



Revista de Ciências Contábeis
| RCiC-UFMT |

e-ISSN: 2178-9045

homepage do periódico:

<http://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rcic>



O tema ética na percepção dos colaboradores de uma instituição financeira¹

The ethics theme in the perception of employees of a financial institution

El tema ético en la percepción de los empleados de una institución financiera

Daniele dos Santos Lopes **DA SILVA**

Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT), Brasil

daniele.santos@unemat.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

Daniel José Silva **LACE**

Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT), Brasil

daniel.lace@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

RESUMO

O profissional do setor financeiro deve possuir uma postura que busque o seu desenvolvimento contínuo e o aperfeiçoamento de competências necessárias para atender às imposições do mercado. Para tanto, tal conduta deve estar pautada em comportamentos éticos, para que se possa obter credibilidade, confiança e reconhecimento profissional. Neste contexto, o presente estudo tem como objetivo geral, identificar as percepções dos colaboradores de uma instituição financeira sobre ética, a partir das perspectivas previstas no código de ética da instituição bancária, no qual desenvolvem suas atividades. A metodologia utilizada para o alcance de tal finalidade, foi uma abordagem qualitativa de caráter descritiva, por meio de uma pesquisa a campo, sendo a amostra composta por 20 colaboradores de uma Instituição Financeira no município de Cáceres/MT, tendo como instrumento um questionário fechado, aplicado via google forms. Os resultados

¹DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13124231> • Histórico do artigo: • Recepção: 2º semestre de 2022 • Aprovação: 2º semestre 2023 • Publicado: 1º semestre 2024.

mostraram que a maioria dos colaboradores conhece e coloca em prática os regulamentos contidos no Código de ética do profissional bancário. Entretanto, afirmaram que a competitividade dificulta a aplicabilidade da ética, podendo esta afirmação indicar ou não uma possível infração, afirmando que nem sempre o profissional que é mais ético é valorizado.

PALAVRAS-CHAVE: Ética Profissional. Instituição Financeira. Código de Ética.

ABSTRACT

Professionals in the financial sector must adopt a posture that seeks continuous development and the improvement of skills necessary to meet market demands. Therefore, such conduct must be based on ethical behavior, so that credibility, trust and professional recognition can be obtained. In this context, the present study has the general objective of identifying the perceptions of employees of a financial institution on ethics, from the perspectives provided for in the code of ethics of the banking institution, in which they carry out their activities. The methodology used to achieve this purpose was a qualitative approach of a descriptive nature, through field research, the sample being composed of 20 employees of a Financial Institution in the municipality of Cáceres/MT, using a closed questionnaire as an instrument, applied via google forms. The results showed that most employees know and put into practice the regulations contained in the Code of Ethics for Banking Professionals. However, they stated that competitiveness hinders the applicability of ethics, and this statement may or may not indicate a possible infraction, stating that the most ethical professional is not always valued.

KEYWORDS: Professional Ethics. Financial institution. Code of ethics.

RESUMEN

Los profesionales del sector financiero deben adoptar una postura que busque el desarrollo continuo y la mejora de las competencias necesarias para atender las demandas del mercado. Por tanto, dicha conducta debe estar basada en un comportamiento ético, de manera que se pueda obtener credibilidad, confianza y reconocimiento profesional. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo general identificar las percepciones de los empleados de una entidad financiera sobre la ética, desde las perspectivas previstas en el código de ética de la entidad bancaria,

en la que desarrollan sus actividades. La metodología utilizada para lograr este propósito fue un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, a través de una investigación de campo, siendo la muestra compuesta por 20 empleados de una Institución Financiera del municipio de Cáceres/MT, utilizando como instrumento un cuestionario cerrado, aplicado vía google formularios. Los resultados mostraron que la mayoría de los empleados conocen y ponen en práctica las normas contenidas en el Código de Ética para Profesionales Bancarios. Sin embargo, manifestaron que la competitividad dificulta la aplicabilidad de la ética, y esta afirmación puede indicar o no una posible infracción, afirmando que no siempre se valora al profesional más ético.

PALABRAS CLAVE: Ética Profesional. Institución financiera. Código de Ética.

1. INTRODUÇÃO

A ética é a parte da filosofia, voltada à reflexão dos princípios da vida moral, podendo ainda, ser entendida em seu sentido amplo como a ciência da conduta humana, face ao ser e seus semelhantes. Pois, envolve análise da ação do homem, segundo a moral, na qual pode ser de aprovação ou desaprovação perante a comunidade em que se esteja inserido, (Sá 2005). Corroborando com este pensamento, (Taylor, 2016, p. 47), afirma que, “a ética diz respeito a questões de valor e de como deveríamos agir”.

Ao definir o conceito de ética profissional direcionando ao comportamento humano no ambiente de trabalho, ela pode ser entendida como um conjunto de valores e normas que permitem saber distinguir não só o bem e o mal, mas também o honesto e o desonesto dentro do contexto organizacional. A ética profissional fornece os princípios que orientam quais comportamentos serão ditados como aceitáveis ou inaceitáveis, de acordo com a moral no ambiente profissional. Contudo a percepção atual de ética organizacional sobre excede essa visão disciplinar comportamental.

É em decorrência de uma economia capitalista, direcionada para a otimização do lucro e que incentiva aos mais variados comportamentos antiéticos no âmbito profissional, nota-se um aumento de discussão relacionados à falta de valores éticos, sendo em grande parte envolvendo uma forte disputa que abrange países, empresas e profissionais. Objetivando controlar possíveis conflitos comportamentais, foram desenvolvidos diferentes códigos de ética profissional que normatizam a área de atividade de cada profissional, bem como regulamenta certas regras de comportamento, baseados na ética e na moral. Em conformidade com, (Moreira, 2002, p. 33),

“o código de ética tem a missão de padronizar e formalizar o entendimento da organização empresarial em seus diversos relacionamentos e operações. A existência do código de ética evita que os julgamentos subjetivos impeçam a aplicação plena dos princípios”.

O trabalho se justifica teoricamente, pela necessidade de aprofundamento de estudos relacionados a ética nas instituições financeiras, mediante os quais se possam compreender os diversos fatores éticos que influenciam no ambiente profissional, uma vez que, ao lidam com informações pessoais de terceiros, suas ações essencialmente devem ser pautadas em comportamentos éticos.

A pressão exercida pela sociedade exige que os profissionais sejam cada vez mais éticos, por sua vez, acaba sendo um diferencial para os profissionais que querem ter sucesso. Dessa forma, “o comportamento ético por parte da empresa é esperado e exigido pela sociedade. Ele é a única forma que a empresa haja com ética em todos os seus relacionamentos, especialmente com clientes, fornecedores, empregados, governo e público em geral”. (Moreira, 2002, p.31). O presente trabalho, também se justifica socialmente por tratar de um assunto importante e/ou relevante no contexto social e na área da Ciência Contábil, contribuindo para identificar as percepções dos colaboradores de uma instituição financeira sobre ética. Temas envolvendo a ética é de extrema relevância em todas as áreas do saber, assuntos envolvendo ética devem sempre ser abordados e atualizados, a fim de compreender como atualmente se encontra a evolução do caráter humano.

O presente trabalho tem como objetivo geral, analisar a percepção dos colaboradores de uma instituição financeira sobre ética a partir das perspectivas previstas no código de ética. De acordo com o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos, relacionados com esta pesquisa: a) apresentar um perfil dos colaboradores da instituição; b) identificar a percepção dos colaboradores em relação ao uso da ética na instituição financeira; c) descrever infrações e punições ao não cumprimento do código de ética da instituição financeira.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Apresenta-se a seguir os principais aspectos teóricos que norteiam este estudo.

2.1 ÉTICA E A MORAL E SUAS MANIFESTAÇÕES

Para que se possa entender o aumento da discussão em relação ao tema ética nas instituições financeiras, é necessário realizar uma breve contextualização sobre o conceito de ética. A ética é entendida de acordo (Sá, 2005, p. 15) como, “a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes. Envolve, pois, os estudos de aprovação ou desaprovação da ação dos homens e a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntarioso [...]”. Para Moreira (2002), a ética é o ramo da filosofia, definida como estudo das avaliações do ser humano em relação às suas condutas ou às dos outros. Estes valores são os que o ser humano dispõe e levará para as organizações, em outros termos, em função do caráter das do ser humano que as instituições determinam as estabelecem opções, decisões e considerações, (Bondarik, 2006).

Assim, a ética é um conjunto de valores e princípios que investigará o que motiva ou distorce o comportamento humano, ou seja, a investigação do que é bom ou mal nas relações das pessoas em qualquer realidade social. Esses comportamentos irão repercutir nas empresas, uma vez que, levaram seus costumes e hábitos para a instituição no qual trabalham, em virtude de “a ética está expressa nas normas sociais em geral; as leis neste contexto determinam o padrão ético mínimo esperado”. (Moreira apud Santos, 1997, p. 05). A ética indica a melhor forma de comportamento no convívio social, diferenciando o certo e o errado. Essas preocupações propõem determinar os padrões éticos, que são os conjuntos de valores que compõem as obrigações das pessoas perante o interior de cada sociedade, a fim de atingir níveis aceitáveis que garantam a convivência de forma pacífica. Estes valores são os que o ser humano dispõe e levará para as organizações, em outros termos, “em função dos valores das pessoas que as organizações estabelecem opções, decisões e considerações”. (Bondarik, 2006, p. 70).

Ao adentrarmos em questões éticas, é natural estabelecer relação com a moral. A palavra ética deriva-se do grego *ethos*, que significa caráter ou modo de ser, à medida que a forma de vida é conquistada pelo homem, Vásquez (2003). A ética, enquanto ramo do conhecimento estuda os valores morais e os princípios, é de se esperar que a ética exista na base de toda e qualquer norma que dite as condutas ideais a serem seguidas. Para Vásquez (1997), a ética é definida como a teoria ou ciência da postura moral do homem em sociedade, ou seja, tem objeto próprio: a ciência em uma forma peculiar de comportamento humano, isto é, a realidade humana que chamamos de moral. Constituída por um tipo específico de fatos com objetivo de analisar os princípios gerais.

Embora, a ética encontrar-se intimamente associada às práticas morais não se pode confundi-las, em razão de a ética tratar apenas dos questionamentos acerca do que é certo ou errado, bom ou ruim, enquanto os costumes tratam da ação ética. Logo, a ética não cria a moral. Contudo, é correto dizer que toda moral supõe determinadas regras, princípios e normas de conduta, não é a ética que os define numa determinada sociedade. A ética expressa um conjunto de ações morais de uma sociedade, de modo que os valores que direcionam estas práticas, (Sung e Silva, 2001).

A terminologia moral vem do latim que significa (*mos ou mores*), costume ou costumes têm a mesma base etimológica da ética, ambas significando hábitos e costumes., “uma vez exposto o conceito de ética e moral, conclui-se que a moral baseia -se no comportamento da sociedade e que a ética, a partir da reflexão desse comportamento, criará normas universais com a finalidade de estabelecer as melhores ações”, (Almeida; Christmann, 2009, p. 5). A moral evidencia a conduta adquirida ou conquistada pelo homem, sendo preservada pela sociedade. Cada comunidade tem seus próprios costumes e valores morais, por esse motivo a moral não pode ser vista como uma norma universal.

2.2 ÉTICA PROFISSIONAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O CÓDIGO DE ÉTICA BANCÁRIO

A ética profissional envolve todas as profissões, um dos pontos de grande importância quando se refere a ética profissional, diz a respeito do seu caráter jurídico e normativo, que regula determinadas profissões através de leis e códigos próprios. O respeito à ética necessita estar claro no desenvolvimento de todas as profissões. De modo geral, temos a atividade profissional, como o exercício rotineiro de um trabalho, em função de outra pessoa. De acordo com (Sá, 1998):

A profissão, como a prática habitual de um trabalho, oferece uma relação entre necessidade e utilidade, no âmbito humano, que exige uma conduta específica para o sucesso de todas as partes envolvidas – quer sejam os indivíduos diretamente ligados ao trabalho, quer sejam os grupos, maiores ou menores, onde tal relação se insere, (Sá, 1998, p.126).

É através de um processo eficiente e honesto, que cada pessoa adquire sua própria fama profissional, onde a mesma será reconhecida e recomendada por terceiros, evidenciando suas habilidades e competência de desempenhar as tarefas de forma habitual, com um padrão de altíssima qualidade. “A profissão, pois, que pode enobrecer pela ação correta e competente pode também

ensejar a desmoralização, através da conduta inconveniente com a quebra de princípios éticos”. (Sá, 2000, p. 138). Em virtude da escolha profissional, o indivíduo concorda com todos os deveres éticos relacionado à sua categoria profissional. O primeiro compromisso ético está diretamente ligado à capacidade para desenvolvimento eficaz de suas funções.

O segundo complexo de deveres, trata da conduta a ser adotada. Desse modo o conjunto de habilidades técnicas e a conduta, assume a responsabilidade de definir o profissional diante de seus colegas, sociedade, clientes, família e estado, e principalmente de sua própria consciência. Como diz, (Holland, 1999, p. 8), “em primeiro lugar, não há maneira certa para fazer algo errado, nem travesseiro tão macio quanto uma consciência tranquila”. Neste contexto, as instituições financeiras oferecem produtos e serviços aos seus clientes, sendo tratada nesse caso uma intermediadora financeira, cuja finalidade é garantir segurança das informações de seus clientes, oferecendo 16 serviços ágeis e de qualidade. A partir desse entendimento o autor Dias (2005), conceitua:

Instituições Financeiras Bancárias são os Bancos Comerciais e Bancos Múltiplos com carteira Comercial, e são assim consideradas porque têm autorização para receber Depósitos à Vista. Instituições Financeiras Não Bancárias são os Bancos de Investimentos, os Bancos Múltiplos sem carteira Comercial, e as demais instituições financeiras como financeiras e sociedades de crédito imobiliário. Estas instituições são caracterizadas por não poderem receber Depósitos à Vista, mas também podem emitir títulos para a captação de recursos para empréstimos e financiamentos, (Dias, 2005, p. 18).

A ética na instituição financeira deve ser praticada, para que se apresente sua efetividade cumprindo assim seu papel, não podendo ser apenas de conhecimento do profissional. Os colaboradores precisam ser éticos o tempo todo onde trabalham, por isso cada vez mais as instituições abordam assuntos sobre os princípios éticos que norteiam suas condutas. Isso pode ser observado quando se realiza pesquisa nos sites destas instituições. Ao analisar suas páginas iniciais é possível observar que suas comunicações são embasadas na honestidade, transparência e prudência, ressaltando assim, sua responsabilidade social. As instituições necessitam compreender que as condutas éticas devem estar inseridas em sua cultura. “As pessoas têm de entender que ela pode e deve ser aplicada no mundo dos negócios. Com a ética a empresa ganha credibilidade dos parceiros comerciais e

funcionários, mantêm uma clientela fidelizada e conquista muito mais clientes”. (Briz, 2007, p. 14).

Os Códigos de Ética organizam e regularizam as determinações éticas de todos os profissionais, no qual tais se compõem a partir de três pilares; disciplina, fiscalização e orientação. Sendo assim, os Códigos de Ética constituem os conjuntos de princípios que direcionam as condutas de determinados grupos, (Ponchirolli, 2012). O Código de Ética da organização representa um instrumento importante que comprova seu comprometimento em demonstrar como a conduta está alinhado à moral. Nesse seguimento, constata-se que as concepções morais de um grupo ou entidade, indica o que é ser ético para si e, daí em diante, cria-se rigorosos códigos éticos que necessitam ser seguidos, sob pena de violarem as regras moralmente preestabelecidas, (Ashley, 2005).

As instituições financeiras precisam aderir alguns princípios éticos para o correto desenvolvimento do sistema financeiro. Algumas destas normas integram o Código de conduta ética e autorregulação bancária criado pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN aos seus associados. Contudo, as instituições podem elaborar seus próprios códigos de ética com as devidas adaptações, que são baseados principalmente na missão e nas suas realidades específicas. De acordo com Ashley (2005):

A maioria das empresas que desejam afirmar a ética em seu comportamento moral elabora códigos de ética próprios. Tais códigos permitem que todos dentro e fora da organização conheçam o comportamento da alta gerência com a sua definição de padrão de comportamento ético e, mais importante, que todos saibam que os dirigentes esperam que os funcionários ajam de acordo com esse padrão. O código define o comportamento considerado ético pelos executivos da empresa e fornece, por escrito, um conjunto de diretrizes que todos os funcionários devem seguir, (Ashley, 2005, p. 18).

É de suma importância que o código de ética tenha um conteúdo que esteja refletido nas práticas comportamentais organizacionais que são realizadas pelos respectivos indivíduos, a fim de comprovar a efetividade de seus mandamentos, até mesmo pelo alto escalão da empresa, pois, o comportamento de todos principalmente dos que exercem cargos superiores precisa estar em sintonia com tais diretrizes. Segundo a observação de (Moreira, 2008, p. 68), embora haja “imposição Códigos de Ética, por si próprio, não garante que as instituições sejam éticas; isso só se

obtem se as pessoas que as compõem forem possuidoras de todas as virtudes morais”, isto é, integras.

Para instituir os padrões éticos a serem aderidos, é necessário analisar as particularidades de cada empresa, seu público-alvo, sua atividade no mercado, e seus reflexos face as pessoas envolvidas. Da mesma maneira, é indispensável constatar quais são os anseios da organização e o que se espera em relação aos seus colaboradores. É de significativa relevância mencionar que cada instituição possui suas peculiaridades, assim, o Código de Conduta deve ser desenvolvido em concordância com o perfil de cada uma, não sendo viável a adequação de um modelo preestabelecido. Destaca-se, que o “Código de Ética deve ser criado de tal forma que reflita a missão da empresa, seus valores intrínsecos e extrínsecos, e o compromisso desta com os agentes internos e externos (stakeholders)”, (Husni, 2007, p. 96).

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa foi desenvolvida exclusivamente em uma instituição financeira na cidade de Cáceres - MT, onde neste trabalho a divulgação do nome da agência bancária não foi permitida devido ao tema, e as particularidades levantadas entre os colaboradores, a fim de garantir sigilo das informações prestadas e para que fosse possível a pesquisa e coleta de dados optou-se pela denominação genérica “Instituição financeira”.

Quanto aos objetivos a presente pesquisa se caracteriza como descritiva, pois descreve as percepções dos colaboradores relacionados à ética. De acordo com (Gil, 2002, p. 42), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômenos”. Essa metodologia é utilizada em pesquisas de natureza cultural e social, em análise de dados complexos e específicos.

Quanto à abordagem problema, a pesquisa utilizou-se o método de natureza qualitativa. Segundo (Jung, 2004, p. 61), “os modelos qualitativos são aqueles formulados a partir de descrições intuitivas do pesquisador. Este modelo tem por finalidade a representação dos objetos ou indivíduos e as relações associadas para formulação e um modelo interativo”. Os métodos qualitativos têm como finalidade descrever aspectos não quantificáveis, ou seja, não é possível ser interpretado por bases estatísticas, sendo classificada como pesquisa descritiva. As interpretações dos eventos são observadas de forma indutiva. (Fernandes, 2009).

Quanto aos procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa são característicos do tipo pesquisa de campo. O estudo de campo procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população

segundo determinadas variáveis. Como consequência, o planejamento do estudo de campo apresenta muito maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo da pesquisa. (Gil, 2002, p. 53). A pesquisa de campo tem por finalidade extrair da coleta de dados informações para solucionar uma situação ou um problema através de técnicas de coleta de dados. Conforme Rodrigues (2007), dentre os métodos utilizados com frequência para coleta das informações inclui-se; questionários com perguntas de múltiplas escolhas, perguntas abertas e fechadas, técnica de elaboração e avaliação de entrevistas, formulários e observação de acordo com o tipo do pesquisador e a pesquisa a ser desenvolvida.

A técnica utilizada para coleta de dados, optou-se por um questionário estruturado, com dezenove (19) perguntas fechadas. O envio do questionário se deu por meio da plataforma digital google forms, enviado via whatsapp e e-mail. O questionário foi aplicado para população com 20 colaboradores com variadas funções, onde somente dezoito (18) questionários foram respondidos.

4. RESULTADOS

A princípio buscou-se apresentar um perfil dos colaboradores da instituição, e para isso agrupou-se a etapa de identificação básicas dos colaboradores, questões de um a quatro, perguntas relativas ao sexo, faixa etária, tempo de profissão e a função dentro da instituição, com propósito de traçar relação entre levantamento dos dados e as respostas obtidas.

Diante da questão 1, buscou identificar qual “gênero” dos respondentes, analisa-se do total 18 respondentes, 72% são compostos pelo sexo masculino (13 pessoas) e 28% são sexo feminino (5 pessoas). Há predominância do sexo masculino nesse ambiente trabalho. Ainda na identificação do perfil dos colaboradores, foi perguntado na questão 2, sobre a “idade”, entre os homens resultou em maioria 50% ou (9 pessoas), têm idade acima 35 anos, seguidos de 11,1% (2) têm idade entre 31 a 35 anos e 11,1% (2) têm idade entre 21 a 25 anos. Já para as mulheres 11,1 % (2), tem idade acima 35 anos, 11,1% (2) têm idade entre 21 a 25 anos, e 5,6% (1) entre 26 a 30 anos. Nota-se que, em comparação a idade entre homens e mulheres, a idade dos homens é maior.

Na questão 3, quanto ao “tempo de experiência profissional”, 38,9% (7 pessoas) da amostra afirmam ter acima de 16 anos de serviço bancário, foi possível analisar dentre as (7 pessoas) que compõem esse grupo, somente (1 pessoa), é do sexo feminino, 27,8% (5 pessoas) relatam ter até 5 anos de tempo profissão. Ainda nesse

grupo é possível incluir os estagiários e aprendizes que permanecem exercendo atividade remunerada em média por dois anos. De acordo com 16,7% ou (3 pessoas) declaram ter 6 a 10 anos no serviço bancário, e 16,7% ou (3 pessoas), afirma ter entre 11 a 15 anos de tempo de profissão, esse grupo é composto somente pelo sexo masculino. Os homens, no geral, apresentaram mais tempo de serviço no banco em relação às mulheres.

Na questão 4, apresenta “diversos cargos” que compõe a estrutura da agência de atendimento do banco, abrangendo terceirizados 44,40% (8), técnico bancário 27,75% (5), assistentes de negócios 11,1% (2), gerentes 11,1% (2), caixa executivo 5,6% (1). O número de terceirizados se destaca com percentual 44,40%, isso implica dizer que os terceirizados representam maior número dentro da instituição. Conforme a questão 5, a seguir, “já realizou a leitura do código de ética do banco”, buscou verificar qual seria o nível de conhecimento que os colaboradores têm em relação à existência código ética, para tal buscou identificar quem leu código ética bancário. Com percentual 61,1% ou (11 pessoas) respondentes realizaram a leitura código de ética e afirmam conhecer os direitos e deveres, 33,3% ou (6 pessoas), dizem já ter realizado a leitura código ética, porém considera estar desatualizado, 5,6% (1 pessoa), declara que não teve acesso ao código de ética. O resultado evidencia que 94,4% leram o código de ética.

Ressalta-se que de acordo com código de ética do bancário no capítulo - X das disposições finais e art. 25º, é fornecido uma via do impressa do código de ética e o termo de adesão ao código de ética, onde os colaboradores leem e assinam, sabendo que ao assinar concorda com todos princípios norteadores da sua conduta pessoal e profissional. Para (Ponchirolli, 2012), os códigos de ética regularizam e organizam as ações éticas de todos profissionais, sendo composto por três pilares; orientação, fiscalização e disciplina, os códigos de ética irá direcionar as condutas das pessoas em determinado ambiente.

Ao realizar a pergunta 6, “o que se entende por ética”, foram colocadas opções conforme a conceituação de ética do autor Vásquez (2003). Para 38,9% ou (7 pessoas), dizem entender por ética o conjunto de princípios e valores, cerca 27,8% ou (5) respondentes entendem a ética por diretrizes que orienta o indivíduo perante sua postura e conduta, 27,8% (5) responderam ética é educação moral, 5,6% ou (1) respondeu ética como modo de ser ou caráter. Com resultado de 38,9% responderam conceito de ética conjunto princípios e valores.

Segundo Vásquez (2003), a palavra ética deriva-se do grego *ethos*, que significa “caráter” ou “modo de ser”, à medida que a forma de vida é conquistada pelo

homem. É comum perceber que os respondentes relacionam ética com moral, no entanto é importante saber diferenciá-las, a ética trata do caráter individual de cada indivíduo, a moral por sua vez está vinculada a regras da conduta humana diante da sociedade, isto é, o aspecto prático da ética orientando as condutas das pessoas.

Quando realizado o questionamento 7, “se o código de ética formulado pelo banco atendia a todos os preceitos e norteava a conduta como profissional”, 55,6% dos respondentes disseram que sim, 33,3% ou (6 pessoas) sim, porém poderia ser melhorado, 5,6% ou (1 pessoa) afirmou que não, 5,6% (1 pessoa), respondeu talvez. Ao observar que a maioria 88,9% concordam que o código de ética serve como direcionador da postura ética, há ainda aqueles consideram que o código de ética do banco pode ser melhorado para melhor orientar conduta ética do profissional.

Quando perguntado na questão 8, se “o profissional bancário tem empregado a ética no seu dia a dia”, buscou analisar o desenvolvimento da ética nas atividades profissionais diárias, ou seja, avalia se a percepção dos colaboradores, se há observância da ética em relação aos stakeholders, ou se o lucro é apenas o principal objetivo. Foi identificado que 55,6% (10 pessoas) concordam plenamente que tem utilizado a ética no seu dia a dia, 33,3% (6 pessoas) concordam parcialmente, 5,6% (1 pessoa) discorda parcialmente, 5,6% (1 pessoa) não soube responder. Pode-se afirmar que os resultados encontrados mostraram que 88,9% dos respondentes concordam que empregam a ética plenamente ou parcialmente, na percepção dos colaboradores a ética está sendo aplicada no seu dia a dia.

A pesquisa condiz com a ideia do autor Fontoura (2019), em uma agência de um banco público na cidade de Parobé no Estado do Rio Grande do sul, onde a semelhante pergunta foi aplicada, “quão praticado é o código de ética formal do Banco Z”, os resultados obtidos mostraram que a maioria dizem, que o código de ética formal dentro desta instituição bancária não é ou esporadicamente é posto em prática, ou seja, na percepção dos colaboradores a ética na prática é ocasional ou relativizada no dia a dia do profissional.

Esta questão 9, relata se “o colaborador acredita que no mercado de trabalho, o profissional ético é mais valorizado”, 44,4% responderam nem sempre o profissional que é ético é mais valorizado, 27,8% responderam que sim, 22,2% talvez e apenas 5,6% afirmam que o profissional ético não é mais valorizado. Analisando o resultado, 50% responderam que não ou que nem sempre o profissional ético é mais valorizado. No contexto atual essa falta de

valorização pode influenciar os desvios éticos em determinadas situações.

Analisando o resultado, 50% responderam que não ou que nem sempre o profissional ético é mais valorizado. No contexto atual essa falta de valorização pode influenciar os desvios éticos em determinadas situações. De acordo com Moreira (2008), apesar de haver os códigos de ética, sua imposição não irá garantir necessariamente que as instituições sejam éticas; isso só será possível se os indivíduos que as constituem forem íntegros, ou seja, possuírem todas as virtudes morais. Em virtude da alta competitividade no mercado, a questão 10, indaga “se isso poderia dificultar a aplicabilidade da ética”, os resultados mostraram que 55,6% acreditam que sim, competitividade dificulta a aplicabilidade, 22,2% dizem que talvez, 16,7% acreditam que não e 5,6% afirmam pouco pode influenciar. Em comparação entre os resultados acima desta pesquisa, 89,9% dizem que têm aplicado a ética, no entanto os resultados desta pesquisa também apontam que na percepção dos colaboradores cerca 77,8%, disseram sim e talvez, a competição pode dificultar que a ética seja aplicada.

Na pesquisa Fontoura (2019), em uma agência na cidade de Parobé em um banco público no Estado do Rio Grande do sul, são perceptíveis as semelhanças na aplicação das questões, quando indagado “Você acredita que a ética e a transparência podem impedir ou dificultar a concretização de um negócio bancário”, a maioria dos colaboradores afirmaram que a ética e a transparência dificultam na concretização de um negócio, ou seja, essa observação pode ou não indicar para uma possível infração, já que afirmam encontrar dificuldade em aplicar a ética quando se trata de fechamentos de negócios. Segundo Briz (2007), uma empresa que trabalha com ética conquista credibilidade dos colaboradores e dos parceiros comerciais, e ainda conquista mais clientes e consegue fidelizar sua clientela.

No questionamento 11, “Já presenciou alguma ação feita sem ética, por parte dos colegas de trabalho, chefia ou clientes” referente ao exercício profissional, percebe-se que 55% afirmam que já presenciou alguma ação feita sem ética por parte dos colegas de trabalho, chefia ou clientes, 28% responderam não ter vivenciado, e 17% responderam sim, mas não quis me envolver. Observa-se que a maioria 72% já lidou com situações antiéticas e alguns se absteve em denunciar, indicando que a ética não está completamente sendo aplicada havendo desse modo infrações ao código de ética, como visto ações antiéticas podem vir dos próprios líderes.

O colaborador de instituição financeira se depara com muitas informações confidenciais, sendo assim podem estar mais propensos a cometer tais infrações. Segundo código de ética do profissional bancário capítulo V, art. 7º. São consideradas condutas inaceitáveis o inciso: “XI – Adotar postura que coloque em risco a integridade dos empregados ou de terceiros ou que causem danos à Instituição, à sua imagem, ao seu patrimônio ou ao meio ambiente”. Segundo Fontoura (2019), em seu estudo na agência bancária pública na cidade de Parobé no Estado do Rio Grande do sul, seus resultados revelam aspectos similares ao desta pesquisa, ao levantar o questionamento “Na sua opinião, qual a principal causa que leva o administrador da agência a incentivar práticas antiéticas”. A maioria afirmou que as causas que levam o gestor a estimular ações antiéticas são as excessivas metas estipuladas pela administração estratégica da instituição e relacionam também incentivo antiético ao cargo, ou seja, ao sentimento pessoal, o medo de perder função gratificada ou de confiança.

Baseado nas experiências dos respondentes, respondentes, perguntou-se na questão 12, “o que pode motivar ações antiéticas”, 55,6% afirmam que as pessoas que cometem ações antiéticas por acreditar que não será punido, 27,8% responderam que seja por falta conhecimento do código, 11,1% dizem está relacionado a vencer concorrência e 5,6% afirmam que pode ser por necessidade financeira. Baseados nas experiências desses colaboradores, a motivação para ações antiéticas no ambiente de trabalho está relacionada à expectativa de que não serão punidos. O capítulo VII código ética do profissional bancário relata que caso ocorra desvios éticos o colaborador poderá sofrer sanções, dentre elas cita-se a censura ética, o colaborador também poderá ser exonerado do cargo de confiança, dentre outras medidas com a finalidade de sanar os desvios éticos.

De acordo com Fontoura (2019), em seu estudo na agência bancária pública na cidade de Parobé no Estado do Rio Grande do sul, procurando entender as causas que possam levar a cometerem ações antiéticas, para tal foi perguntado aos colaboradores, “Quais causas você acredita que podem culminar em ações antiéticas”. As respostas concentraram-se em medo de perder a função de confiança ou de gratificada, e em grande parte do resultado metas elevadas foi apontada como a maior causa na culminação de ações antiéticas, esta questão reafirma os dispostos contidos no código de ética do bancário, entre as punições o colaborador poderá perder cargo de confiança.

Quando indagado na questão 13, sobre o ponto de vista, “o profissional do setor bancário deve se preocupar mais com sua

qualificação técnica do que com a postura ética”, apresentou diversos resultados, a maioria dos respondentes cerca de 55,6% concordam que o profissional do setor bancário não deve se preocupar mais com sua qualificação técnica do que com postura ética, 27,8% responderam que a ética não está relacionada com qualificação, 11,1% afirma que a qualificação técnica possui maior relevância em relação a postura ética, e 5,6% responderam talvez. A ética está relacionada com o caráter de cada pessoa, mesmo que o profissional tenha qualificação técnica e não tenha ética profissional, poderá ser considerado um profissional ruim. Sob essa análise alcançou o resultado 55,6% discordaram e 27,8% e acredita que a ética não está relacionada com qualificação técnica. É condizente dizer que ambos os argumentos são fundamentais, a qualificação técnica e a postura ética devem andar juntas para o bom desenvolvimento das atividades profissionais.

Segundo a pesquisa de Pereira e Martins (2015), na Cooperativa SICOOB no município de General Salgado-SP, semelhantemente os colaboradores foram questionados se “O banco realizava cobranças em relação postura ética”, a maioria dos colaboradores responderam que a todo tempo são cobrados em relação às suas posturas éticas dentro do banco, principalmente ao lidarem com os clientes. Evidencia-se que a cooperativa se preocupa com a postura ética que se espera de seus colaboradores.

No questionamento 14, sobre “o descobrimento de erro ou infração praticado por um amigo dentro do âmbito de trabalho”, nota-se que predomina a observância da ética e o cumprimento ao código de ética profissional. A maioria, cerca de 55,6%, afirmam que se descobrisse tal situação relataria o fato ao superior, ou seja, não seria solidário e nem manteria fato em segredo, 38,9% não manteria o fato em segredo, 5,6% iriam fingir que não viram nada. De acordo com o Código de Ética Bancário em seu capítulo X, o art. 21.º “é dever de todos a ele sujeito garantir seu cumprimento, em caso de quaisquer descumprimentos deverá realizar a denúncia formalmente, quem omite tais informações também estará descumprindo código ética”. Considerando as possíveis consequências, 94,5% afirmam que relataria o fato ao seu superior ou não concordaria com o fato, tanto para o profissional quanto para instituição está infração seria grave, já que o código de ética do banco prevê que em casos de desvios os colaboradores deverão denunciar.

De modo similar, a pesquisa em diversas instituições bancárias da autora Barros (2003), no município de Cuiabá-MT, quando perguntado se os “Seus companheiros de trabalho, seguem o código”, a maioria afirmou que seus companheiros não seguem as normas contidas dentro do código de ética, este resultado aponta que

em diversas instituições há colaboradores descumpre o código de ética do profissional bancário, podendo ser ou não solidário com o fato, caso não denunciem a infração.

Em análise a resposta da questão 15, que apresenta uma situação da rotina de trabalho do colaborador, foi perguntado se “o profissional do setor bancário pode alterar um registro contábil, a fim de fazer com que seu cliente consiga um empréstimo que salvaria a empresa”. A maioria equivalentes a 77,8% respondentes afirmaram que não, 22,2% responderam que talvez poderiam alterar o teor dos documentos. No capítulo - V do código de ética do profissional bancário, das condutas inaceitáveis art. 7º. inciso X, aponta que “Praticar fraudes em licitações e contratos, seja como contratante ou contratado, aceitar documentos falsos, avaliações de bens superestimadas, alterar ou deturpar o teor de documentos”. Nesse caso, 77,8% sabem que não é aceito esse tipo de posicionamento dentro da instituição financeira.

Para Fontoura (2019), em sua pesquisa desenvolvida na agência bancária pública na cidade de Parobé no Estado do Rio Grande do sul, outra indagação realizada que contribuiu para melhor interpretação do resultado acima, refere-se a questão, “você acredita já ter sido antiético para concretizar um negócio bancário”. Em análise as respostas constataram-se que mais da metade responderam ser frequentemente antiéticos ou em algum momento já terem sido antiéticos. Os resultados revelam uma situação alarmante para essa instituição bancária.

Em se tratando de código de ética, o questionamento 16, aponta “se o profissional bancário deve manter sigilo das informações obtidas no exercício profissional, inclusive no âmbito social”, obtivemos resultado de 100%, afirmaram que o sigilo deve ser seguido dentro e fora do ambiente de trabalho. Em conformidade com o capítulo IV do código de ética do profissional bancário, da conduta pessoal e profissional no art. 6º. Inciso I, deve: “Manter o sigilo das informações classificadas como estratégicas, que, dada a sua natureza, a veiculação externa poderá colocar em risco o conceito do Banco, preservando a imagem da Instituição perante a comunidade”.

Para Pereira e Martins (2015), em seus estudos na Cooperativa SICOOB no município de General Salgado-SP, de forma similar ao serem perguntados sobre “A garantia do sigilo bancário” mais da metade declararam que o banco trabalha com uma política altamente sigilosa, no que se refere às informações obtidas no ambiente profissional. O resultado comprova que os colaboradores têm conhecimento quanto à importância do sigilo

profissional. É importante frisar que as instituições financeiras trabalham com recursos de terceiros, sendo que o sigilo é um atributo essencial para garantir sua permanência no mercado e assim poder obter confiabilidade por partes dos seus stakeholders.

O resultado da análise da afirmação 17, “o código de ética serve como guia para o bom andamento das atividades diárias do profissional”, revela alto grau de concordância plena de 77,8% dos colaboradores, 16,7% concordam parcialmente, 5,6% discordam parcialmente da afirmação. Segundo capítulo - IV do código de ética do profissional bancário, da conduta pessoal e profissional no art. 6º. Inciso II o colaborador deve: “Conscientizar-se de que seu trabalho é regido por princípios éticos, que se materializam na adequada prestação de serviços à clientela e à comunidade e que deve ser conduzido com a devida responsabilidade socioambiental”. Neste sentido 94,5%, dos colaboradores concordam plenamente ou parcialmente que o código de ética serve de orientação para suas atividades profissionais.

O resultado reflete na ideia apresentada por Briz (2007), no município de Maringá no Estado do Paraná, o trabalho foi realizado em diversas agências do Banco do Brasil, procurando verificar o grau conhecimento em relação a ética corporativa aplicou o seguinte questionamento “Você considera importante conhecer o código de ética”, o resultado demonstrou que a maioria dos colaboradores afirmam ser essencial obter conhecimento acerca código de ética do banco, também consideram de extrema importância o banco manter seu código ética atualizado, ou seja, esta ação pode incentivar comportamentos éticos. Na afirmação 18, “às normas do código de ética são adequadas para a realidade profissional”, houve uma concordância plenamente de 72,2%, 16,7% concordam parcialmente, 5,6% discordam parcialmente e 5,6% discordam plenamente. Obtivemos um resultado que, a maioria em torno de 88,9%, responderam que concordam de forma plena ou parcial, que as normas do código de ética do banco, são adequadas a sua realidade profissional. Salienta-se que, mais de 72,2% dos colaboradores, alega de forma plena, ou seja, não existem dúvidas quanto à sua aplicabilidade profissional e compreensão.

A afirmação 19, “as normas do código de ética são clara”, 66,7% concordam plenamente. Notamos que o restante dos entrevistados obteve o resultado de 22,2% concordando parcialmente e 11,2% discordando parcialmente. Além de conhecerem o código, cerca de 88,9% concordam de forma plena ou parcial, os dados coletados foram positivos, pois demonstram que os respondentes consideram que as normas são claras, é importante que

código seja elaborado de fácil compreensão para que todos possam estar cientes do seu conteúdo.

Analisando de forma geral, no que se refere à percepção da ética nesta instituição financeira, constatou-se que em termos de percepção e conhecimento técnicos, em relação ao código de ética os colaboradores têm uma percepção positiva, os colaboradores já leram e conhecem as normas contidas no código de ética do banco. No entanto, no que se refere a ética na prática os colaboradores afirmam que profissional ético nem sempre é valorizado, afirmam também que já lidaram com ações antiéticas e que o mercado competitivo prejudica a aplicabilidade da ética.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa, foi identificado as percepções dos colaboradores de forma positiva, isto é, respondendo também à questão problema a partir das perspectivas previstas no código ética, entendem a importância da ética. Destaca-se que foi possível identificar que a maioria dos colaboradores conhece e já realizaram a leitura do código de ética, entendem as normas abordadas dentro do código de ética da instituição financeira.

De acordo com as respostas obtidas, os colaboradores já lidaram com ações antiéticas por parte dos colaboradores, clientes e chefia. Essa informação é extremamente relevante, a partir do momento que, afirmam já terem lido código ética estão cientes que devem denunciar, uma vez que, ao omitir tal informação também estará infringindo o código de ética. Cabe ressaltar que, o colaborador poderá sofrer sanções, cita-se dentre elas a censura ética, o colaborador também poderá ser exonerado do cargo de confiança, dentre outras medidas adotadas com a finalidade de sanar/amenizar os desvios éticos.

Outro ponto que merece destaque, refere-se à indagação de qual seria a conduta profissional em caso de algum erro ou infração, a maioria afirmou que relataria o fato ao superior ou não seria solidário com o fato, sabe-se que é de suma importância a denúncia em casos de infrações, para garantir o sigilo e a integridade das informações obtidas no exercício de suas atividades profissionais. Salienta-se ainda, que quando perguntando em relação ao profissional poder alterar registro contábil para fazer com que seu cliente consiga um empréstimo que salvaria a sua empresa, mais da metade afirmou que esta ação não pode ser realizada, isso reafirma os dispostos no código ética, é inaceitável alterar teor dos documentos.

Nota-se que os colaboradores entendem o conteúdo do código de ética, tanto no tocante a percepção, quanto ao conhecimento técnico. Diante do exposto, apesar de afirmarem estarem insatisfeitos, no quesito que falta mais valorização aos colaboradores éticos e que a competitividade dificulta a aplicabilidade da ética, e que conforme suas experiências a maioria dos desvios éticos ocorrem porque as pessoas acreditam que não serão punidas. Afirmam também que o código de ética do banco é claro e adequado às suas realidades, servindo de orientação da conduta pessoal e profissional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G. A.; CHRISTMANN, M. O. **Ética e direito: uma perspectiva integrada**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e Responsabilidade nos Negócios**. 2ª ed. Saraiva: São Paulo, 2005.
- BARROS, Flávia Carneiro. **O valor da ética nas empresas bancárias**. Cuiabá/MT, 2003.
- BEDANI, Marcelo. Os desafios éticos na gestão de instituições financeiras de grande porte: a percepção de executivos do banco do Brasil. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 13, n. 1, p. 5-18, 2013.
- BERTÉ, Carla Regina. **A importância da ética contábil: uma percepção dos alunos do curso de Ciências Contábeis**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso.
- BIEGER, Daiane Cristine Toillier; WILLERS, Ednilse Maria. A ÉTICA E SUA RELAÇÃO COM AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. **Revista Expectativa**, v. 8, n. 1.
- BONDARIK, Roberto; PILATTI, Luis Alberto; DE FRANCISCO, Antonio Carlos. Ética managerial: a ética nas organizações empresariais. **Journal of Technology Management & Innovation**, v. 1, n. 5, p. 69-75, 2006.
- BRIZ, Lamarck Edclau. **A ética na atividade bancária e os padrões de comportamento mais valorizados pelos funcionários do Banco do Brasil SA**. 2007.
- CASSARRO, Antônio Carlos. O Auditor e a Ética profissional. **Revista Enfoque – Reflexão Contábil**. UEM, n. 10, 1992.
- CODIGO_DE_ETICA_BANCO_DA_AMAZONIA_2018.
Disponível em:
<https://www.bancoamazonia.com.br/index.php/component/edocman/codigo-etica>. Acesso em: 23 de março 2021.
- DE ARAÚJO MARTOS, Frederico Thales; FRATTARI, Marina Bonissato. **A EMPRESA ESTRATEGISTA: A REVITALIZAÇÃO DA ÉTICA NAS RELAÇÕES EMPRESARIAIS E OS CÓDIGOS DE**

- CONDUTA. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, v. 14, n. 1, p. 65-83, 2019.
- DIAS, Francisco José Becker. **Módulo 1: Sistema Financeiro Nacional**. Versão 4. São Paulo: FEBRABAN, 2005.
- FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. **Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária**. Disponível em: <https://www.novaconcursos.com.br/arquivosdigitais/erratas/17004/25384/item5-codigo-conduta-etica-autorregulacao-bancaria.pdf>. Acesso em 28 de agosto de 2021.
- FONTOURA, Wilian Rafael. **Ética empresarial: discrepância entre código de ética formal e práticas negociais bancárias**. 2019.
- GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- HOLLAND, Charles B. Travesseiro de Consciência Tranquila. Boletim do Ibracon, outubro 1999.
- HUSNI, Alexandre. **Empresa Socialmente Responsável**. São Paulo: Quartier Latim, 2007.
- JACOMINO, D. Você é um profissional ético? In: **Revista Você S/A**, ed. 25, ano 3, p. 28-36, São Paulo: jul., 2000.
- JUNG, Carlos Fernando. **Metodologia para pesquisa & desenvolvimento: Aplicada a novas tecnologias, produtos e processos**. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2004.
- KEIKO, Shinzaki; CORRÊA, Denise Virgínia; FERREIRA, Clemilda Rodrigues. Uma breve reflexão sobre a importância da ética na profissão contábil. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 2, n. 3, p. 57-72, 2005.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- LOPES DE SÁ, Antônio. **Ética Profissional**. 3. ed., São Paulo: Atlas, 2000.
- Manual para Elaboração de Trabalhos Acadêmico ABNT. Disponível em: http://uninos.br/biblioteca/images/abnt/20211/MANUAL_ABNT_BIBLIOTECA_JANEIRO_2021-1.pdf. Acesso 05 de agosto de 2021.
- MEDEIROS, Bárbara Daniele et al. Percepção de contadores sobre o código de ética profissional contábil. **RIC**, v. 12, n. 1, p. 1, 2018.
- MOREIRA, Joaquim Manhães. **A ética empresarial no Brasil**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- MOREIRA, José Manuel. **As Contas com a Ética Empresarial**. 2ª ed. Cascais: Principia, 2008.
- PEREIRA Gislaine Aparecida, MARTINS Bruna da Silva. ÉTICA FATOR PRIMORDIAL NA COOPERATIVA CREDLÍDER-SICOOB. Disponível em: [---

80](http://conic-</p></div><div data-bbox=)

semp.org.br/anais/files/2015/trabalho-1000020938.pdf.¹⁵

Congresso Nacional de Iniciação Científica. Acessado em 02 novembro de 2021.

PRAÇA, Fabíola Silva Garcia. Metodologia da pesquisa científica: organização estrutural e os desafios para redigir o trabalho de conclusão. **Revista Eletrônica “Diálogos Acadêmicos”**, v. 8, n. 1, p. 72-87, 2015.

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

SÁ, Antônio Lopes de. Ética profissional. São Paulo: Atlas, 2005.

SUNG, Jung Mo; SILVA, Josué Cândido da. *Conversando sobre Ética e sociedade*. 8. ed., Petrópolis – RJ: Vozes, 1995.

TAYLOR, J. L. 100 Ideias para ensinar filosofia e ética: Para professores de ensino médio, tradução de Ricardo A. Rosenbush. Petrópolis: Editora Vozes, 2016.