

# CONIC SEMESP

15º Congresso Nacional de Iniciação Científica

**TÍTULO:** ÉTICA FATOR PRIMORDIAL NA COOPERATIVA CREDLÍDER-SICOOB

**CATEGORIA:** CONCLUÍDO

**ÁREA:** CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

**SUBÁREA:** ADMINISTRAÇÃO

**INSTITUIÇÃO:** FACULDADE DE AURIFLAMA

**AUTOR(ES):** GISLAINE APARECIDA PEREIRA, BRUNA DA SILVA MARTINS

**ORIENTADOR(ES):** JOÃO ANGELO SEGANTIN

Realização:



Apoio:



## **1. RESUMO**

Este trabalho pretende apresentar a Ética como fator primordial nos trabalhos bancários da Cooperativa- SICCOOB Credlíder. A referida relevância deve-se ao fato deste tipo de postura ser imprescindível para, constituir uma maneira eficaz de se obter informações técnicas e adicionais de confiável qualidade, bem como realizar o trabalho bancário com eficácia. Será explicado o modo como a cooperativa atua sobre questões que versam sobre contabilidade por meio do levantamento de informações técnicas respeitando-se todos os procedimentos. Além da apresentação da Cooperativa Credlíder como aliado no atendimento e crescimento econômico do município, o presente estudo enfoca as relações de confiabilidade entre funcionários e clientes. Da eficiência desta importante interação depende o sucesso do levantamento de informações. A metodologia utilizada consiste na busca de informações sobre a cooperativa por meio de sites relacionados ao assunto, orientações técnicas bancárias. Todo trabalho converge para o seguinte resultado: um esclarecimento sobre Ética, no que consiste as atividades bancárias e a importância de uma boa interação entre todas as pessoas envolvidas.

## **2. INTRODUÇÃO**

O presente trabalho tem como tema a Ética na área administrativa bancária por se tratar de um assunto de extrema importância para garantir o sucesso das atividades dentro de uma agência.

O problema de pesquisa é identificar qual é a importância da Ética profissional nas atividades bancárias?

O objetivo pretendido é um esclarecimento sobre todo esse processo tão importante para as atividades bancárias. Assim, a metodologia adotada foi a pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, visto que a bibliográfica possui uma quantidade de fontes bem extensa, o que permite a observação de distintos pontos de vista. Já a pesquisa de campo possibilitou uma elaboração de um trabalho mais completo.

Os resultados apontaram que os funcionários da SICCOOB Credlíder possuem um bom nível de conhecimento sobre Ética corporativa na cooperativa, bem como demonstrou os padrões de comportamento mais valorizados pelo banco. Neste

sentido, entende-se que o posicionamento ético é importante, ou seja, de grande valia para o sucesso de qualquer empresa.

### **3. OBJETIVOS**

O objetivo geral do trabalho aqui apresentado é entender como, e em que medida a questão Ética é tratado dentro da Cooperativa SICCOOB Credlíder.

Foram elencados os seguintes objetivos específicos: Identificar os procedimentos ligados a Ética; Verificar se existe relação quantitativa entre os indicadores de ética; Analisar o posicionamento gerencial da Cooperativa Credlíder frente as orientações sobre Ética

### **4. METODOLOGIA**

O presente artigo utilizou as pesquisas bibliográficas e estudo de caso na Cooperativa SICCOOB Credlíder, no município de General Salgado, interior do Estado de São Paulo. Para que o trabalho pudesse ter veracidade foi aplicado um questionário, com perguntas fechadas para 7 funcionários da agência, esses funcionários atuam em diferentes setores.

As questões foram elaboradas buscando verificar qual o entendimento desses funcionários sobre o tema Ética e, qual o comprometimento desses funcionários em cumprir com as políticas éticas e morais da cooperativa SICCOOB Credlíder. Esse tipo de pesquisa se justifica pois possibilita uma verificação dos padrões éticos inseridos nas condutas desses funcionários, identificando suas variáveis em relação ao problema em questão.

Para o desenvolvimento textual utilizou-se a pesquisa bibliográfica, pesquisa feita em livros e artigos publicados, regulamentados e reconhecidos. De acordo com Amaral (2011) a pesquisa bibliográfica deve ser um procedimento primordial no desenvolvimento do trabalho de pesquisa, afinal, consta na coleta de dados e levantamento de hipóteses.

## **5. DESENVOLVIMENTO**

### **5.1 Ética**

De acordo com o dicionário Aurélio, (1999) ética é o “estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de

vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto”.

Conforme Siqueira (2005) a palavra ética é um termo que tem origem grega derivada de *ethos*, que diz respeito ao estudo da moral e determina como devem atuar os membros de uma sociedade. Por esse motivo, é definida como sendo a ciência do comportamento moral. Logo a palavra moral traduzida em latim por *mos* ou *mores* (no plural) trata sobre o costume, melhor dizendo, os hábitos dos homens. Faz-se uma análise sobre o valor das ações sociais consideradas tanto no âmbito coletivo como no âmbito individual.

Mas é Lisboa (2009) que define ética dizendo que ter ética é uma reflexão dada pela influência que o código moral estabelecido exerce sobre o que pensamos, e o modo como lidamos com essas prescrições de conduta, se aceitamos de forma total ou não esses valores normativos e, dessa forma, até que ponto nós damos o efetivo valor a tais valores.

Para Siqueira (2005) a filosofia moral ou a disciplina denominada ética nasce quando se passa a questionar o que são de onde vêm e o que valem os costumes. Isto é, nasce quando também se busca compreender o caráter de cada pessoa, melhor dizendo, o senso moral e consciência moral individuais, no modo de pensar e sentir a respeito de algo.

O autor ainda acrescenta que o Senso Moral é a maneira como se avalia a situação e a dos outros segundo as ações, como: a de justiça, injustiça, e se são bons ou maus, refere-se também a avaliações de conduta que leva o indivíduo a tomar decisões por si mesmo, a agir em conformidade com essas condutas e a responder por elas perante os outros. Isso significa ser responsável pelas consequências dos próprios atos.

De acordo com Lisboa (2009, p.24) a moral, como sinônimo de ética, pode ser conceituada como o conjunto das normas que, em determinado meio, granjeiam a aprovação para o comportamento dos homens. Assim, ainda seguindo o pensamento do autor citado anteriormente, a ética, como expressão do pensamento correto, conduz a ideia da moral, universal, particular e singular.

Para Sá (2001) a ética universal envolve toda a sociedade. Já a particular pode classificar por organizações, elas tem uma forma de comportamento adaptada, cada uma a sua realidade. Por fim, há a ética singular, ela é uma fração da parte,

está ligado ao único, isto é, ao indivíduo. A mesma se encaixa ao indivíduo que vive sozinho, que não se envolve com as organizações e por isso cria suas próprias regras, até que se conviva com o outro e precise seguir leis.

É importante valorizar a ética e a moral, pois, com isso, se conscientiza a sociedade da autoridade que a profissão tem, e o tanto se adquire respeito e valores com ela. É muito comum ouvir, que uma determinada sala de aula está comentada por uma mal realização de uma atividade, ou um mal comportamento dos alunos.

Lisboa (2009, p. 54) afirma que no meio profissional, o argumento mais relevante que pode ser utilizado para que todos compreendam a importância da ética, válido para qualquer profissão, é o de que, caso a sociedade em geral não perceba a disposição dos profissionais em proteger os valores éticos, certamente ela passará a não acreditar na profissão. Destarte, visualiza-se que na atualidade algumas profissões estão perdendo credibilidade, em virtude da visão que esta sendo passado para a sociedade.

O agir de forma ética ocorre quando se leva em consideração os costumes, as normas, os valores socialmente convencionados onde o indivíduo está; é tudo aquilo de bom para o indivíduo e para sociedade que é imposto para o bem comum.

## **5.2 Ética no ambiente bancário**

Ao realizar um trabalho de estudo voltado para a Ética é importante resgatar os ensinamentos dos mais valiosos filósofos, aos quais procuraram definir a importância dessa conduta na vida. De acordo com Saldanha (1998) ética tem origem na necessidade do homem em buscar valores que lhe permitam viver numa sociedade melhor. Porém, cada momento histórico é denominado por uma determinada modalidade hierárquica de valores, e pode-se afirmar que, depende muito dos problemas surgidos em determinado contexto.

Ainda, de acordo com o autor citado anteriormente, o conceito de ética atualmente corresponde a um mundo onde o homem perdeu suas referências centrais e pouco dispõe de uma concepção integral do mundo. No cenário econômico brasileiro, é importante entender que ética dá-se nas relações interpessoais ou coletivas, onde o sujeito é um grupo, associação ou comunidade política. Pode-se afirmar que, Ética precisa estar comprometida com a realidade

sócio-econômica, com a intenção de eliminar as desigualdades sociais, para garantir os direitos fundamentais do indivíduo.

Denny (2001) afirma que a sociedade civil carece de ética uma vez que o próprio convívio dos seres racionais já representa a eleição de um fim (bem comum) e dos meios (sociedade civil) para o alcance deste fim, é a razão prática que indica o caminho para o convívio social [...]. A continuidade da sociedade, seu destino, sua fortuna, sua bem-aventurança [...] dependem nada mais, nada menos, que da prudente governança instituída para o direcionamento do que é comum a todos; a sociedade deve ser dirigida por uma autoridade que deverá ser prudente na escolha dos meios que conduzirão ao bem comum. Mais uma vez se está a dizer que a ética, como fruto de operar da razão prática, deve estar a presidir o convívio social.

Sendo assim, ao refletir sobre as questões, ética política e econômica, não se pode deixar de salientar que é de grande importância, afinal, elas são responsáveis pelas imposições e transformações econômicas que influenciam o comportamento do ser humano. Pode-se afirmar que, os bancos são responsáveis e protagonistas de uma economia calçada em desigualdades e abismos sociais. Por um lado, os índices de rentabilidade dos bancos e de outro, um governo amarrado às instituições financeiras e, do outro, a população reduzida às mais vis condições de existência.

Segundo Fortuna (1998) até 2003 os bancos foram os campeões de lucros entre as empresas negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (BOVESPA), desde o início do Plano Real (1994). Durante anos a inflação foi a principal responsável pelos resultados das instituições financeiras, enquanto as empresas e a população eram obrigadas a lidar com uma moeda que perdia, por mês, até 80% de seu valor nominal. Hoje, a saída dos bancos para manter os números, está em deter títulos públicos com juros elevadíssimos, lucrando excessivamente com a rentabilidade desses papéis. Pode-se destacar que, as instituições financeiras lucram com os títulos do governo e com empréstimos concedidos a clientes.

Conforme Mariano (2007) citando Aristóteles [...] o dinheiro constituía mero meio de pagamento e, nesse sentido, não poderia cobrar taxa pelo seu uso porque ele é consumido no ato de seu uso. O preço justo do dinheiro emprestado seria a devolução do dinheiro e, nada mais. No entanto, os bancos não são os únicos vilões

e responsáveis pelas mazelas sociais, afinal o objetivo de se obter lucro com a expansão do comércio e desenvolvimento do capitalismo, passou a ser objetivo de todos os indivíduos.

Portanto, e de acordo com os estudos aqui apresentados sobre ética, o justo meio de virtudes morais consiste em agir conforme a reta norma da sabedoria prática, ou seja, a justiça moderna bancária precisa honrar os contratos sem lesão ao próximo e sem danos pessoais. Pode-se considerar que, como parte essencial do funcionamento da economia de mercado, a atividade bancária guiada por normas morais e ética leva ao desenvolvimento integral do homem e da sociedade, promovendo o bem comum, apoiando honesta e eticamente uma competitividade responsável.

## **6. RESULTADOS**

### **6.1 SICOOB-Cooperativa Credlíder**

O presente estudo aconteceu na Cooperativa SICOOB- Credlíder, situado na Rua: Bruno Martins, nº 693, no centro de General Salgado no município de General Salgado, São Paulo, fundado em 10 de outubro de 2001. A instituição Cooperativa conta com um quadro de 07 funcionários, cujos 2 administrativo, 2 atendimento ao cliente, 2 no departamento contábil, 1 serviços gerais.

Cooperativa de Crédito Rural do Extremo Oeste de São Paulo – SICOOB/CREDLÍDER foi instituída aos 22 de abril de 2002, como instituição financeira, sociedade de pessoas, de natureza civil, sem fins lucrativos e não sujeita a falência. Iniciou suas atividades em 2003. Regida pelo disposto nas Leis 5764/71 e 4595/64, atos normativos baixados pelo Conselho Monetário, Banco Central do Brasil, Estatuto e Regimento Interno, atualmente abrange 113 municípios.

Tem como objetivos: Proporcionar, através da mutualidade, assistência financeira aos associados em suas atividades específicas, buscando apoiar e aprimorar a produção, a produtividades e a qualidade de vida, bem como a comercialização e industrialização dos bens produzidos; O desenvolvimento de programas de poupança, de uso adequado ao crédito e de prestação de serviços, praticando todas as operações ativas, passivas e acessórias próprias de Cooperativas de Crédito; Promover o aprimoramento técnico, educacional e social

de seus dirigentes, associados, seus familiares e empregados; O estímulo ao desenvolvimento econômico e interesses comuns dos associados.

É importante salientar que a principal missão da Credlíder é oferecer serviços de qualidade, buscando atender as necessidades dos cooperados, sempre respeitando o espírito cooperativo que lhe deu origem. Tem como visão empreendera tornar-se forte, expandindo e ampliando seus serviços a um número cada vez maior de cooperados passando a fazer parte de suas vida.

## 6.2 Descrição e análise da pesquisa

Nesta parte da pesquisa descrever-se-á coleta dados sobre a conduta Ética dentro da Cooperativa Credlíder e suas implicações. Foram distribuídos 07 questionários para que os funcionários pudessem explanar sobre seus conhecimentos. Questionados se os mesmos conheciam a política do banco, ou seja, sobre a missão da cooperativa obteve-se a seguinte estatística:

Gráfico 01 - Conhecimento Missão da Cooperativa

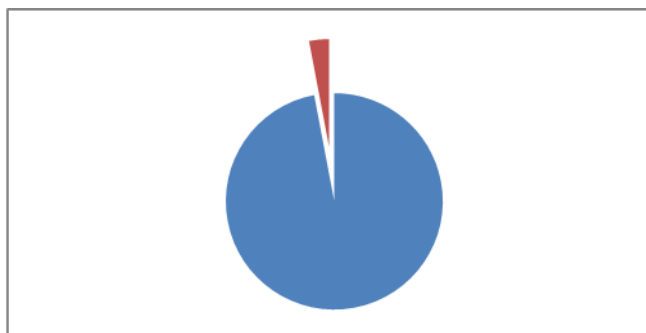


Fonte: Ética fator primordial na cooperativa Credlíder-SICCOOB, 2015.

O gráfico 1 representado pela pergunta 02, observa-se que, 89% dos funcionários conhecem a missão da Cooperativa Credlíder. Isso demonstra a interação entre Cooperativa e Colaboradores. Contudo, 11% dos funcionários afirmaram não conhecer a missão. Verifica-se, através das respostas que os solicitados, ocupam função de serviços gerais, o que não os impede de ter conhecimento sobre a empresa que participam.



Gráfico 02 - Treinamento oferecido pela Cooperativa

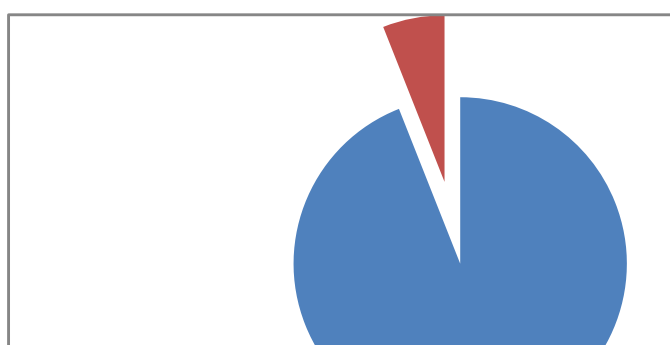


Fonte: Ética fator primordial na cooperativa Credlíder-SICCOOB, 2015.

O gráfico 02 que responde a questão 4 mostra que 97% dos colaboradores recebem treinamento, participam de palestras e orientações sobre Ética da Cooperativa para que possam desenvolver suas funções de acordo com a política do banco. Outros 3% disseram que são orientados quanto à postura com o cliente, porém, não participam de treinamento. Foi durante a observação in loco que pode-se observar a rotina dentro do banco, evidenciando a todo o momento essa afirmativa.

Questionados através da pergunta 05 se a Cooperativa mantém o sigilo sobre informações confidenciais de seus clientes, ou seja, se os dados dos clientes são sigilosos, principalmente, das transações de empréstimos, aplicações obteve-se a seguinte resposta.

Gráfico 03 - Garantia do Sigilo Bancário



Fonte: Ética fator primordial na cooperativa Credlíder-SICCOOB, 2015.

As respostas obtidas comprovam que o fator Ética é preponderante dentro da Cooperativa Credlíder, ou seja, o banco trabalha com uma política altamente sigilosa no que diz respeito as informações dos clientes, pode-se verificar que 94%

dos funcionários trabalham para manter, principalmente, a ética profissional. Outros 6% disseram, não possuem contato com o cliente, e nem tem acesso a informações dos mesmos.

Vale destacar que é muito importante que a empresa Credlíder, ou seja, seus funcionários colaboradores apliquem os valores éticos, afinal, não tem como separar o posicionamento da empresa com a conduta de seus funcionários.

Gráfico 04 - Cobrança de postura Ética



Fonte: Ética fator primordial na cooperativa Credlíder-SICCOB, 2015.

Na pergunta 07, os funcionários foram questionados se a Cooperativa Credlíder fazia algum tipo de cobrança, a respeito da postura, ou seja, sobre a ética profissional e obteve-se os seguintes resultados: 85% dos colaboradores afirmaram que são cobrados o tempo todo sobre postura e posição ética dentro do banco, principalmente, os funcionários que tem maior contato com os clientes. Cerca de 11% desses funcionários disseram que não, mas reconhecem a importância dessa postura. E 4 % disseram que por prestarem serviço que não tem contato com o cliente, reconhecem, porém, são pouco cobrados.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Refletindo sobre os objetivos pretendidos neste trabalho observa-se que o fator Ética é de extrema importância, principalmente, no mundo dos negócios bancários.

Isso porque a ética pode ser considerado uma característica inerente a toda ação humana e, por isso, pode ser considerado também, um elemento vital na produção da realidade humana.

Deve-se considerar que Ética está relacionada a uma opção, ao desejo de realizar um trabalho com eficácia, cumprir as normas propostas pela empresa, dentre outras considerações.

É importante ressaltar que a Cooperativa SICOOB Credlíder possui um código de Ética e isso demonstra que a empresa está preocupada com a sua ética corporativa, bem como a postura que se espera de seus colaboradores.

No entanto, a empresa não pode se limitar em oferecer orientações, treinamentos, afinal, possuir um código de ética não é garantia de que a corporação tenha esse comportamento o tempo todo. Isso é apenas um dos mecanismos que a cooperativa pode adotar para que se tenha uma postura cultura ética dentro da empresa.

## **8 FONTES CONSULTADAS**

DENNY, A. E. Ética e Sociedade. Capivari: Opinião 2001.

DICIONÁRIO AURÉLIO BUARQUE DE HOLANDA FERREIRA. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

**ÉTICA E RESPONSABILIDADE CIVIL DA CLASSE CONTÁBIL** em:  
<http://www.brasilecola.com/sociologia/o-que-etica.htm>> Acesso 27/03/2015

FORTUNA, E. Mercado Financeiro: Produtos e Serviços. 11ª Ed. Rio de Janeiro. Qualitmark, 1998.

LISBOA, L. P. Ética Geral e Profissional em Contabilidade. São Paulo: Atlas, 2009.

MARIANO, R.A. Noções Básicas de Filosofia e de Ética Profissional: aprendendo a pensar de maneira crítica os principais termos da filosofia e da ética para a vida pessoa, escolar, profissional. Maringá: Liceu, 2007.

SÁ, Antônio L. Ética profissional. São Paulo: Atlas, 2001.

SICOOB - COOPERATIVA Credlíder, Histórico. Disponível em  
<http://www.credlider.coop.br/missao.asp>. acesso em 22-05-2015.

SIQUEIRA, Leonardo B. Profissionalismo: uma análise da ética. Veredas FAVIP. vol.02, 2005