente organizacional envolvido, o colaborador dever ser orientado a não fazer divulgações de documentos e a não repassar informações confidenciais dos

processos que envolvem pacientes, instituição e os demais colaboradores. Caso haja necessidade de transmitir informação confidencial de um setor para outro, isso deve ser feito através de registros e documentos assinados por ambas as partes. Cada setor deve ter o comprometimento e a responsabilidade ética de cada situação ocorrida dentro daquele ambiente, e isso envolve todas as esferas da instituição, desde o gestor até o consumidor final (paciente).

O comportamento do colaborador precisa ser imparcial, tanto em suas habilidades técnicas, quanto nas conceituais e para isso há uma necessidade em adotar um código de ética interno para que todos assumam uma conduta padrão e tenham ciência de suas responsabilidades dentro da organização, e assim poder moldar os valores éticos da instituição.

Segundo Marques (2013), o código de ética se baseia em duas normativas, direitos e deveres. É importante saber que quando o direito é definido o mesmo é generalizado e abrange todas as esferas da organização, porém quando é designado o dever, cabe a cada um exercer de maneira que traga benefícios a todos os envolvidos.

Caso existam falhas na comunicação é preciso adotar maneiras eficientes que tragam resultados satisfatórios, como, formulários, requisições e planilhas, sem quem viole os direitos do paciente juntamente com suas informações confidenciais.

O colaborador deve ter profissionalismo e coerência para lidar com situações constrangedoras, aquele problema circunstancial precisa ser tratado e resolvido de maneira justa, de forma que não agredir, ferir ou denegrir a imagem do paciente, do profissional e da organização.

A pesquisa se configurou numa pesquisa qualitativa, foram utilizados como instrumentos de pesquisa a observação e entrevistas. A opção por esse método se deu por que ele investiga profundamente o ambiente estudado, busca de dados e informações do ambiente, faz levantamento do problema a ser solucionado. A abordagem qualitativa é primordial para o pesquisador que deseja ter uma visão ampla do universo que será pesquisado, e que quer buscar detalhadamente as informações e dados do ambiente pesquisado.

Quanto a utilização do estudo de caso se justifica porque ele, “é o estudo específico, concentrado, amplo e detalhado de um único caso. Utiliza-se este tipo de pesquisa quando o pesquisado quer aprofundar seus estudos enfatizando um único assunto.” (LOPES, 2006, p.119)

Para Richardson (1999, p.90), a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada com a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar de produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos.

Nas palavras do autor:

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de um determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento do indivíduo. (RICHARDSON,1999, p.80)

Para a coleta dos dados foram utilizadas as técnicas de observação e entrevistas. Realizou-se 5 (cinco) entrevistas como os colaboradores do referido laboratório, de forma estruturada, com 14 perguntas previamente formuladas. A observação permite que o pesquisador detecte em detalhe, situações e informações do objeto pesquisado, possivelmente que não está documentado e até mesmo não foi mencionado, por isso foi utilizando também essa estratégia de pesquisa.

A entrevista serve como um meio de obter informações mais detalhadas e mais focadas em determinado assunto. Nas entrevistas forma concedida a liberdade aos entrevistados, de expressarem de maneira individuais sobre suas opiniões e sobre fatos ocorridos.

2. Ética em perspectiva histórica

Na Grécia foi onde surgiu um dos primeiros traços da ética e os pensadores gregos mais estudados são Sócrates, Platão e Aristóteles, mas segundo alguns autores, também existiram os sofistas. O surgimento da ética foi através de questionamentos e buscas de respostas da sociedade que passava por uma revolução política e cultural. Surgiu com a necessidade de impor regras de comportamento, e condições de convívio entres os seres dentro da sociedade.

Os sofistas na Grécia do século V eram mestres e sábios que “vendiam” o que chamavam de saber, tinham um alto poder de convencimento e argumentação, usavam esse conhecimento principalmente no ramo político.

(...) os sofistas eram inspirados sobretudo pelo ideal educacional da retórica, e seriam os enciclopedistas ou iluministas da Grécia, seriam, acima de tudo, mestres do ideal de virtude política (ou, mais simplesmente, de como ser bem sucedido na política), ou do ideal de virtude ou sucesso na vida em todos os

seus aspectos; ou seriam humanistas pelo fato de porem o homem e seus valores no centro da interpretação do universo (KERFERD, 2003, p.24)

Para os sofistas não existiam normas e nem verdades, pois tudo era transformado. Surgiu então a concepção do relativismo, ou seja, para os sofistas tudo era relativo.

De acordo com Zilles (2006), os sofistas tinham atitudes de quem se apoderava do saber, enquanto Sócrates se colocava na posição de quem nada sabia, pois para ele, a verdadeira sabedoria era ter consciência da própria ignorância.

Em contrapartida, a ética de Sócrates era racionalista, porque o saber era uma virtude e o fundamental é o saber do homem, a essência humana, a alma racional, pois o homem é um ser racional.

Para Sócrates, *virtude* é sabedoria (sofia) e conhecimento. Já o *vício* é o resultado da ignorância. O saber fundamental é o saber a respeito do homem. Sobre essa ideia, o pensador teria dito suas frases mais conhecidas como: “Conhece-te a ti mesmo” e “Sei que nada sei”. (EGG, 2012, p.6).

Na ótica de Platão a ética consistia em conduzir o ser humano à prática do bem. Na concepção de Platão existiam dois mundos, o sensível e o inteligível, ou seja, o corpo e a alma. A alma era racional e superior - mundo das ideais - enquanto o corpo consistia em ser sensível, irracional e inferior, e é baseado naquilo que percebemos através dos cinco sentidos. O filósofo descreve que só é possível encontrar a verdade sobre as coisas se alcançarmos o mundo inteligível.

No mundo dos sentidos, podemos ter um conhecimento aproximado ou imperfeito, já que tanto, fazemos uso de nossos cinco (aproximados e imperfeitos) sentidos para resgatarmos nosso conhecimento inato, já que conhecer, para Platão, é lembrar (reminiscência). E também, neste mundo dos sentidos, tudo “flui” e por conseguinte, nada é duradouro. O outro mundo é o das ideias (formas), do qual podemos chegar a tem um conhecimento seguro, se tanto fizermos bom uso de nossa razão durante o esforço reminescente. Esse mundo das ideias não pode, conseqüentemente, ser experimentos através dos sentidos. Em contrapartida, as ideias (formas) são eternas e imutáveis encontrando seu sublime significado na teoria referencial do significado, que tem por cunho basilar o argumento semântico. (DELPINHEIRO, 2013, p.3)

Aristóteles era discípulo de Platão e seguidor de suas ideias. Encontrar o ponto de equilíbrio entre o excesso e a deficiência, para encontrar a felicidade. Para Nalini (2014) é natural o homem buscar a essência da felicidade e para isso é necessário a busca da verdade e contemplá-la. “A finalidade da ética é descobrir o bem absoluto, a meta definitiva, que é o

ponto de convergência e chegada e não pode ser o ponto de partida de mais nada. O bem é a plenitude da essência.” (NALINI, 2014, p. 92)

Ainda sobre a ética aristotélica, tudo depende da vontade do homem, da busca que ele faz para que alcance um objetivo e se desenvolva, seja ele ético ou não. “O que nos faz agir é a alma, aquilo que nos anima. (...). A ação humana depende da combinação de todos os poderes da alma: percepção, imaginação, raciocínio e desejo.” (THIRY-CHERQUES, 2003, p. 3)

3. Ética na empresa

O comportamento humano implica em regras e normas, nas quais se faz necessário distingui-los em corretos ou não, em dever e poder, se é necessário ou desnecessário.

Como as demais ciências, a ética se defronta com fatos. Que estes sejam humanos implica, por sua vez, em que sejam fatos de valor. Mas isso não prejudica em nada exigências de um estudo objetivo e racional. A ética estuda uma forma de comportamento humano que os homens julgam valioso e, além disto, obrigatório e inescapável. Mas nada disto altera minimamente a verdade de que a ética deve fornecer a compreensão racional de um aspecto real, efetivo, do comportamento dos homens. (VAZQUEZ, 2014, p. 22).

Ainda conforme Vazquez (2014, p.20), “a função da ética é a mesma de toda a teoria: explicar, esclarecer ou investigar determinada realidade, elaborando os conceitos correspondentes”.

Ferrel (2001) em situações específicas a ética empresarial consiste em definir regras, princípios de maneira a distinguir o certo e o errado. É possível analisar que conduta a ser tomada não depende somente de fatores que envolvem o ambiente organizacional.

Ainda sobre ética empresarial Ferrel (2001) afirma que “Ética empresarial compreende em princípios e padrões que orientam o comportamento no mundo dos negócios”. Estes princípios e padrões geralmente são impostos pela sociedade e pelos valores que a organização se propõe a exigir.

Em nosso modo de ver, corresponde à Ética uma tripla função: 1) *esclarecer* o que é a moral, quais são seus traços específicos; 2) *fundamentar* a moralidade, ou seja, procura averiguar quais são as razões que conferem sentido ao esforço dos seres humanos de viver moralmente; e 3) *aplicar* aos diferentes âmbitos da vida social os resultados obtidos nas duas primeiras funções, de maneira que se adote nesses âmbitos sociais uma moral crítica (ou seja, racionalmente fundamentada), em vez de um código moral dogmaticamente imposto ou da ausência de referências morais. (CORTINA, 2005, p. 21)

As funções éticas afirmam que o esclarecimento do fator moral é imprescindível para distinção de ambos – ética e moral - , ter fundamentos das razões de utilizarem a moral como meio de convivência na sociedade, sem que haja preceitos impostos anteriormente.

A ética é o conceito teórico de uma ação, que leva a reflexão do que seja correta ou incorreto, é uma escolha que parte do indivíduo, cujo suas ações terá um julgamento da sociedade em questão.

A ética é a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação do comportamento de pessoas ou organização. *A ética lida com aquilo que pode ser diferente do que é*, da aprovação ou reprovação do comportamento observado em relação ao comportamento ideal. O comportamento ideal é definido por meio de um código de conduta, ou código de ética, implícito ou explícito. (MAXIMIANO, 2008, p. 414).

O indivíduo, em seu comportamento ético esta sempre sendo observado pela sociedade e pela organização, e quando esse comportamento não está de acordo com o que foi anteriormente estabelecido, ele é avaliado em razão de se opor aquilo que lhe foi designado.

A ética é definida como o conjunto das práticas morais de uma determinada sociedade, ou então os princípios que norteiam estas práticas. (...) Ética seria então uma reflexão teórica que analisa e critica ou legitima os fundamentos e princípios que regem um determinado sistema moral (dimensão prática) (SUNG; SILVA, 2004,p.13).

Maximiano (2008), afirma que existem alguns aspectos da administração que envolve questões éticas, visto que o colaborador precisa ser informado pela empresa sobre os riscos de seus produtos, monitorar o relacionamento dos funcionários com usuários e saber a influência de seus atos para com os envolvidos na organização.

Chauí (2005), afirma que “a ética é o mundo das relações intersubjetivas, isto é, entre o eu e o outro como sujeitos ou pessoas, portanto, como seres conscientes, livres e responsáveis.” Neste contexto, o relacionamento entre os indivíduos deve estar pautado de maneira igualitária, para que cada um possa se responsabilizar por sua conduta de uma forma livre e sem desprendimentos.

Assim também Espinosa afirma que o ser humano é mais livre na companhia dos outros do que na solidão e que “somente os seres humanos livres são gratos e reconhecidos uns aos outros”, porque os sujeitos livres são aqueles que “nunca agem com fraude, mas sempre de boa fé”. (CHAUÍ, 2008, p. 340)

É notável que a expressão de liberdade nos traz responsabilidade, e a partir do instante que tomamos ciência dessa liberdade, e do poder de decisão, a verdade se torna indispensável entre as diversas relações.

Assumimos que o Ser Humano como sujeito de relações, não como algo pronto, mas como em contínua construção. Ser humano significa, de fato, tornar-se humano, conquistar-se. A subjetividade humana é o resultado de milhões de relações. Recortamos, do universo dos milhares e milhões de relações que estabelecemos, parcelas específicas, diferenciadas e, com isso, construímos nossa subjetividade. Por isso mesmo, somos absolutamente singulares, únicos, irrepetíveis, pessoais (pessoa=relação). Somos como que ancoradouro de milhões de experiências, naus dispersas num imenso universo que um dia aportaram em nosso pequeno porto. E na medida em que tomamos consciência do que fizemos de nós, nos libertamos, pois é a verdade que liberta. E na medida em que somos conscientes e livres somos responsáveis. (JACQUES, et al, 2008, p.6).

A ética transforma e desenvolve o indivíduo, uma vez que provoca a sensação de crescimento, pois está ligada a subjetividade. Cabe a cada um adotar uma conduta que lhe é conveniente, e assim possível a troca de experiências, opiniões e valores.

De acordo com Nalini (2004), para ser ético é preciso superar nossos interesses pessoais, assimilá-los, quando for necessário, cooperar para que os interesses dos outros também sejam considerados.

Responsabilidades éticas correspondem a atividades, práticas, políticas e comportamentos esperados (no sentido positivo) ou proibidos (no sentido negativo) por membros da sociedade, apesar de não codificados em lei. Elas envolvem uma série de normas, padrões ou expectativas de comportamento para atender àquilo que os diversos públicos (stakeholders) com os quais a empresa se relaciona consideram legítimo correto, justo ou de acordo com seus direitos morais ou expectativa. (NALINI, 2014, *Apud* ASHLEY, 2005, p. 404

Deste modo, ser ético é adotar uma postura na qual o interesse próprio não sobressai ao interesse da sociedade, de forma a adotar um comportamento benéfico no meio social.

Conforme (ALMEIDA, 1996, p.47) “os agrupamentos e coletividades humanas, desde os seus primórdios, buscaram pactuar normas de convivência social, estabelecendo, em processos históricos específicos, um conjunto de conceitos e princípios orientadores da conduta referentes à esfera ético-moral.”

Para o mesmo autor:

No campo do exercício profissional, a medicina foi a primeira que estabeleceu os ditames éticos de sua prática, sendo detentora dos mais antigos códigos de ética profissional conhecidos. De fato, não só a medicina, mas todas aquelas categorias profissionais que atuam na área da saúde, por lidar com a vida, a doença, a finitude, o sofrimento e a morte, tornam-se campo privilegiado às reflexões sobre os limites e responsabilidades da interferência na vida das pessoas. Os códigos de ética profissional, portanto, possuem a característica de serem referências importantes não só para nortear a prática, como também para o controle público. (ALMEIDA, 1996, p.470)

Portanto, pensar a ética em um laboratório de análises clínicas é um fator muito importante para pesquisas na área da saúde e do desenvolvimento social de uma cidade.

4. Contextualizando o universo de pesquisa

O Universo de pesquisa é composto por uma empresa familiar, na cidade de João Pinheiro, Minas Gerais, cujo seu ramo de atividade é a prestação de serviços. São oferecidos serviços na área de saúde, precisamente no setor de Laboratório de Análises Clínicas.

A empresa busca constantes atualizações no mercado, nas questões de equipamentos com tecnologias mais avançadas e inovadoras, selos de qualidade, diversidades de exames oferecidos e atendimento personalizado.

O Laboratório cresceu consideravelmente nos últimos anos, devido a grande demanda de pacientes, abriu dois postos de coleta na cidade e mais um no Distrito.

Mesmo diante da previsão mercadológica de crise, o seu quadro de funcionários passou por uma grande mudança, ou seja, de 04 funcionários passou a ter 13 colaboradores. O grande número de contratação foi devido a demanda de pacientes e conseqüentemente, trouxe ganhos econômicos e sociais gerando empregos e renda e melhorias na qualidade do atendimento.

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Nesta seção serão apresentados e analisados os dados obtidos mediante entrevista realizadas com os profissionais que atuam no Laboratório de Análises Clínicas.

6.1 - Perfil social dos entrevistados

A primeira pergunta teve por objetivo averiguar o percentual de colaboradores do sexo feminino e masculino existentes na empresa pesquisada.

Gráfico 1: Gênero

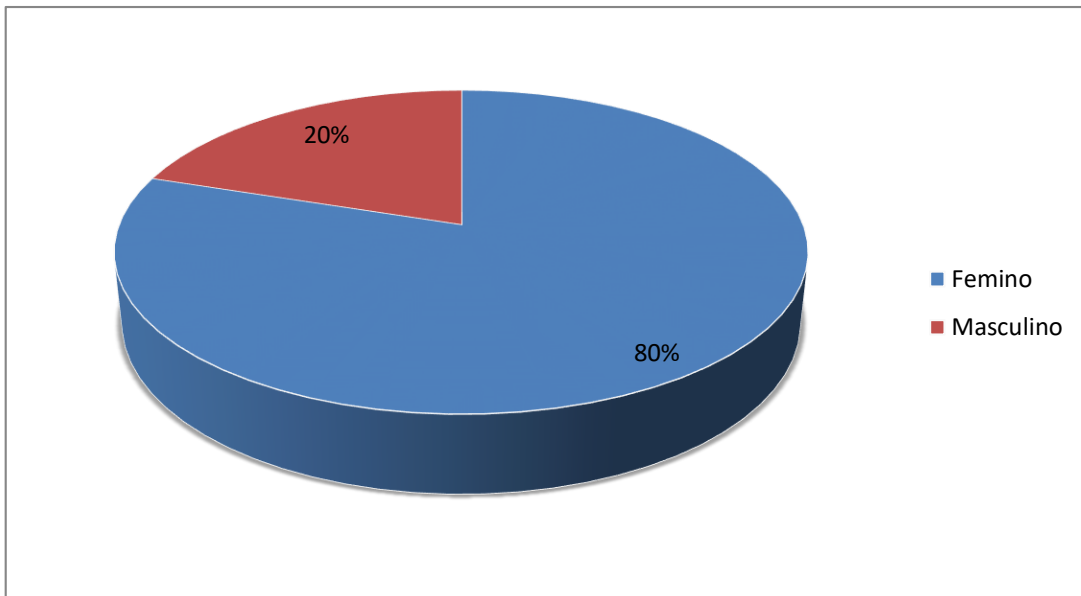


Gráfico 1: Gênero
Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

A pesquisa demonstrou que a amostra da população entrevistada está distribuída em 80 % dos colaboradores são do sexo feminino e 20 % do sexo masculino. Neste contexto, os dados da pesquisa demonstram de maneira clara a grande ascensão da mulher no mercado de trabalho.

Gráfico 2: Faixa etária

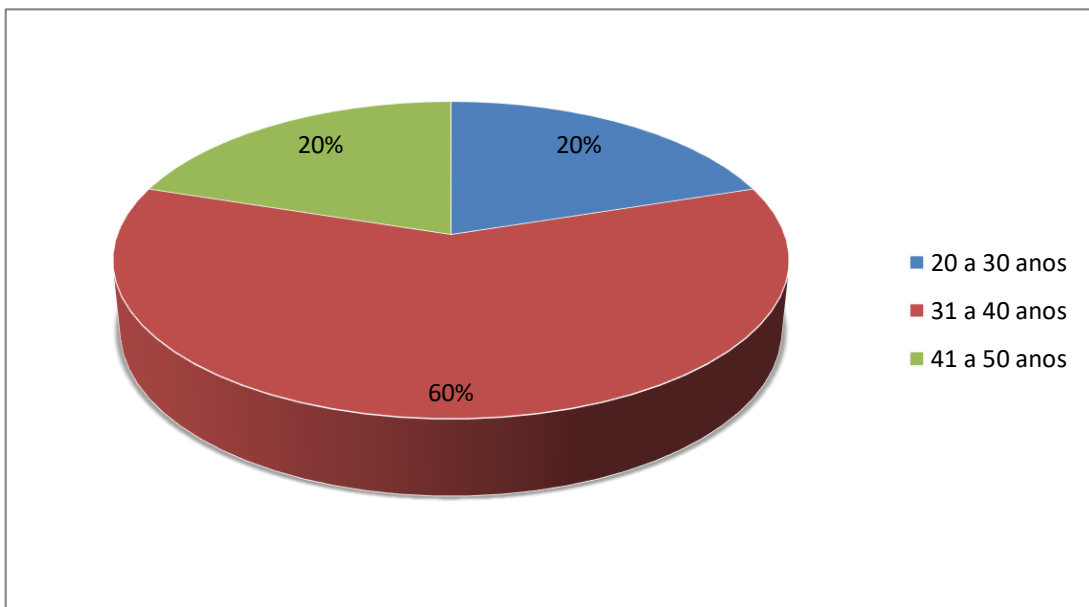


Gráfico 2: Faixa Etária
Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

O Gráfico 2 distribui os entrevistados por faixa etária. Sendo que se encontram entre 20 a 30 anos 20% dos entrevistados; 60% estão na faixa etária de 31 a 40 anos e entre 41 a 50 anos estão o percentual de 20%.

Gráfico 3: Nível de escolaridade

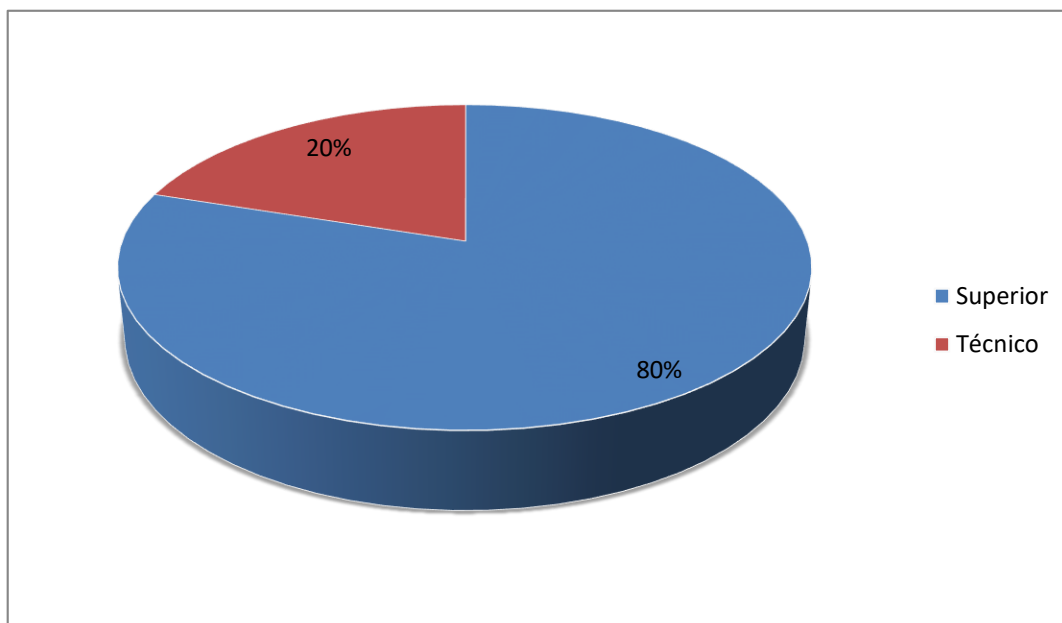


Gráfico 3: Nível de Escolaridade

Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

Os entrevistados apresentam os seguintes níveis de escolaridade, 20 % possuem nível técnico e 80 % nível superior. Apresenta uma tendência crescente, cujo conhecimento e a busca do saber é a base de um bom futuro. Pessoas bem informadas e bem orientadas tendem a ser mais questionadoras e buscam sempre se manter atualizadas. Sem sombras de dúvidas uma boa formação dos colaboradores pode contribuir efetivamente para que as empresas estabeleçam comportamento éticos.

Gráfico 4: A importância de um código de ética

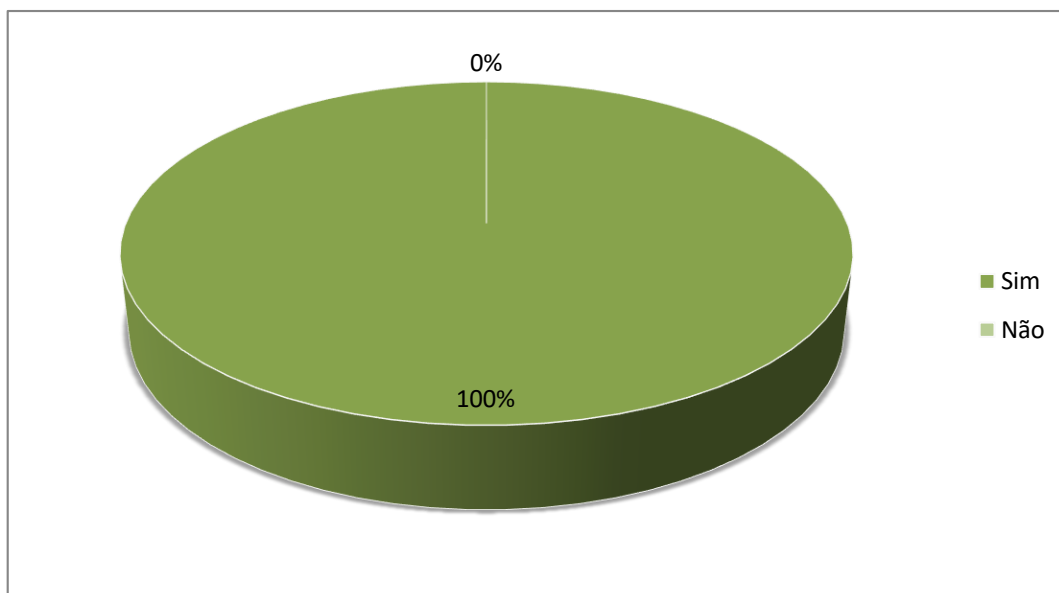


Gráfico 4: A importância de um Código de Ética na organização

Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

Dos entrevistados, 100% afirmam saberem da importância de um Código de Ética. Na medida em que se é aplicado um código de ética é possível perceber que a organização zela por sua imagem, pela imagem dos funcionários, cliente se fornecedores, podendo assim idealizá-los agregando mais segurança aos processos. Nessa direção os entrevistados enfatizam a importância do código de ética como foi preconizado por (BORBA, et. All, 2009, p.127)

Normalmente, os códigos deontológicos têm por base as grandes declarações universais e esforçam-se por traduzir o sentimento ético expresso nestas, adaptando-o, no entanto, às particularidades de cada país e de cada grupo profissional. Estes códigos propõem sanções, segundo princípios e procedimentos explícitos, para os infratores do mesmo. Alguns códigos não apresentam funções normativas, tendo apenas uma função reguladora.

Os dados coletados em campos corroboram o que foi pensado pelo autor Arruda. “No curto e médio prazo a fidelidade e lealdade do cliente se consolidam, os negócios se multiplicam a partir da experiência e da confiança, a imagem da instituição se fortalece. Por isso se ouve a ideia de que “a ética é a sobrevivência das organizações.” (ARRUDA, 2002, p.13)

Gráfico 5: A empresa estabelece valores éticos a serem seguidos?

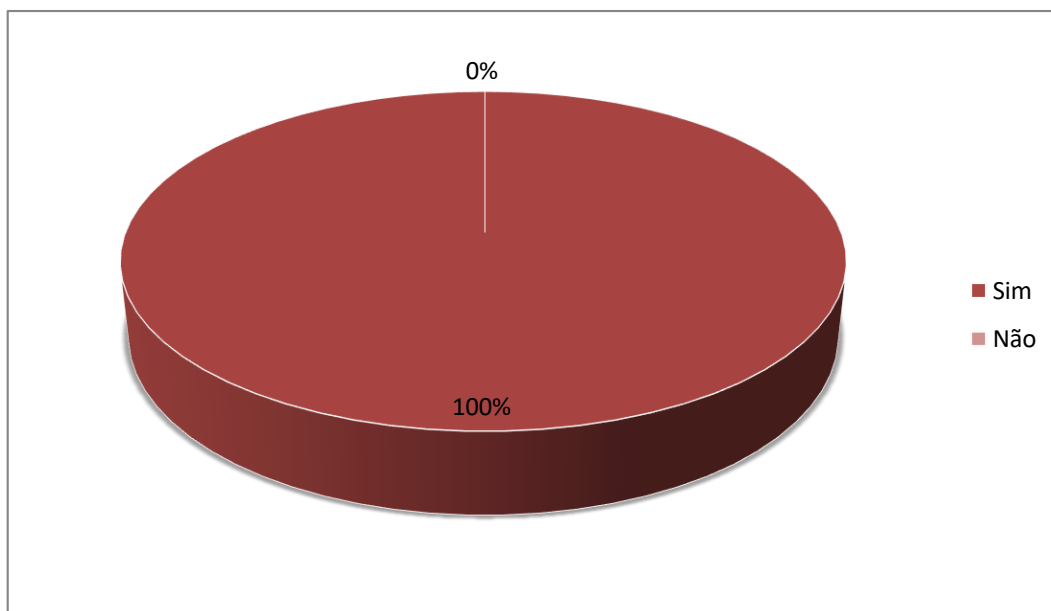


Gráfico 5: A empresa estabelece valores éticos a serem seguidos
Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

O gráfico 5 questionou se a empresa estabelece valores éticos a serem seguidos, sendo que todos os entrevistados, no total de 100 %, afirmaram que são estabelecidos normas e valores a serem executados.

Para trazer maiores esclarecimentos e complementar a pergunta anterior, foi indagado também se, na existência de valores e condutas éticas, como é feita a transmissão de informação aos colaboradores?

“É realizado em forma de reuniões, treinamentos e condutas internas.”

Entrevistado 1

“É transmitida aos colaboradores verbalmente como informação, treinamento e atitude ética.” **Entrevistado 2:**

“Através de reuniões, palestras e na rotina do dia a dia.” **Entrevistado 3:**

“É passado formas e condutas éticas através de treinamentos.” **Entrevistado 4:**

“A transmissão é feita de forma a criar um ambiente harmonioso. É sendo demonstrando todos os dias para os colaboradores que o ambiente de trabalho tem respeito, educação, conhecimento das informações passadas para os pacientes.” **Entrevistado 5:**

Para Arruda (2002), o objetivo de transmitir esses valores éticos pode ser alcançado de maneira tradicional, utilizando recursos como folhetos, cartazes, vídeos e utilização correta dos meios tecnológicos. Embora

percebeu-se que a maioria dos entrevistados concordam que a transmissão de informação sobre os valores éticos é feita através de treinamentos, reuniões e exemplos de condutas.

Gráfico 6: A influência da gestão no comportamento Ético

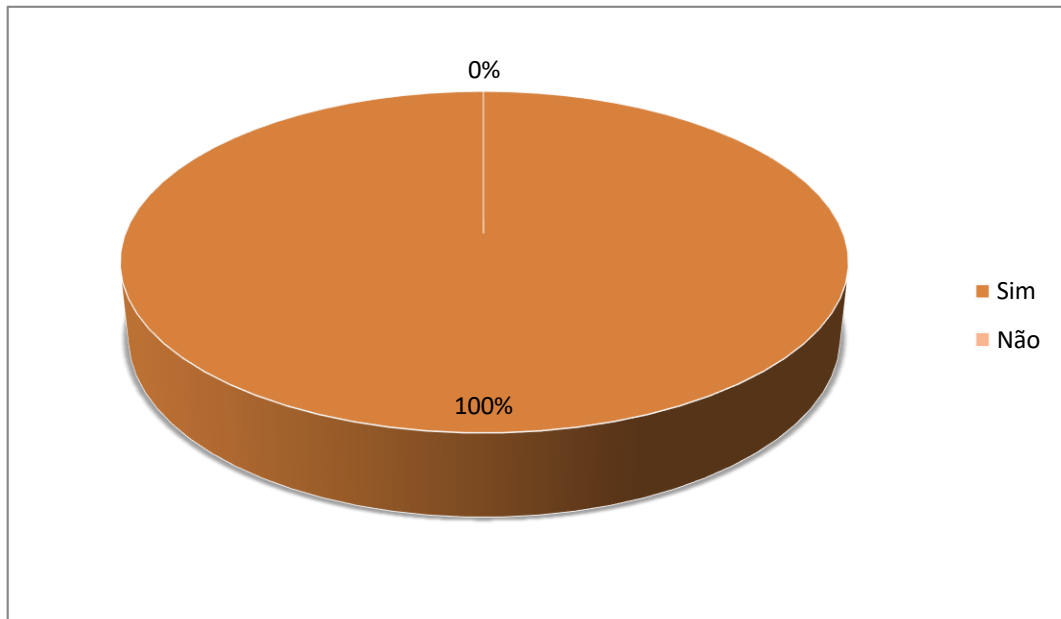


Gráfico 6: A influência da gestão no comportamento ético
Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Os entrevistados foram indagados sobre a influencia da gestão em seus comportamentos ético, cujo 100 % dos colaboradores concordaram que o gestor influencia de maneira direta no o comportamento do colaborador dentro da organização.

A influencia pode ser definida como autoridade moral: seu caráter é simbólico, não político, como é o caso da autoridade politica ou do mando legitimado. Como opera a influencia? Pela condução das opiniões alheias ou pela ascendência sobre outras consciências:

*Exige que se disponha de certa superioridade mental, de algum conhecimento ou de algum saber especial para convencer os outros ou persuadi-los a alterar suas concepções ou convicções;

*Corresponde à capacidade de inculcar ideias, transmitir propósitos, incutir aspirações, inspirar valores, induzir opiniões, aliciar expectativas, instigar, insuflar ou incitar outros a realizar determinadas ações de forma consentida;

*Consiste em obter a adesão ativa dos outros;

*Representa a virtude primeira da liderança, mas não a única. (SROUR, 2012, p.97)

A pesquisa buscou averiguar de que forma os colaboradores se comportam diante de situações que envolvem pacientes que solicitam informações que não sejam verdadeiras. A pergunta em questão foi: Caso surjam casos de pacientes que pedirem exames falsos, como a empresa trabalha com esse comportamento não ético do paciente?

“Esclarece de forma que não venha constranger o paciente que a empresa não trabalha com esse procedimento.” **Entrevistado 1**

“Mostrando para o paciente de forma clara, que essa atitude não é ética e que a empresa não trabalha dessa forma.” **Entrevistado 2**

“Explicar para o paciente que não realizamos este tipo de procedimento.” **Entrevistado 3**

“É tentando explicar ao paciente que não é a forma correta, e que a empresa não dispõe desta forma de trabalho”. **Entrevistado 4**

“A nossa empresa não aceita e tenta de forma ética e amigável explicar ao paciente que isso não é permitido por várias questões que prejudicam a empresa.” **Entrevistado 5**

Alguns comportamentos que não são éticos podem surgir na rotina de um laboratório por parte de clientes, por isso a organização deve deixar claro seus princípios, regras e valores em relação a estes comportamentos. Nesse sentido a os dados novamente corroboram com Arruda: “A instituição necessita definir como deseja desenvolver-se, de tal forma que a postura ética, a conduta moral, o seus valores e crenças essenciais se tornem parte da cultura da organização. (ARRUDA, 2002, p.2)

Gráfico 7: Omissão de informação

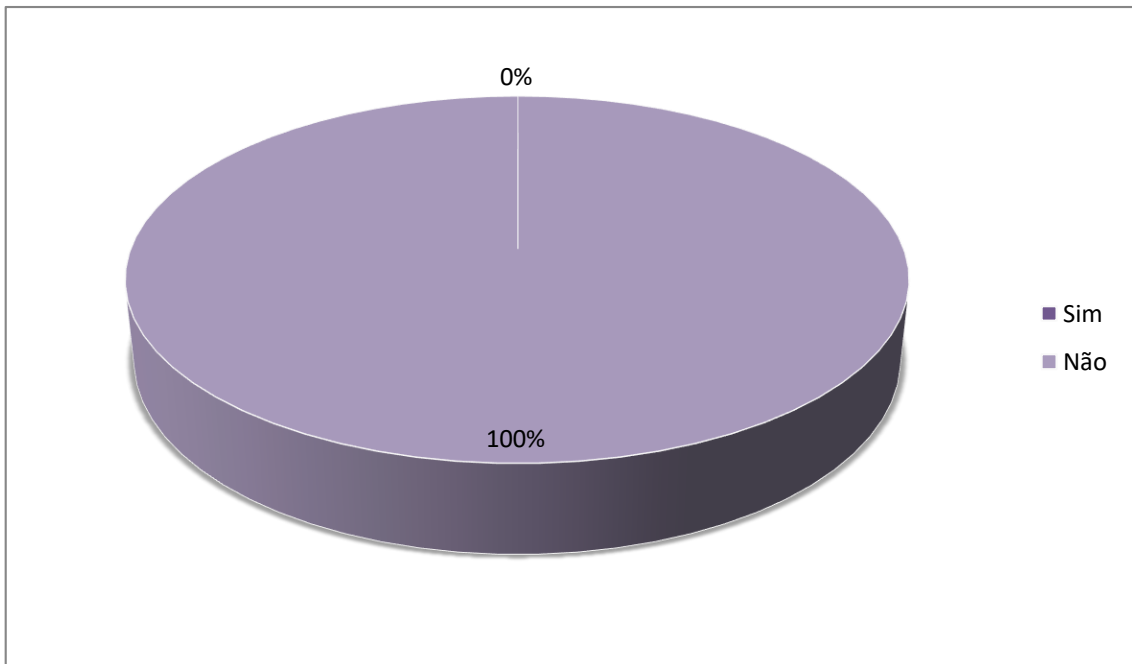


Gráfico 7: Omissão de informação ao paciente
Fonte: Pesquisa Direta, 2016.

Dos entrevistados, 100% declararam que não omitiria informações aos pacientes devido a algum erro nos processos internos. Tendo assim uma concordância relevante em relação ao comportamento do profissional na área em que exerce sua função.

Segundo Drucker (1999 *apud* SANTOS, 2015, p.25): “Na organização de hoje, você precisa assumir a responsabilidade pelas informações, porque elas constituem sua ferramenta principal, porém poucos sabem como usá-las.” Existe o direito de saber motivos pelos quais houve erros de processo, no entanto a organização ou profissional deve se responsabilizar pelo o ato de omitir ou não o erro ao paciente.

Gráfico 8: Atendimento padronizado

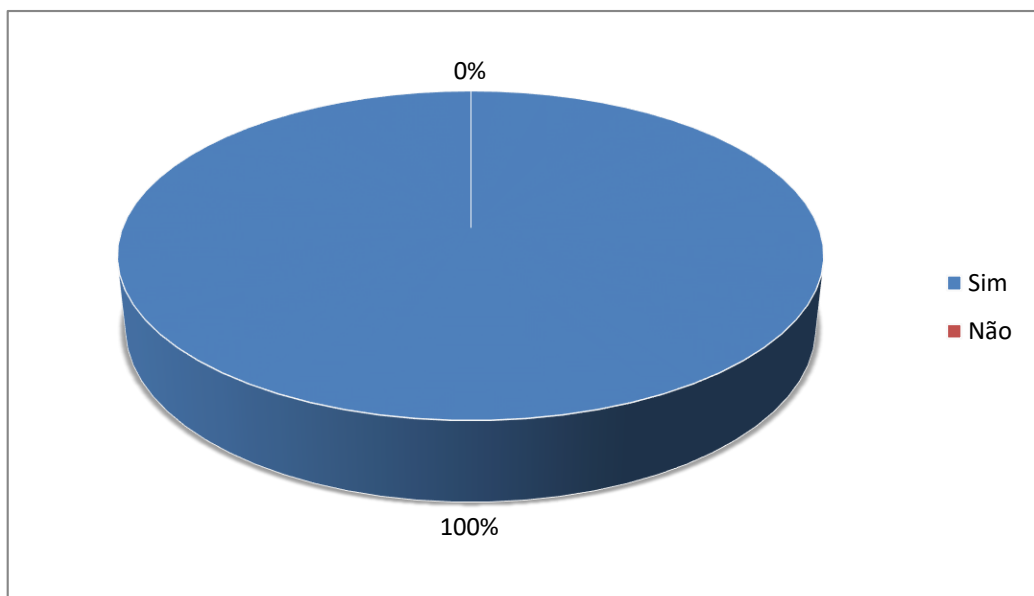


Gráfico 8: Atendimento padronizado

Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

Todos os colaboradores entrevistados afirmam que o atendimento é padronizado, resultando num percentual total de 100%. Seguindo uma crescente demanda de mercado, a padronização no atendimento é feita de forma a agregar valor tanto ao paciente quanto ao laboratório, e visar o bem-estar de ambos.

“A equidade no serviço é a percepção pelo cliente do grau de justiça no comportamento da firma.” (FFERREL, 2001, p. 220) A imparcialidade na prestação dos serviços é notável a quem se usufrui dele, pois é executado de maneira que não aja injustiça para ambas as partes.

Gráfico 9: Estrutura Física

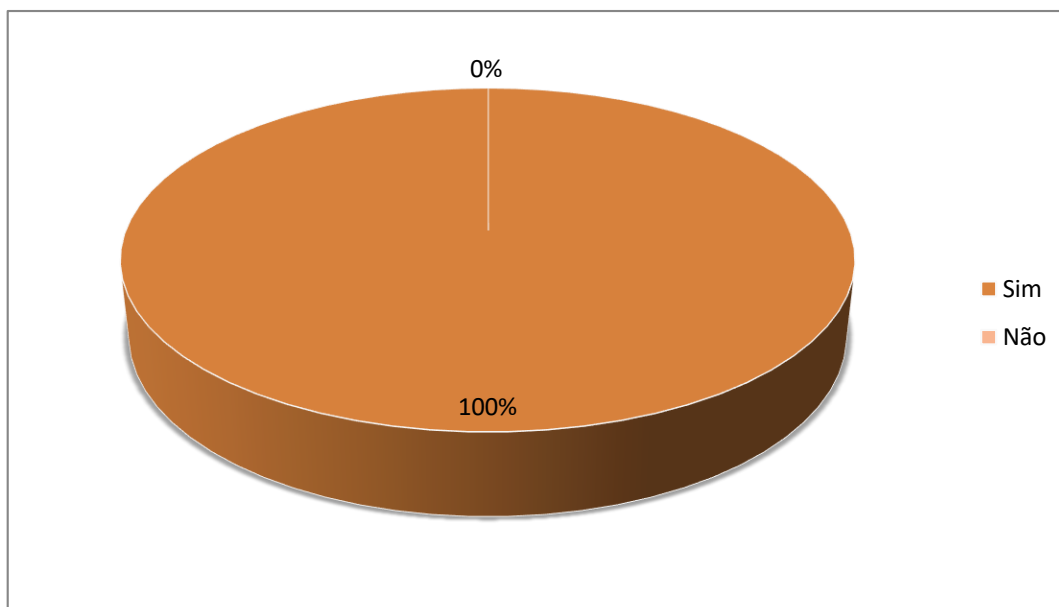


Gráfico 9: Estrutura física é adequada?

Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

A pesquisa apresentou ainda que, 100 % dos entrevistados concordam que a estrutura física do laboratório se adequa a necessidade de cada paciente. Ter uma estrutura física que possa oferecer inclusão, conforto, respeito e dignidade ao paciente é um grande desafio, pois é preciso dispor de um grande aparato, como capital financeiro, capital humano (pessoas bem treinadas e capacitadas), para que possam atender de maneira ética e eficaz a necessidade individual do paciente.

Gráfico 10: Estímulo para colaboradores e pacientes

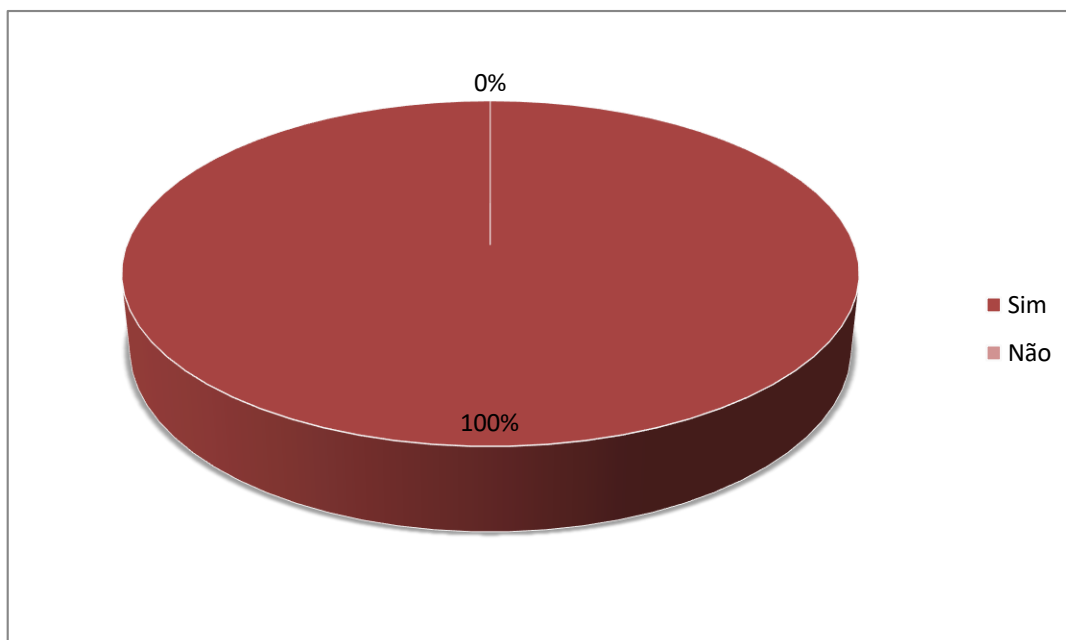


Gráfico 10: Estímulo para agir de maneira responsável e ética
Fonte: Pesquisa Direta, 2017.

A entrevista também visou analisar se há estímulos para que colaboradores e pacientes ajam de maneira responsável e ética, de forma a valorizar a sustentabilidade ambiental e social. Todos os colaboradores declararam que existem sim esses estímulos. Atualmente a maior parte das empresas se preocupam com a sustentabilidade, que socialmente visa o capital humano e ambientalmente que se refere à conduta que possam gerar algum impacto, sendo ele positivo ou negativo.

A responsabilidade social no mundo dos negócios consiste na obrigação da empresa de maximizar seu impacto positivo sobre os stakeholders (clientes, proprietários, empregadores, comunidade, fornecedores e governo) e em minimizar o negativo. (FERREL, 2001, p. 68)

Ainda para Santos (2004), toda empresa deve se preocupar com o impacto ambiental que ela causa, no que diz respeito a todos os processos envolvendo toda uma cadeia de produção.

Através da entrevista foi analisado como os colaboradores são orientados a manter sigilo das informações, procedimentos e metodologias.

Entrevistado 1: *“É orientado que tudo e qualquer procedimento interno deve permanecer dentro da empresa, a única informação só será passado para o médico responsável.”*

Entrevistado 2: *“Qualquer procedimento, informação e metodologias utilizadas na empresa, permanece somente na empresa. Esse tipo de informação e atitudes são orientadas em reuniões. ”*

Entrevistado 3: *“Seguindo regras e ética profissional da empresa. ”*

Entrevistado 4: *“São orientados através de treinamento, sendo todo procedimento realizado no laboratório permanece internamente. ”*

Entrevistado 5: *“Os proprietários da empresa sempre orientam através de informação relacionada ao trabalho, e ao cuidado com as informações dos pacientes, para que nada saia do ambiente da empresa e que fique ali. ”*

Por fim, pesquisa buscou analisar com os colaboradores definem a Ética, de maneira que cada um espontaneamente expos seu ponto de vista.

Entrevistado 1: *“É a valorização e utilização, no dia a dia, da moral. ”*

Entrevistado 2: *“A ética serve para que haja um equilíbrio e bom funcionamento social, possibilitando um bom atendimento e retorno do cliente. ”*

Entrevistado 3: *“A ética é uma característica inerente de toda ação humana, e por esta razão, é um elemento vital na produção de realidade social. Todo homem possui um senso ético, uma espécie de consciência moral, estando constantemente avaliando e julgando suas ações para saber se são boas ou más, certas ou erradas, justas ou injustas. ”*

Entrevistado 4: *“Ter ética é ter um equilíbrio entre o comportamento humano onde haja um respeito entre as pessoas, mantendo o bem estar de todos.. ”*

Entrevistado 5: *“Educação e respeito aos colegas de trabalho e também ao cliente. Respeitar as regras de empresa e respeitar a hierarquia dentro da empresa. São atitudes e valores que aprendemos desde cedo com nossa família e depois vão sendo melhoradas ao longo da vida. ”*

Santos (2015), afirma que a ética traz possibilidades de uma melhor convivência em grupo, agrega valor e traz melhorias para a sociedade. Embora a ética esteja enraizada em todas ações executadas no cotidiano, o ser humano ainda se perde na sua aplicação, pois a ética é reflexo das relações individuais, atividades, praticas e comportamentos, sendo eles proibidos ou não pela sociedade.

Valls (2004, p. 6) conclui que:

A ética é daquelas coisas que todo mundo sabe o que são, mas não são fáceis de explicar, quando alguém pergunta. Tradicionalmente ela é entendida como um estudo ou uma reflexão, científica ou filosófica, e eventualmente até teológicas sobre os costumes ou sobre as ações humanas. Mas também chamamos de ética a própria vida, quando conforme aos costumes

considerados corretos. A ética pode ser o estudo das ações ou dos costumes, e pode ser a própria realização de um tipo de comportamento.

Ter uma conduta ética é saber definir o que é bom ou ruim, é ser correto e justo, é a busca pelo bom relacionamento com pacientes, fornecedores, colaboradores e gestores, é ser honesto, imparcial e ter sigilo sobre as informações da organização. Enfim, a ética é uma decisão pessoal, cabe a cada um escolher ser ético ou não.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção de um comportamento ético diante das situações do dia-a-dia, sem ceder a toda pressão exercida pela sociedade e zelar pelo bom ambiente organizacional é de suma importância para o bom andamento, desenvolvimento e crescimento da organização. É preciso que todos os envolvidos ajam de forma ética para que os objetivos almejados sejam alcançados de maneira eficaz.

Ao analisar o conteúdo de pesquisa, é possível verificar que a empresa não dispõe de modo explícito de instrumentos formais para que as condutas éticas sejam exercidas dentro da organização, sendo que a princípio a maior parte das informações são transmitidas de maneira verbal e não documental. Criar um código de ética tem por finalidade elaborar normas de condutas, de maneira clara e objetiva para que possam orientar os *stakeholders*, ou as partes interessadas, de seus direitos e deveres.

Os valores de uma instituição estão cada vez mais ligados ao comportamento de seus colaboradores, clientes e fornecedores e por consequência os resultados que ela produz. Por isso a empresa analisada preza por seus valores e ideais, na busca constantemente de valorizar e respeitar o ser humano.

Um dos grandes pilares da ética do laboratório pesquisado é a execução de tarefas sem que o sigilo seja quebrado. Desta forma a manutenção do profissionalismo, o zelo por todas as informações obtidas durante os processos rotineiros e o respeito diante das circunstâncias configuram ética, imparcialidade e respeito nas ações executadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ace de João Pinheiro. Acesso <

<http://www.acejoaopinheiro.com.br/conheca>> acesso em 23/04/2016

ALMEIDA, José Luiz Telles de. Desafios éticos na formação de profissionais auxiliares em saúde. *In*: ESCOLA POLITÉCNICA DE SAÚDE JOAQUIM VENÂNCIO., org. Formação de pessoal de nível

médio para a saúde: desafios e perspectivas [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1996. 224 p. ISBN 85-85676-27-2. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>. Acesso em 20/11/2017.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho de. **Código de Ética: Um instrumento que adiciona valor.** 1ed. São Paulo: Negócio Editora, 2002. 260 p.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia.** 13 ed. São Paulo: Ática, 2005. 424 p.

CORTINA, Adela; MARTÍNEZ, Emílio. **Ética.** São Paulo: Edições Loyola, 2005. 176 p.

DELPINHEIRO, Rogério Corleone. **Um olhar para dois mundos.** 2013. 39 p

EGG, Rosiane Follador Rocha. **Ética nas organizações.** ed. Revisada. Curitiba: IESDE Brasil, 2012. 64p.

HALL, Richard H. **Organizações: Estruturas, processos e resultados.** 8 ed. São Paulo: Pearsn Education do Brasil, 2013. 322 p.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=313630>> acesso em 23/04/2016

JACQUES, MGC., et al. org. **Relações sociais e ética** [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. 210 p. ISBN: 978-85-99662-89-2. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>> Acesso em 04/05/2016.

KERFERD, G.B. **O movimento sofista.** São Paulo: Edições Loyola, 2003. 298 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311p.

LOPES, Jorge. **O fazer do trabalho científico em ciências sociais aplicadas.** 1 ed. Recife: Editora Universitária da UFPE, 2006. 307 p .

MARQUES, Wagner Luiz. **Administração Geral e Profissional: Sucesso de Vida.** 2 ed. Paraná: Gráfica Cianorte. 2013. 199 p.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital.** 6 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008. 491 p.

- MERTENS, Roberto S. Kahlmeyer; FUMANGA, Mario; Cláudia Benevento, TO FFANO; SIQUEIRA, Fabio. **Como elaborar projetos de pesquisa: Linguagem e Método**. Rio de Janeiro: Fgv, 2007. 140 p
- MIRANDA NETO, Manoel José de. **Pesquisa para o Planejamento Métodos e técnicas: Roteiro para Elaboração de projetos**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 82 p.
- MOLINARO, Etelcia Moraes. **Conceitos e métodos para a formação de profissionais em laboratórios de saúde**. Volume 1 - Rio de Janeiro: EPSJV; IOC, 2009.
- NALINI, José Renato. **Ética Geral e Profissional**. 11ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. 813 p.
- RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica**. 3 ed. São Paulo: Edições Loyola, 2005. 137 p.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999. 334p.
- VÁZQUEZ, Adolfo sánches. **Ética**.36 eds. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2014. 304 p.
- SANTOS, Fernando de Almeida. **Ética Empresarial: Políticas de responsabilidades social em 5 dimensões: sustentabilidade, respeito à multiculturalidade, aprendizado contínuo, inovação, governança corporativa**. São Paulo: Editora Atlas, 2015. 144p
- SUNG, Jung Mo; SILVA, Josué Cândido da. **Conversando sobre ética e sociedade**. 13 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2004. 177p.
- VALL, Álvaro L.M.. **O que é Ética**. 9.ed. São Paulo: Brasiliense, 2004. 82 p.
- ZILLES, Urbano. **Teoria do Conhecimento**. 5 ed. Porto Alegre: Edipucrs, 2006. 262 p.