



INSTITUTO FEDERAL
Rondônia



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

VALMIRA CORREIA

Ética na Gestão Comercial para potencializar o desempenho empresarial

PORTO VELHO

2024

VALMIRA CORREIA

Ética na Gestão Comercial para potencializar o desempenho empresarial

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), Campos Porto Velho Zona Norte, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial.

Coordenação do Curso: Guilherme Tadaki

Nome do Orientador: Prof^a. Dra. Aline Gomes Lopes Pinheiro

PORTO VELHO

2024

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO.

Correia, Valmira.

Ética na gestão comercial para potencializar o desempenho empresarial / Valmira Correia. - Porto Velho, 2024.
12 f.

Orientador(a): Prof^a. Dra. Aline Gomes Lopes Pinheiro.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Comercial EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho, 2024.

1. Trabalho em equipe. 2. Ética. 3. Empresa. 4. Comunicação. I. Pinheiro, Aline Gomes Lopes (orient.). II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. III. Título.

Bibliotecário(a) Responsável: Marlene Fouz da Silva, CRB-11/946

Ética na Gestão Comercial para potencializar o desempenho empresarial

Valmira Correia¹
Aline Gomes Lopes Pinheiro²

Resumo

Com este artigo pretende-se consolidar as informações resultantes da pesquisa sobre os benefícios da conduta ética na vida do profissional de um comércio. Sendo que o objetivo da presente pesquisa foi, com bases em pesquisa bibliográfica evidenciar a importância da melhoria na conduta dos profissionais através de conceitos e reflexões que podem auxiliar no desenvolvimento de seu comportamento com sociedade envolvida neste meio. Por meio de levantamento da percepção dos funcionários quanto ao fator ético e comunicação no relacionamento interpessoal, ambiente e condições de trabalho, imagem da empresa no sentido de realização e qualidade de vida. Tratou-se de um estudo de caso que constituiu na investigação por meio de amostragem aleatória simples de uma empresa observando uma ação ética que representa a essência de intenções refletidas e corretas para o profissional viver e atuar no mundo do comércio. Através de uma pesquisa exploratória e descritiva, baseou-se em entrevista e observação para entender como a Ética pode tornar processos produtivos trazer melhorias com mais eficiências e criar modelos de negócios com mais qualidades, permitindo que a empresa se destaque no mercado competitivo atual. Uma gestão comercial bem entrelaçada respeitando as suas limitações e tendo boas éticas são métodos essenciais para manter o crescimento do negócio e superar os concorrentes, pois as decisões empresariais podem ter efeitos positivos ou negativos. A descrição das informações compiladas a partir da pesquisa de campo realizada recebeu uma análise fundamentada na abordagem qualitativa.

Palavras-chave: Trabalho em equipe; Ética; Empresa; Comunicação.

¹ Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial EaD do Instituto Federal de Rondônia Campus Porto Velho Zona Norte. e-mail: valmiraenzo2014@gmail.com

² Docente Orientadora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Rondônia Campus Porto Velho Zona Norte. Doutora em Química de Produtos Naturais (PPGN/UFRJ). e-mail: aline.gomes@ifro.edu.br

1 INTRODUÇÃO

O homem é um ser criativo e histórico-social, porém para conseguir manter em grupos e ter um bom convívio na sociedade foram estabelecidas normas e regras que norteiam as relações entre seus semelhantes, visando garantir o bem-estar de todos os integrantes do grupo social. Essas normas e regras de convívio estabelecidas são valores aceitos pelo homem social e determinam as ações práticas desses valores e crenças consensuais, visando o bem comum, valorizando a cultura que pode incluir costumes, tradições e modos de se comportar em diferentes contextos sociais.

Falando de moral justifica-se por ser considerada necessária ao bem da coletividade, uma vez que refletirá nos direitos e deveres do homem como ser que participa de uma situação com o outro de modo consciente. Influenciando nas decisões e ações dos indivíduos, ou seja, na honestidade, na empatia e respeito ao próximo reconhecendo os tais como valores morais comuns. Pois, cada ser humano tem direito de exercer trabalho ou profissão, ele precisa possuir saberes teóricos, técnicos e legais para o exercício da profissão, precisa ainda aprender a especificidade do exercício profissional em todos os seus aspectos.

Diante dessas atividades profissionais, como formas de relações sociais vivenciadas é que possuem suas normas e regras que disciplinam os direitos e deveres do homem diante de seu grupo profissional, estendendo ao todo social. Com a ampliação e intensificação dessas relações, aprimoram-se as mesmas, sendo que uma das formas de compilá-las é por meio do que se denomina código de ética. Este trabalho tem como objetivo contribuir para essa temática analisando a relação entre a ética e a comunicação na vida profissional das empresas, pois compreende que ambas têm seu papel crucial, afetando não apenas a forma como as empresas oporem, mas também como os indivíduos devolvem em suas carreiras.

Na verdade, a ética exige que o profissional esteja em constante aprendizado, adaptando as novas oportunidades de exercício e funções, o que anteriormente não seria capaz, aumentando à eficiência e a produtividade no trabalho. Uma empresa que promove na ética com frequência adquire uma cultura organizacional que valoriza a criatividade, experimentação e diversidade de ideias, levando o ambiente de trabalho mais dinâmico e motivador.

Assim Barros (2010), menciona que a Ética de um profissional é demonstrada diante de sua classe, clientes e concorrentes, deste modo ele deve agir para deixar claro seu compromisso e independência perante suas ações, através da recusa de prêmios e presentes,

não tomando decisões individuais que possam colocar em risco o alcance dos objetivos da empresa ou de seus contratantes, entre outros.

Nesse sentido, entende-se que na vida, o ser humano toma decisões e age, refletindo valores e sentimentos. As decisões e ações podem representar seu desejo de ser feliz, e espera-se que seja por meio do bem. Com isso, o propósito desse artigo é evidenciar a importância dos benefícios da conduta da ética na vida dos profissionais da empresa entrevistada. Destacando a ética como sendo os pilares fundamentais na vida profissional desses tais trabalhadores.

Assim a pesquisa se dá forma bibliográfica para conhecer e esclarecer o papel dessa empresa e seus funcionários e sua implicação para a credibilidade da profissão e a importância dos benefícios de sua conduta no exercício de sua profissional. Assim, para fazer um levantamento e destacar a importância dessa ferramenta na área empresarial para toda tomada de decisões, seja em grande relevância ou em menor escala, precisou analisar conteúdos referentes para conseguir analisar o perfil da empresa trabalhada.

No entanto, a partir da análise dos resultados obtidos, será possível avaliar de maneira objetiva como pequenas mudanças podem produzir melhorias expressivas e contribuir para o sucesso da organização. Com a aplicação metodológica, espera-se não apenas melhorar o espaço físico e os processos internos, mas também promover maior integração e colaboração entre os funcionários, patrão e clientes.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

Entende-se que a ética é importante fator para o crescimento e desenvolvimento das empresas seja qual for seu o perfil, para isso elas precisam buscar nesta opção de estratégia a sua capacidade de se manter no mercado, e que está cada vez mais exigente e concorrente. Nesse sentido, Jacomino (2000), explica que:

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

Com base no relato do autor, entende que a ética é indispensável a qualquer profissional, pois na ação humana o fazer e agir estão interlaçados. Fazer é a competência e a eficiência do profissional no exercício de sua profissão e o agir é a conduta ao conjunto de

atitudes que ele deve assumir ao desempenhá-la. Pois porta-se com ética é quando o profissional já traçou uma meta a integridade e plena alegria de viver, visto que hoje não é fácil agir corretamente, porque não é só uma questão de consciência, é uma questão fundamental para quem quer ter uma carreira longa e respeitada.

Certas escolhas aparentemente aparentam serem simplicíssimas, muitas carreiras brilhantes são jogadas fora, ter ficha limpa significa sempre ter portas abertas nos melhores empregos. Por isso que a ética colabora para que o proprietário e funcionários se tratem com respeito e evitem o espírito de superioridade sobre o outro, procurando manter o cuidado de ajudar no bem-estar profissional e trabalhando com pessoas estrategistas respeitando a ética e moral no ambiente de trabalho, trabalhando a comunicação como forma de melhorar o clima de trabalho.

Chiavenato (2000, p.95) fala sobre esta postura no ambiente de trabalho que, “as pessoas não vivem isoladas nem são autossuficientes. Elas se relacionam continuamente com outras pessoas ou com seus ambientes por meio da comunicação.” Então, a comunicação faz parte de um ambiente onde à ética não é algo inesgotável, por isso que a transparência mante uma comunicação aberta e honesta sobre as operações e desempenho da empresa. Quando trabalha comunicação nos setores compartilham recursos, conhecimento e experiências.

Isto aumenta a eficiência e facilitam os acessos as novas práticas promovendo pesquisas aplicada que atende as necessitam dos clientes. Pois a Ética profissional tende a aumentar as vantagens no ambiente de trabalho, tendo assim um maior nível de produção na empresa, beneficiando para criação de um ambiente de trabalho harmoniosos, respeitoso e agradável e cresce no índice de confiança entre os funcionários. Porque ela é um conjunto de maneiras e valores positivos concentrados no ambiente de trabalho.

A ética no recinto de trabalho é essencial para o bom funcionamento das atividades da empresa e das inclusões de trabalho entre as equipes. Também é um procedimento que tendem criar um clima agradável e positivo dentro da empresa como, por exemplo, manter o bom humor, prática, no lugar de trabalho, apenas de serviços relacionadas ao trabalho, respeito às regras e normas da empresa. Dessa forma, Souza (2009) reforça a ideia de Aristóteles, quando afirmou que:

A finalidade da ética é promover o bem-estar. Disse ainda que o estudo do bem tenha natureza política e que mais importante que o bem-estar do indivíduo é o bem-estar da coletividade. (SOUZA, 2009, P. 6).

No entanto, quando se fala em ética a seriedade de um gestor empresarial vai além do que apenas cumprir com a lei imposta ou alcançar ganhos financeiros para seus proprietários,

isso implica na atuação eficaz da empresa com todos aqueles que são afetados por sua atividade, sejam diretas ou indiretas, obtendo um alto grau de obrigação com seus colaboradores internos e externos. A ética mostra que todos devem ser tratados de forma justa e equitativa, garantidos que todos tenham acesso a direitos e oportunidades. Desse modo, Kant (1985, p. 66), diz que para possuir a conduta ética “é preciso que exista o agente consciente, isto é, aquele que conhece a diferença entre bem e mal, certo e errado, permitido e proibido, virtude e vício”. Assim, todo profissional tem por obrigação, conhecer a sua profissão, deve distinguir os aspectos técnicos, as prerrogativas e as normas de conduta moral da sua profissão.

3 METODOLOGIA

Este estudo focou em conhecer melhor o desempenho da empresa diante da ética, porque o mundo dos negócios tem extraído cada vez mais dos empresários a pro atividade em relação a sua conduta na forma de apressar as demandas do mercado. Este processo de coleta de dados consistiu primariamente da extração dos dados da base nas pesquisas bibliográficas, livros, revistas, documentários, reportagens e artigos que trata sobre o tema seletivo. Foi realizada por meio de um estudo de caso único, em que uma empresa do tipo loja de confecções, localizada no município de São Francisco do Guaporé/RO, foi visitada e analisada.

O método de análise dos dados coletados será o dialético, que segundo Gil: em método: “de investigação da realidade”. (1995, p. 31). Será feito análise qualitativa desses dados que, segundo Chizzotti: “Atualmente, a tendência que os pesquisadores adotam é a pesquisa qualitativa, cuja metodologia permite uma maior reflexão sobre os dados e vem atendendo vários segmentos de áreas de conhecimento não só da educação”. (2006, p. 156). Ainda, segundo Gil, eles se dão em um contexto fluente de relação: “São ‘fenômenos’ que não se restringem às percepções sensíveis e aparentes, mas se manifestam em uma complexidade de oposições, de revelações e de ocultamentos”.

É preciso ultrapassar sua aparência imediata para descobrir sua essência (1995, p. 84). Para isso, essa pesquisa será do tipo estudo de caso que segundo Gil: “O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo [...]” (1995, p. 78). A pesquisa de campo foi realizada na loja de confecções Colt Bella da Marinete, como fundamento para um projeto de intervenção, com a finalidade de propor melhorias que possam resultar em um sistema de produção mais eficiente.

O estudo teve como objetivo identificar práticas inadequadas que impactam negativamente a produtividade e sugerir ajustes baseados no método da comunicação e ética como sendo ponto chave para o bom desempenho de trabalho. Após a visita, foram levantados alguns pontos críticos que, se corrigidos, podem elevar a qualidade dos serviços prestados e minimizar a discórdia e má informação.

No decorrer do processo, foi constituído um diálogo com a proprietária e demonstrar a relevância de programar pequenas mudanças contínuas. Com isso, foram aplicados alguns princípios de ética, visando o aprimoramento dos processos internos e um melhor desempenho no trabalho. A abordagem proposta buscou não apenas melhorar a organização e gestão do tempo, mas também promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo, alinhado às necessidades da empresa e do mercado local.

3.1. Apresentação da empresa

A empresa loja Colt Bella é uma empresa do ramo de varejo, criada em 2015 pela empresária Marinete do Carmo Almeida, que já trabalhava no ramo como vendedora autônoma e almejava ter o seu lugar onde pudesse atender com maior aconchego suas clientelas. A fundadora e proprietária da empresa investiram no seu sonho e está vivendo uma realidade que parecia não se concretizar.

Atualmente, a empresa apresenta um porte empresarial sendo uma microempreendedora no ramo mais familiar, contando com a proprietária, dois filhos, esposas e cinco funcionários para exercer atividades diárias. A missão dela é garantir produto de qualidades para os clientes. A visão desta empresa é ser referência deste tipo de varejo na cidade onde está localizada. Os valores da empresa são sempre a satisfação do cliente, a ética no ambiente de trabalho e a melhoria contínua da empresa.

3.2. Planejamento e aplicação da pesquisa

A esquematização que foi apresentada à empresa é a aplicação da metodologia do conceito de valores humanos, respeitando regras, convenções e limites que consiste em um sistema estratégico que visa a diminuição de conflitos que envolvem todos para uma empresa unida e mais forte. Por estar em um ramo específico de trabalho, a empresa faz vendas apenas de peças no varejo, porém, porque não possui um estoque suficiente para manter no atacado, porque é uma microempresa buscando satisfazer a sua clientes.

No mês de outubro de 2023, a loja Colt Bella da senhora Marinete do Carmo foi visitada, vale a pena ressaltar que fui bem recebida pela proprietária, apresentou a empresa e

respondeu alguns questionamentos. Durante a visita, percebi a falta de comunicação, ética e união entre a equipe, onde cada funcionário se concentrava apenas no seu próprio trabalho, sem prestar ajuda ou assistência aos demais. Os funcionários falavam em tom alto, deixavam as roupas espalhadas pelo balcão da empresa, deixando o ambiente desorganizado.

Após as observações e a coleta de respostas, a equipe se reuniu para formular algumas propostas para a situação encontrada e relatada pelo proprietário. Em novembro de 2023, retornei à empresa para entregar o relatório de intervenção e propor algumas mudanças e melhorias para a empresa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES OU ANÁLISE DOS DADOS

Buscando conhecer o porte da empresa, o propósito que deseja alcançar, o método de trabalho escolhido, devido às suas características e benefícios, se alinha perfeitamente com as necessidades e objetivos na loja Colt Bella. Com vistas ao planejamento estratégico para reduzir desperdícios do tempo e envolver todos os cooperadores, tornando o ambiente mais unido e forte. Este método comunicação e ética busca diminuir os desgastes diário e a sobre carga excessiva em uma única pessoa, visando a melhoria contínua da empresa. Para a Loja Colt Bella da Marinete, foram identificados os problemas e propostas algumas ações.

Problemas identificados foi o desperdício de tempo, baixa produção, pouco lucro, falta de comunicação, falta de organização e um ambiente antiético. Para resolver o problema do desperdício de tempo, sugere-se a comunicação e trabalho em equipe, as roupas sejam organizadas e expostas. Já para a problemática da falta do trabalho em equipe e para aumentar a integração e colaboração entre os funcionários, sugere-se que sempre que possível o trabalho seja realizado em grupo respeitando a vez de atendimento de cada uma.

Isso não só aumentará a harmonia, mas também a produtividade do serviço prestado. Recomenda-se que a proprietária ouça as ideias de melhoria dos funcionários, pois pequenas ideias podem resultar em grandes melhorias. Neste pensamento Júnior; Pisa (2019) afirmam que:

As empresas necessitam de atualizações constantes tanto para os novos funcionários, quanto para os que já estão na empresa. Sendo assim as aplicações de treinamentos proporcionam o aperfeiçoamento essencial para o domínio das novas tecnologias (JÚNIOR; PISA, 2019, p.295).

Sobre a organização do espaço de trabalho, foi orientado que para combater a desorganização, recomenda-se a instalação de armários individuais para cada funcionário, pois existe uma sala vazia no estabelecimento, que poder usado para beneficiar os

funcionários, ter uma mesa de café, um sofá de descanso, criar neste lugar um ambiente de reunião, descontração, roda de conversa e descanso. Quando um funcionário atender, ele deve organizar as peças e guardá-las adequadamente, mas caso os demais estejam desocupados nada impede de auxiliá-lo. Isso manterá o espaço organizado e aumentará a eficiência, pois os funcionários não perderão tempo e nem vendas.

5 CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados mostraram que as atividades propostas foram uma oportunidade valiosa para o crescimento não só da empresa como dos funcionários, enriquecendo a formação profissional, possibilitou uma ampliação de conhecimento, uma oportunidade singular para preparação para os desafios do campo profissional. A parceria na comunicação, ética e pessoas demonstrar a importância da extensão no apoio à gestão empresarial de micro e pequenas empresas. Segundo, Dornelas (2008, p. 25), os empreendedores que realizam seu trabalho por prazer, desenvolve um entusiasmo que acaba se tornando o principal combustível que os mantém cada vez mais animados e autodeterminados, tornando-os perseverantes e convictos de seu negócio próprio.

As informações foram essenciais para acompanhamento do desempenho da empresa, além disso, é a base para aferição do desempenho empresarial e as habilidades empreendedoras como a criatividade e a persistência do empreendedor identificando as oportunidades de mercado e por consequência terá vantagens competitiva com seus concorrentes. Assim, a ética constitui o alicerce do tipo de pessoa que somos e do tipo de organização que representamos.

Tanto a ética como a comunicação é essencial para a gestão moderna onde influencia não apenas no comportamento interno da empresa, mais também sua relação com o mundo exterior. Com isso a empresa tem a oportunidade de criar um ambiente de trabalho saudável, construindo confiança e garantindo uma evolução em todos os aspectos e garantido estar de pé no mundo dos negócios, onde funcionários e patrões não são concorrentes e sim companheiros trabalhando ombreados garantindo uma eficiência no atendimento e colaboração de equipe.

REFERÊNCIAS

BARROS, M. F. R. A ética no exercício da profissão contábil. 2010. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Instituto de Ciências Econômicas e Gerenciais, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo horizonte, 2010. Disponível em:

<https://www.univ.br/conteudos/fckfiles/files/TICA%20PROFISSIONAL%20UM%20ES TUDO%20DA%20PERCEP%C3%87%C3%83O%20DOS%20PROFISSIONAIS%20CONT%C3%81BEIS.pdf>. Acessado dia 18/11/2024.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

JACOMINO, Darlen. **Você é um profissional ético?** Revista Você S.A., São Paulo: Editora Abril, ed. 25, 2000. Disponível em: <https://groups.google.com/g/faten10a/c/Z7PCsixBxNg?pli=1>. Acessado dia 02/12/2024.

JÚNIOR, Antônio Barbosa Lemes. PISA Beatriz Jackiu. **Administrando Micro e Pequenas Empresas - Empreendedorismo e Gestão**. Disponível em: Microsoft Word - Thalita Araujo_0004905.docx. Acessado dia 29/10/2024.

KANT, I. **O que é o Esclarecimento?** In: Textos Seletos. Trad. De Raimundo Vier. Petrópolis: vozes, 1985. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/etica-nas-relacoes>. Acessado dia 02/12/2024

SOUZA, Márcia Cristina. **Ética no ambiente de trabalho: uma abordagem franca sobre a conduta ética dos colaboradores**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.