

CLÁUDIA REGINA DOMINONI BORINELLI

**A ÉTICA SEGUNDO OS FUTUROS GESTORES DA INFORMAÇÃO:
UM ESTUDO NO CURSO DE GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO PARANÁ**

**Trabalho de conclusão de curso
apresentado à disciplina Pesquisa em
Informação II, Curso de Gestão da
Informação, Setor de Ciências Sociais
Aplicadas, Universidade Federal do
Paraná.**

Orientadora: Profª Sônia Maria Breda

CURITIBA

2001

B734 Borinelli, Cláudia Regina Dominoni
A ética segundo os futuros gestores da informação: um estudo no curso de graduação da Universidade Federal do Paraná / Cláudia Regina Dominoni Borinelli. -- Curitiba, 2001.
vi, 81 f. Digitado
Trabalho de conclusão de curso (Graduação) – Curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

1. Ética. 2. Ética profissional. 3. Código de ética profissional. 4. Profissionais de informação - Ética.
I Título.

CDD (20. ed.) 174

**Nosso futuro não depende só de
nossa ciência e inteligência, mas
principalmente de nossa ética e
força de vontade.**

Agustín Alvarez

RESUMO

Estudo reflexivo acerca da ética no contexto do curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná. Discorre sobre a ética em variados ângulos: na história, na sociedade, no mercado de trabalho, nas profissões, nas empresas, em relação à informação e, especialmente, no âmbito profissional. Como trabalho de campo, investiga a percepção de quarenta e seis alunos, futuros gestores da informação, a respeito da problemática. Questiona o significado e importância da ética profissional; a relevância da inclusão de uma disciplina na grade curricular do Curso; a representação e a contribuição de um código de ética para o gestor da informação; a prestação ética de serviços informacionais; a vivência de problemas éticos no cotidiano e a concordância com programas de conduta implantados nas empresas. Utiliza questionário aplicado a alunos do quinto ao oitavo período do curso de Gestão da Informação, incluindo desperiodizados. Os resultados revelam que, de um modo geral, os alunos consideram a ética profissional importante para o desempenho no mercado de trabalho, porém encaram sua aplicabilidade com certa descrença, evidenciando uma visão parcialmente contraditória. Demonstram conhecimento insuficiente acerca do assunto e de aspectos relevantes em relação à informação, o que reforça a pertinência da introdução das questões éticas no fórum de discussões acadêmico.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1- SIGNIFICADO DE ÉTICA PROFISSIONAL PARA OS ALUNOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001	32
TABELA 2 - IMPORTÂNCIA DO TEMA ÉTICA PROFISSIONAL PARA OS ALUNOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	34
TABELA 3 - FATORES FAVORÁVEIS À INCLUSÃO DA DISCIPLINA ÉTICA PROFISSIONAL NO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001	37
TABELA 4 - FATORES DESFAVORÁVEIS À INCLUSÃO DA DISCIPLINA ÉTICA PROFISSIONAL NO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	39
TABELA 5 - SIGNIFICADO DE UM CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	40
TABELA 6 - CONTRIBUIÇÃO DE UM CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL PARA GESTORES SEGUNDO OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA – 2001	41
TABELA 7- FATORES IMPORTANTES PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM RELAÇÃO À PRESTAÇÃO ÉTICA DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS - CURITIBA – 2001.....	46
TABELA 8 - FATORES IMPORTANTES APREENDIDOS NA VIVÊNCIA DE PROBLEMAS ÉTICOS PELOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001	48
TABELA 9 - FATORES FAVORÁVEIS À ADOÇÃO DE PROGRAMAS DE CONDUTA NAS EMPRESAS SEGUNDO OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001	51
TABELA 10- FATORES DESFAVORÁVEIS À ADOÇÃO DE PROGRAMAS DE CONDUTA NAS EMPRESAS SEGUNDO OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001	53

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 -PERÍODO DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO CURSADO PELOS RESPONDENTES - CURITIBA - 2001.	30
GRÁFICO 2 -CONCORDÂNCIA DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ EM RELAÇÃO AO VÍNCULO DA ÉTICA AO COTIDIANO - CURITIBA - 2001	31
GRÁFICO 3 -IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DA DISCIPLINA ÉTICA PROFISSIONAL NO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	36
GRÁFICO 4 -FATORES RELEVANTES PARA A PRESTAÇÃO ÉTICA DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001	43
GRÁFICO 5 -ENFRENTAMENTO DE PROBLEMAS ÉTICOS NO COTIDIANO POR PARTE DOS RESPONDENTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA – 2001	46
GRÁFICO 6 -CONCORDÂNCIA DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ COM PROGRAMAS DE CONDUTA NAS EMPRESAS - CURITIBA - 2001	50

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS	<i>iv</i>
LISTA DE TABELAS	<i>v</i>
RESUMO	<i>vi</i>
1 INTRODUÇÃO AO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	1
2 OBJETIVOS	4
2.1 GERAL	4
2.2 ESPECÍFICOS	4
3 LITERATURA PERTINENTE	5
3.1 CONCEITO DE ÉTICA	5
3.1.1 Ética e Moral são Semelhantes?.....	5
3.1.2 Problemas Éticos e Morais	6
3.2 DOCTRINAS ÉTICAS FUNDAMENTAIS	8
3.3 ÉTICA PROFISSIONAL	13
3.4 ÉTICA NAS EMPRESAS	16
3.4.1 Definição de Ética nos Negócios	16
3.4.2 Questões Éticas Comuns.....	19
3.5 ÉTICA E INFORMAÇÃO.....	21
3.5.1 Comunicação e Informação	21
3.5.2 Aspectos Éticos, Profissionais da Informação e suas Relações Profissionais	22
3.6 DEONTOLOGIA DOS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO.....	25
3.7 CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL NA ÁREA DE INFORMAÇÃO.....	27
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	28
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	30
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
REFERÊNCIAS	58
DOCUMENTOS CONSULTADOS	60
APÊNDICE	62
ANEXOS	66

1 INTRODUÇÃO AO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

A Ética é um segmento da filosofia destinado ao estudo do comportamento moral do homem enquanto ser social. Possui vigente um código de normas interiores que proporciona às pessoas a possibilidade de emitirem um juízo de valor moral, seja positivo ou negativo, a respeito do comportamento do próximo (SÁ, 2000, p. 12).

NALINI (2001, p. 73) afirma que “**Ética se aprende e ética se pode ensinar**. O abandono da ética não fez bem ao processo educativo, nem à humanidade”. Assim, “... de pouco vale o conhecimento técnico, sem o compromisso do crescimento ético”. Complementa o seu pensamento, lembrando que “despertar para a Ética é acudir a todas as demais necessidades de uma adequada formação integral. O primeiro compromisso ético de quem se dispõe a abraçar uma carreira é bem conhecê-la. Reforce-se o caráter e atile-se a consciência. O estudo sério das disciplinas necessárias ao bom desempenho profissional virá por acréscimo”.

A crise de valores vivenciada em nosso País reclama a atenção para o revigoramento dos costumes, principalmente na vida política e na profissional. Não é de agora que as questões éticas têm sido discutidas no cotidiano das pessoas, às vezes, através da própria vivência, outras por meio da mídia, que divulga não só as atitudes questionáveis de muitos dirigentes, como também de trabalhadores comuns.

O momento é de reflexão. É dever da universidade contribuir para a conscientização dos profissionais que está formando, criando mentalidades onde esteja presente a reflexão ética. É possível que seus ensinamentos não atinjam objetivos com muitos desses profissionais, mas se conseguir adentrar o pensamento e as atitudes de alguns, já é um avanço.

Diante desta realidade, a busca de uma postura ética consciente do profissional intitulado gestor da informação se faz necessária, pois este deverá estar apto a desenvolver atividades voltadas ao seu objeto principal - a informação, considerando, para tanto, todos os elementos fundamentais e inerentes a este objeto.

A informação tem características importantes e desperta alguns tipos de questionamentos acerca de sua natureza. O profissional envolvido com a informação

possivelmente será avaliado em relação a elementos como o sigilo, a precisão da informação, propriedade intelectual, direitos autorais, acesso e privacidade, os quais serão incisivos e determinantes para a sua atuação.

Como formanda e futura profissional de Gestão da Informação, surgiu a preocupação de apurar a compreensão de alguns princípios estudados pela Ética, especialmente a Ética Profissional, em virtude de se tratar de Curso novo, sem um código de ética profissional próprio.

Apesar da importância do assunto, da amplitude, complexidade e extensão de sua literatura, carecem estudos a respeito, haja vista a apresentação de um único trabalho dentre as monografias de conclusão de curso no período de 1970 a 2002, no antigo Departamento de Biblioteconomia e Documentação, atual Departamento de Ciência e Gestão da Informação - DECIGI da Universidade Federal do Paraná - UFPR.

Esse trabalho monográfico foi elaborado pela aluna Vera Lúcia Belo Chagas¹, no ano de 1979, visando comparar o grau de conhecimento dos graduandos do curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual de Londrina – UEL e da Universidade Federal do Paraná – UFPR, acerca do Código de Ética do Profissional Bibliotecário. Naquele momento, o resultado da pesquisa comprovou que o grau de conhecimento dos mesmos era insuficiente para atuação no mercado de trabalho.

A diferença entre o estudo aqui proposto e o acima referido se dá em virtude do processo de transição que atravessa o curso de Gestão da Informação. O curso de Biblioteconomia foi extinto na Universidade Federal do Paraná no ano de 1998 e em seu lugar foi proposto um programa diferenciado, denominado curso de Gestão da Informação.

O presente trabalho pretende apurar algumas questões pertinentes à ética geral e profissional, buscando a compreensão da sua importância, principalmente nas relações de trabalho, pois a falta de ética percebida e praticada por variados grupos profissionais evidencia a necessidade de resgatar os valores característicos e apregoados por esse segmento da filosofia não só para a vida profissional, como também para a social e pessoal.

¹ Professora do Departamento de Ciência e Gestão da Informação – DECIGI desde 1998.

Assim, que percepções e noções de ética e ética profissional carregam os futuros gestores da informação? A ética deve ser ensinada? É relevante a elaboração de um código de ética profissional para essa nova categoria profissional? Estas são as principais questões que o estudo se propõe a responder.

A intenção da presente pesquisa é evidenciar se os alunos mais próximos de completar a graduação e entrar, conseqüentemente, no mercado de trabalho, estão conscientes e preocupados com as questões éticas, bem como com suas implicações propriamente ditas.

Todos esses aspectos constituem uma preocupação, pois o comportamento desta nova categoria profissional vai refletir positiva ou negativamente na coletividade.

2 OBJETIVOS

2.1 GERAL

Sistematizar um referencial teórico fundamental sobre ética, com ênfase à ética profissional e colher a visão dos alunos do quinto ao oitavo período do curso de Gestão da Informação sobre a problemática enfocada.

2.2 ESPECÍFICOS

Constituem objetivos específicos do estudo:

- a) traçar um breve perfil histórico da ética;
- b) averiguar a percepção dos alunos em relação à ética;
- c) investigar o significado e a importância da ética profissional;
- d) indagar da importância para essa formação profissional da inclusão de uma disciplina sobre ética profissional no curso de Gestão da Informação;
- e) coletar dados referentes à representação e importância de um código de ética profissional;
- f) verificar os elementos importantes para o gestor da informação atuar eticamente na prestação de seus serviços;
- g) investigar se já se depararam com problemas éticos no seu cotidiano;
- h) averiguar a concordância quanto à participação de programas de conduta aplicados atualmente nas empresas.

3 LITERATURA PERTINENTE

3.1 CONCEITO DE ÉTICA

O uso freqüente de certas expressões pode comprometer seu real sentido. Com o termo “ética” ocorre esse tipo de problema, principalmente por aparecer em variados discursos, manifestos e palestras, que trivializam o seu conteúdo, desviando o verdadeiro teor desse segmento filosófico.

Segundo NALINI (2001, p. 36), o conceito de ética deriva de *Ethos*, do grego e *Mos*, do latim, que significam *costume*. Analisando a ética de acordo com a sua origem etimológica, ela pode ser denominada como a *teoria dos costumes*, ou melhor, a *ciência dos costumes*.

3.1.1 Ética e moral são semelhantes?

A Ética veio sofrendo transformações e interpretações diferentes no decorrer da história da humanidade. É vista de formas diversas, dependendo do contexto, do lugar ou do país. O conceito da ética está intrinsecamente ligado ao conceito de moral. Apesar de confundirem os conceitos de ética e moral com freqüência e os mesmos serem utilizados como sinônimos, existem diferenças entre eles.

Para a maioria dos autores, a moral é entendida como o objeto da ética e é expressada como um conjunto de regras de conduta adotado por diferentes grupos sociais. Já a ética é compreendida como a ciência que estuda os princípios e os valores que fundamentam a vida moral. É importante frisar que não é a ética que vai estabelecer esses princípios estudados por ela e, sim a moral.

Dessa forma, pode-se deduzir que a moral não é ciência, mas objeto da ciência, sendo estudada e investigada por ela. Por outro lado, ética não é a moral e não pode ser reduzida tão somente a um conjunto de normas e princípios. O que é inquestionável é que ética e moral se relacionam, considerando-se a ciência juntamente com o seu objeto.

Em seu sentido mais amplo, de acordo com SÁ (1996, p. 15), a Ética também tem sido entendida como a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes. Além disso, envolve estudos de aprovação ou desaprovação da ação dos homens, considerando o valor dado a essas ações.

Já SÁNCHEZ VÁZQUEZ (2000, p. 23) é mais objetivo em sua definição quando afirma que ética é a teoria ou a ciência do comportamento moral dos homens em sociedade. É ela a responsável por essa forma específica do comportamento humano. Como ciência, a ética pretende não somente descrever os dados empíricos, mas transcendê-los através de novos conceitos, hipóteses e teorias.

Segundo SÁNCHEZ VÁZQUEZ (2000, p. 20), no passado as doutrinas éticas difundidas não eram consideradas como investigação ou um esclarecimento da moral do comportamento humano, mas como uma justificação ideológica de determinada moral, que correspondiam às necessidades sociais da época.

A ética é supostamente entendida pela sociedade como uma simples função normativa, que dita aos homens o que fazer em determinadas ocasiões. Essa idéia tem fundamento, mas não se pode esquecer que a ética é uma teoria, com objetivos específicos de explicar, esclarecer ou investigar um fenômeno ou realidade, visando a elaboração de novas concepções do estudo que correspondam à realidade analisada.

3.1.2 Problemas éticos e morais

A ética está envolvida nas relações cotidianas entre os indivíduos e surge na forma de problemas, que costumam ocasionar dúvidas no modo de pensar, de agir e de julgar. Percebe-se que há intenções de elogiar, bem como de condenar as ações sobre as quais aceita-se uma determinada posição moral.

É comum questionar-se acerca de atitudes como, por exemplo, se é correto cumprir uma promessa a um amigo, mesmo sabendo que o cumprimento dela possa trazer prejuízos e descrédito à pessoa envolvida, ou ainda, avaliar os atos bárbaros cometidos por soldados em guerra, que obedeceram a rígidas ordens militares.

Essas questões são tratadas por SÁNCHEZ VÁZQUEZ (2000, p. 15) como “problemas práticos”, apresentados em relações efetivas e reais, entre os indivíduos ou quando se julgam certas decisões e ações dos mesmos. A solução dada pode atingir não só a pessoa que os propôs como também aquela que sofrer as conseqüências dessa decisão ou ato.

Diante desses “problemas práticos” é que os indivíduos necessitam pautar o comportamento através de normas julgadas mais adequadas e dignas de serem cumpridas. Pretende-se, muitas vezes, com essas medidas, justificar os atos e argumentar as decisões tomadas. Nesse caso, o comportamento moral traz à tona um outro problema: a **responsabilidade**.

Quando se menciona o elemento comportamento moral, é preciso relacioná-lo ao fato de que ele somente é possível quando o indivíduo que assim se comporta é totalmente responsável pelos seus atos. Por outro lado, a responsabilidade não pode separar-se da liberdade da vontade, que é escolher uma ou mais alternativas e agir de acordo com a decisão tomada (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2000, p. 18).

Um outro aspecto acerca da ética é explanado por MCGARRY (1999, p. 173), que afirma existir alguns princípios abstratos que fundamentam o discurso ético, porém as decisões éticas são concretas e práticas e os seus resultados visíveis a todos. De acordo com os conceitos levantados pelos dois autores, percebe-se um fator importante e determinante nas questões éticas: a responsabilidade implícita nas ações e no comportamento do ser humano.

Os problemas apresentados pelo pensamento ético estão situados no domínio da linguagem, evidenciando palavras como “dever” e “obrigação”, que permeiam o universo dos valores e não dos fatos.

Assim como a ética está envolvida nas relações cotidianas entre os indivíduos, ela também se relaciona de diferentes formas com outras ciências que, sob prismas diversos, estudam e analisam o comportamento humano na sociedade, bem como suas relações dentro dela, proporcionando informações que podem contribuir para o esclarecimento de determinados comportamentos morais.

Dentre elas, a Psicologia destaca-se devido a importante contribuição à ética, em virtude dos esclarecimentos das condições internas, subjetivas e individuais do ato moral. Nesse sentido, a psicologia auxilia na tentativa de compreender o comportamento dos indivíduos e os fatores psíquicos que os motivam e influenciam nos atos praticados.

Outra ciência que se relaciona estreitamente com a ética é aquela que administra o desenvolvimento e a estrutura das sociedades, como a Sociologia. O seu enfoque está no estudo do comportamento do homem em sociedade e as suas relações, bem como a estrutura dessas relações.

Já a Antropologia pretende estudar a origem das sociedades primitivas, o comportamento dessas comunidades e a análise do comportamento moral. Os antropólogos buscam estabelecer a estrutura dessas sociedades juntamente com o código que direciona os atos das mesmas. Assim, o que para nós é imoral e ilícito, como oferecer a esposa para dormir com o hóspede, na sociedade esquimó é motivo de ofensa grave e punível com a morte, se recusado.

A ética também está intimamente ligada com o Direito, que é a ciência das normas obrigatórias que regulamentam e disciplinam as relações dos homens em sociedade. A ele impõe-se a árdua tarefa de resguardar os direitos dos cidadãos. O Direito, em seus mais variados âmbitos, procura regradar o comportamento social de modo a impelir o cidadão a agir de forma correta. Do contrário, o mesmo terá as implicações de seus atos sob a força da lei.

3.2 DOCTRINAS ÉTICAS FUNDAMENTAIS

Historicamente, a ética surge dentro das sociedades para auxiliar na resolução de problemas de relacionamentos entre os homens, o que não mudou até o presente momento. Com características diferentes, proposta por diversos pensadores, as doutrinas éticas vêm sendo resgatadas em sua essência, para estreitar as relações entre a realidade humana e os conceitos morais nos processos de mudanças e de evolução.

Esse processo de mudança evidenciado no contexto estudado mostra, principalmente, o retorno aos ensinamentos éticos como meio de transformar o ambiente em um espaço onde haja respeito e integridade.

É importante ressaltar que estas doutrinas não podem ser consideradas de forma isolada, pois estão inseridas dentro de um processo de mudança e, conseqüentemente, do que delas advir, constituindo assim sua história.

Ao longo da história, percebe-se que as sociedades são modificadas e com elas muitos valores e princípios. Cada uma tem características particulares que regem e direcionam os objetivos de seus cidadãos.

O relacionamento existente entre ética e história se dá através da vida social e, dentro desta, por intermédio dos valores morais e através da sua própria história, tendo em vista que cada doutrina está diretamente ligada à outra, tanto anterior como posteriormente, às vezes se opondo aos princípios apontados, outras acrescentando algo particular e enriquecendo doutrinas posteriores.

Quando a vida social se modifica, a vida moral também sofre mudanças. Os valores e princípios apregoados pela sociedade passam a ser deficientes e são substituídos por outros que correspondam à nova realidade. Isso traz à tona a necessidade de renovar as reflexões e criar outras teorias morais, justificando-se, desta forma, o surgimento de novas doutrinas éticas.

A ética grega teve como principal objeto os problemas éticos vivenciados pela época, que pleiteava a democratização da vida política da antiga Grécia e de Atenas. Assim, a preocupação com os problemas do homem, principalmente, com os problemas políticos e morais, tornou-se o foco fundamental dos filósofos e estudiosos daquele tempo.

Destacam-se, desse momento, algumas idéias e princípios que embasaram as seguintes doutrinas, bem como os seus fundadores:

- a) sofistas: constituem um movimento intelectual da Grécia do século V (a.C). O termo sofista significa “mestre” ou “sábio”. A principal técnica dessa doutrina estava na arte de convencer, também denominada como retórica. Eles apregoavam que “não existe nem verdade nem erro, e as normas – por

serem humanas – são transitórias” (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2000, p. 269). O que sobressai nesta doutrina é o relativismo² e o subjetivismo;

- b) Sócrates: Filósofo nascido em Atenas em 470 (a.C.) e mestre de Platão, compartilhou algumas idéias dos sofistas, mas rejeitou o relativismo e o subjetivismo. Para ele, o fundamental é o saber a respeito do homem. Sua máxima era “conhece-te a ti mesmo”. A ética socrática era racionalista. SÁNCHEZ VÁZQUEZ (2000, p. 270) traduz o pensamento da seguinte forma: “...para Sócrates, bondade, conhecimento e felicidade se entrelaçam estreitamente. O homem age retamente quando conhece o bem e, conhecendo-o, não pode deixar de praticá-lo; por outro lado, aspirando ao bem, sente-se dono de si mesmo e, por conseguinte, é feliz”;
- c) Platão: Nasceu em Atenas em 427 (a.C.) e foi discípulo de Sócrates. Para Platão, a ética está relacionada com a sua filosofia política. Para ele – a “pólis³” é o terreno próprio da vida moral. A idéia de que “o homem é bom enquanto bom cidadão” transparece o sentimento de desprezo que os filósofos da Antiguidade, incluindo Platão, nutriam pelo trabalho físico desempenhado pelos artesãos, os quais não preenchiam os requisitos de sua doutrina. Era exaltada a classe dedicada às atividades mais elevadas como a contemplação, a política e a guerra, ou seja, aquelas pertencentes à aristocracia;
- d) Aristóteles: Nasceu na Macedônia em 384 (a.C.) e foi discípulo de Platão. A característica principal de sua filosofia está relacionada à razão. A ética de Aristóteles está também voltada à política, que acredita ser a comunidade social e política o meio necessário da moral. Semelhantemente à de Platão, a filosofia de Aristóteles também eliminava a classe social mais baixa, nesse caso, os escravos, que eram excluídos não só da vida teórica, como também da vida política. A elitização é um fator característico dessa doutrina, que

² **Relativismo**: doutrina segundo a qual os valores morais não apresentam validade universal e absoluta, diversificando-se ao sabor de circunstâncias históricas, políticas e culturais. (HOUAISS, 2001, p. 2421)

³ **Pólis**: cidade-Estado, na Grécia Antiga. (HOUAISS, 2001, p. 2252)

ratifica a de Platão, apregoando que o homem bom é o bom cidadão. Aristóteles foi quem primeiro sistematizou as reflexões éticas em tratados especiais: *Ética a Nicômaco*, *Ética a Eudemo* e *Grande moral*;

- e) estóicos e epicuristas: o fundador do pensamento estóico foi Zenão de Cítio e do epicurismo, o filósofo Epicuro. Ambos foram movimentos que surgiram da decadência do mundo antigo greco-romano, caracterizado pela perda da autonomia dos Estados gregos. Para ambos, a moral está relacionada ao universo, e não mais à “pólis”, como anteriormente. A física é a premissa da ética difundida por essas doutrinas. Os estóicos têm Deus como princípio, alma ou razão, acontecendo somente o que Ele quer, inexistindo acaso e liberdade. Os epicuristas crêem que tudo o que existe, incluindo a alma, é formado por átomos e que não há intervenção divina nos fenômenos físicos e nem da vida do homem. Em virtude disso, o homem é libertado do temor religioso e pode buscar o bem neste mundo.

Já a ética moderna é entendida por alguns autores como aquela praticada desde o século XVI até o começo do século XIX. A partir deste período, vigorou a ética contemporânea.

A ética antropocêntrica foi a primeira a destacar-se nessa época. Nessa doutrina o homem aparece no centro da política, da ciência, da arte e também da moral. Ele adquire valor pessoal como ser espiritual e corpóreo, possuindo não só razão, como também vontade.

Segundo SÁNCHEZ VÁZQUEZ (2000, p. 280), na ética antropocêntrica, o homem afirma o seu valor em todos os campos: na ciência (para servir suas necessidades humanas); na natureza (colocando-a como objeto de transformação ou produção humana); na arte (representando tudo com sensibilidade extrema).

Posteriormente, é evidenciada a Ética de Kant, criada por Emmanuel Kant, pensador alemão que disseminou a ética a partir do fato da moralidade, tornando-se um fato indiscutível que o homem sente-se responsável pelos seus atos e tem consciência do seu dever.

Kant ressalta que o comportamento moral pertence a um sujeito autônomo e livre, ativo e criador. Contudo, há um problema relacionado à moralidade, que exige que se proponha a questão do fundamento da bondade dos atos, ou em que consiste o bom. SÁNCHEZ VÁZQUEZ (2000, p. 282) complementa ainda dizendo que, para Kant, “o único bom em si mesmo, sem restrição, é uma boa vontade. A bondade de uma ação não se deve procurar em si mesma, mas na vontade com que se fez”.

A ética contemporânea surge numa época de progressos científicos e técnicos, de transformações, que exigem um novo questionamento acerca da existência da humanidade. Resumidamente, as doutrinas dessa época podem ser elencadas da seguinte maneira:

- a) existencialismo: o inspirador dessa doutrina foi Kierkegaard, considerado o pai do existencialismo. Para ele, o que vale é o homem concreto, o indivíduo como tal, isto é, sua subjetividade. Outro representante dessa linha é Jean Paul Sartre, cuja filosofia se fundamenta em dois aspectos: o seu individualismo radical e o seu libertarismo. De acordo com o seu pensamento, o homem é liberdade e é ela a única fonte de valor. Cada indivíduo cria livremente e, ao escolher, cria o seu valor;
- b) pragmatismo: caracteriza-se pela sua identificação da verdade com o útil, no sentido daquilo que melhor ajuda a viver e a conviver. No terreno da ética, dizer que algo é bom equivale a dizer que conduz à obtenção de um fim, que leva ao êxito;
- c) psicanálise: basicamente, a ética psicanalítica apregoa que existe uma zona da personalidade da qual o sujeito não tem consciência e, que é precisamente o inconsciente. Nele são armazenados recordações, desejos ou impulsos reprimidos que lutam para escapar desse fundo obscuro, burlando “a censura” exercida pela consciência;
- d) marxismo: sua doutrina tenta resgatar o homem concreto que havia se transformado em muitas abstrações. Parece-se com a filosofia kantiana ao afirmar que o homem real é um ser espiritual e sensível, natural e humano,

teórico e prático, objetivo e subjetivo. É antes de tudo, práxis⁴” define-se como produtor, transformador e criador (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2000, p. 291);

- e) neopositivismo e filosofia analítica: as idéias dessas doutrinas se mostram contra toda ética que pretenda definir o bom como uma propriedade natural, quando se trata de algo que não pode ser definido. Surge então o intuicionismo, que diz “que o erro consiste em buscar argumentos e razões para determinar o que é bom e o que se deve fazer quando isso é algo que deve ser apreendido de uma maneira imediata e direta, isto é, intuitivamente” (SÁNCHEZ VÁZQUEZ, 2000, p. 295).

A diversidade de doutrinas éticas só reforça a idéia de que a ética está estreitamente ligada à realidade humana e social e aos conceitos morais por ela apregoados, sofrendo, com isso, constantes processos de mudanças e de evolução.

3.3 ÉTICA PROFISSIONAL

O trabalho profissional foi pensado e organizado somente na segunda metade do século XIX por Frederick Taylor (1856-1915). Desde então, o espaço ocupado pela atividade profissional do ser humano ganhou respeito dentro da cultura organizacional.

Para SANTOS (2000, p. 16), ética profissional “é a reflexão sobre a atividade produtiva, para dali extrair o conjunto excelente de ações, relativas ao modo de produção. A atividade produtiva tem hábitos e costumes próprios; tem também acordos que asseguram a justiça mínima no decorrer de seu exercício e, que constituem, ambos, o objeto da ética profissional”.

Assim, a ética profissional estabelece uma relação de necessidade e solubilidade, exigindo condutas específicas entre as partes envolvidas. A responsabilidade dos atos

⁴ **Práxis:** Prática, ação concreta. FIL no *Marxismo*, ação objetiva que, superando e concretizando a crítica social meramente teórica, permite ao ser humano construir a si mesmo e o seu mundo, de forma livre, autônoma, nos âmbitos cultural, político e econômico. (HOUAISS, 2001, p. 2278)

praticados pelo profissional perante a clientela vai determinar o seu sucesso ou seu fracasso. É também sabido que existem variados tipos de profissionais atuantes no mercado, bem como de clientelas à busca de seus serviços.

Cada profissional é responsável pela sua atuação e com a qualidade dos serviços prestados. Dessa forma, a ausência de responsabilidade para com os seus clientes vai gerar, conseqüentemente, irresponsabilidade com a qualidade do trabalho apresentado.

A conduta e o exercício da ética caberão somente ao próprio profissional, observando que os valores intrínsecos a cada um, normalmente herdados da educação e do meio onde ele estava inserido, é que vão determinar os caminhos a serem trilhados e as decisões que serão tomadas na vida profissional. Porém, dependendo do caminho seguido, este pode ser sem volta, sendo a imagem do profissional e da empresa a qual representa totalmente denegrida.

Isto quer dizer que o profissional precisa ter como alicerce valores pessoais que nortearão sua vida profissional. Valores como zelo, honestidade, solidariedade, integridade, humildade, tolerância, flexibilidade são fundamentais para o exercício da ética profissional.

O valor ético das virtudes para com clientes, colegas, instituições e objetivos da classe, em suma, para com o ambiente no qual o profissional exerce sua missão é de fundamental importância, pois trará o reconhecimento profissional e a tranquilidade de agir com a sua consciência pessoal, o que também poderá variar de profissional para profissional.

SÁ (2000, p. 141) explana que o profissional “quando adquire a consciência do valor social de sua ação, da vontade volvida ao geral, pode realizar importantes feitos que alcançam repercussão ampla”. Nesse sentido, o valor social das profissões está na oportunidade que o homem tem de ser útil à sociedade, podendo nela se destacar, crescer e ser solidário através de seu trabalho e competência.

Percebe-se que a ética tem relação distinta com as profissões. A profissão nada mais é que o exercício constante de uma tarefa, a serviço de outras pessoas. Definida por SÁ (2000, p. 129), profissão representa “trabalho que se pratica com habitualidade a serviço de terceiros”.

A profissão definida como uma tarefa habitual desenvolvida para solucionar problemas de terceiros traz benefícios para ambos os lados: para quem faz o serviço e para quem recebe. Essa prática de benefícios recíprocos exige uma conduta condizente com os princípios éticos específicos de cada profissional.

A escolha e a execução da profissão deve estar associada ao bem-estar e à harmonia com a tarefa desenvolvida. O trabalho feito sem vontade se transforma em obrigação e, nem sempre, é feito e recebido de forma natural.

SÁ (2000, p. 150) define esse contexto assim:

A profissão não deve ser um meio, apenas, de ganhar a vida, mas de ganhar pela vida que ela proporciona, representando um propósito de fé. Seus deveres, nesta acepção, não são imposições, mas vontades espontâneas. Isto exige, portanto, que a seleção da profissão passe pela vocação, pelo amor ao que se faz, como condição essencial de uma opção.

Complementa afirmando que “a escolha da profissão implica o dever do conhecimento e o dever do conhecimento implica o dever da execução adequada.” Dessa forma, SÁ (2000, p. 150) enfatiza o dever do profissional em exercer a sua tarefa com competência e conhecer a tarefa a ser desempenhada. A prestação do serviço de forma irresponsável, imatura e sem o conhecimento necessário só traz prejuízos, tanto para o profissional que o executa como para o cliente que recebe o serviço prestado.

As profissões possuem características definidas por razões de conveniência. Segundo McGARRY (1999, p. 182), são dispostas da seguinte forma:

- a) substantivas: são denominadas como o conjunto de atributos que o profissional alega possuir. São as características primordiais da profissão, as quais vão constituir o currículo da profissão;
- b) estruturais: são aquelas que conferem a autoridade para regulamentar os procedimentos profissionais, impor disciplina e proporcionar o desenvolvimento intelectual de seus integrantes;

- c) filosóficas: são aquelas que compreendem a razão de existir da profissão, sua orientação para a comunidade, ideais de serviços prestados à sociedade mais ampla e suas relações com profissionais afins.

Essas três características são incorporadas no Código de Ética da Profissão, onde se encontra toda a base de conhecimentos, regras de procedimentos profissionais, os deveres e as obrigações, além de todas as conseqüências cabíveis de um desempenho desqualificado e irresponsável.

3.4 ÉTICA NAS EMPRESAS

O atual pensamento empresarial tem promovido a ética no âmbito dos negócios, haja vista os custos aumentados substancialmente em seus orçamentos, além dos prejuízos com multas pesadas, quebra de rotina normal, baixa moral dos empregados, aumento da rotatividade, dificuldades de recrutamento, fraudes internas e perda de confiança pública na reputação da empresa, principalmente devido aos escândalos ocorridos nas empresas.

Muitas empresas, multinacionais e nacionais, estão percebendo as vantagens em promover programas de conduta ética e aplicá-los com determinada freqüência, tendo em vista a implicação dos atos de seus colaboradores para a boa reputação da organização.

3.4.1 Definição de ética nos negócios

De acordo com NASH (2001, p. 6), “ética nos negócios é o estudo da forma pela qual normas morais pessoais se aplicam às atividades e aos objetivos da empresa comercial. Não se trata de um padrão moral separado, mas do estudo de como o contexto dos negócios cria seus problemas próprios e exclusivos à pessoa moral que atua como um gerente desse sistema.”

A ética nos negócios reflete os hábitos e as escolhas que os gerentes e administradores aplicam em relação às suas atividades e à própria organização. Suas ações e atividades são motivadas pelo sistema moral de valores pessoais próprios, porém, observa-se que, em virtude do contexto organizacional, o mesmo pode sofrer restrições econômicas e pressões variadas, transformando suas prioridades e alterando sua sensibilidade ao tomar uma decisão.

Segundo NASH (1993, p. 7), a ética empresarial geralmente incide sobre três pontos básicos de tomada de decisão gerencial:

- a) escolhas quanto à lei: o que deverá ser cumprido e o que não precisa;
- b) escolha sobre assuntos econômicos e sociais que estão além do domínio da lei: estão relacionados aos chamados “valores humanos” como noções de honestidade, justiça e também ao conceito de evitar danos e reparação voluntária de prejuízos causados;
- c) escolhas acerca dos interesses próprios: o quanto de bem-estar próprio que vem antes dos interesses da empresa ou de outras pessoas, dentro ou fora da mesma. Inclui-se neste item o direito de propriedade, a distribuição e a retenção de dinheiro.

NASH (2001, p. 4) expõe que, apesar de pressupor que administradores conhecem, pois faz parte da formação profissional, a maior parte dos valores compreendidos pela conduta ética nos negócios, tais como, honestidade, justiça, respeito pelos outros, prudência e confiança, não assegura que esses valores de bom senso sejam empregados de forma correta.

A questão mais urgente para as empresas é que elas dependem de cada um dos empregados para garantir a sua boa reputação. Os valores pessoais, a força de caráter e a integridade são ingredientes essenciais para se liderar um negócio. Isso tudo está relacionado ao fato de que empresas corretas vão buscar sempre profissionais com esses valores, mas aquelas que não concordam com esse critério, certamente vão selecionar empregados com perfis bem diferenciados.

Tratando-se de ética nas empresas, não é possível deixar de relatar que, mesmo tendo como base uma educação correta, permeada de valores e princípios, se o funcionário perceber diferenças excessivas de salários dentro da empresa, algum tipo de discriminação, ou ainda, desvantagens abusivas, a probabilidade deste funcionário ressentido prejudicar a empresa aumenta, mesmo que isso somente signifique um atendimento de má qualidade. Por vezes, um simples descaso ou um detalhe dessa natureza pode significar prejuízos incalculáveis para a empresa.

Um outro tipo de ética vem se destacando no âmbito empresarial. Algumas empresas estão investindo na ética convencionada. De acordo com NASH (2001, p. 20), a Ética Convencionada fornece uma combinação coerente de motivação de lucro e valores altruístas que ajudam a confiança e a cooperação entre as pessoas.

Assim, o objetivo principal deixa de ser o lucro e passa a ser a criação de valor em suas variadas formas. O lucro é percebido como retorno social e resultado para outras metas e, por fim, os problemas empresariais são abordados mais em termos de relacionamentos do que de produtos tangíveis.

Essa postura adotada por algumas empresas, como, por exemplo, a Johnson & Johnson, está alterando a forma de seleção de profissionais. A ética passou a ser pré-requisito em testes e recrutamentos, bem como o altruísmo, evidenciado pela Ética Convencionada e abordado nas seleções como as atividades voluntárias praticadas pelos candidatos.

Vista dessa forma, a ética começa a ser resgatada, demonstrando a insatisfação perante as atitudes praticadas pelos profissionais e a falta de valores percebidas nos negócios, não só particulares como públicos também.

A relevância da ética está no próprio valor que é dado a ela. Isso vai, certamente variar entre as pessoas, porém, torna-se claro que, em algum momento da prática profissional, surgirão dúvidas e questões constrangedoras a serem resolvidas. Para determinados profissionais pode até ser agradável e instigante o embate com as questões éticas, mas para outros, pode sugerir um desmoronamento pessoal e profissional.

3.4.2 Questões éticas comuns

Uma pesquisa desenvolvida por analistas de ética nos negócios, apontada por NASH (2001, p. 13), diz que a maioria dos casos de má conduta empresarial é cometida por pessoas que nunca quiseram cometer atos sem ética.

Uma outra observação feita pelos pesquisadores, agora em relação ao Holocausto, diz respeito ao fato de que as violências e atrocidades cometidas naquele período não foram praticadas por pessoas diabólicas ou más, mas por pessoas comuns, que, em outras circunstâncias, pareciam adaptar-se às definições comuns de bondade.

O que realmente causa estranheza e impressiona é a mudança que ocorre nas pessoas diante de questões perturbadoras. O que muitas esquecem é que as conseqüências de um ato mal sucedido e sem a reflexão necessária podem representar prejuízos de ordem financeira, profissional, psicológica ou moral.

Dessa forma, qualquer pessoa, por mais educada e dotada de princípios que seja, pode agir de forma moralmente condenável, porém, dependendo do contexto, será difícil avaliar se o que foi praticado é certo ou errado, bom ou ruim. Essas questões demonstram a amplitude que a ética alcança e que exigiria uma reflexão mais profunda acerca do assunto.

Diante do exposto, é certo que os conceitos de ética devem estar arraigados não só ao profissional de informação, mas em todos os outros, pois, como revela um ditado antigo, **“a estrada do inferno está pavimentada de boas intenções”**. É possível ficar atraído pelos caminhos “tortuosos” e antiéticos, porém é valioso e gratificante estar com a tranqüilidade de fazer um bom trabalho, não prejudicando ninguém e contribuindo para um bem maior: o bem social.

Muitos são os valores citados como indispensáveis para o andamento correto e o sucesso de uma empresa. Um dos valores básicos é o **respeito**: respeito próprio e pelos outros. Outra pesquisa elaborada por NASH (2001, p. 32) revela um conjunto de valores pessoais que movimentam o idealismo das pessoas regularmente. Dentre eles constam os seguintes: honestidade, integridade, credibilidade, família, realização, confiabilidade, justiça e lealdade.

Dentro do contexto empresarial, a integridade englobaria outros valores pessoais, quais sejam:

- a) honestidade: caracteriza a atitude de precisão ao avaliar e representar a empresa e as atividades concernentes a ela;
- b) confiabilidade: agir de acordo com os princípios defendidos, mesmo que isso implique em conseqüências como garantir a consistência do produto ou serviço prestado, bem como, punir os empregados que não cumprem os padrões que integram a empresa;
- c) justiça: significa o equilíbrio dos direitos de grupos diferentes. Agir com justiça implica na adoção de uma ética que beneficie todos os lados, não favorecendo nem um, nem outro e, sim, ambos.

Esses conceitos devem permear as decisões tomadas dentro da empresa, a fim de prevenir a falsidade, o favoritismo, os conflitos de interesses, os danos intencionais e até mesmo a omissão de responsabilidade pelas próprias falhas. A adoção de medidas como essas pode garantir um maior comprometimento de todos os lados envolvidos. A integridade de uma empresa está relacionada à condição de agir como se diz, vivenciando, portanto, o que se defende como certo.

Já para FRAEDERICH (2001, p. 76), o valor essencial entre as empresas e seus clientes é a confiança, estando ela diretamente relacionada à ética. A falta dela tem tido impacto direto nos negócios, dificultando aos países com esse perfil de conseguir investimentos, principalmente com a globalização.

As formas de conduta antiéticas mais comuns são a mentira, o suborno, a falta de transparência para com funcionários, clientes e fornecedores. Essas formas inadequadas de conduta implicam em prejuízos para as empresas que as praticam e também para aquelas que nada fazem para impedir a continuidade dessas ações.

Ressalta-se que muitas pessoas não conseguem distinguir, no cotidiano organizacional, o que é uma questão ética e o que é apenas negócio. A preocupação está em saber lidar com os dilemas morais pessoais dos indivíduos na medida em que estes afetam as habilidades e o desempenho dos mesmos.

3.5 ÉTICA E INFORMAÇÃO

A informação está presente na vida de todos e permeia todas as atividades, sejam elas profissionais, sociais ou pessoais. Está intimamente ligada com a comunicação, tendo em vista que toda relação humana e toda atividade pressupõem uma forma distinta de comunicação.

Todo conhecimento começa por uma informação sobre o que acontece, o que se faz, o que se diz, o que se pensa e isto sempre determinou a natureza e a qualidade das relações humanas. A ética, por sua vez, permeia o pensamento em quase todas as áreas da atividade humana e está estreitamente relacionada com a religião, a política, a antropologia, a sociologia, o direito e a psicologia. Portanto, em quase todos os segmentos e empreendimentos surge algum tipo de questionamento ético.

3.5.1 Comunicação e informação

Além da comunicação interpessoal, existe a comunicação de massa, caracterizada pela quantidade de informações transmitidas. Muitas vezes, esse tipo de comunicação impede o usuário de checá-la, de transformá-la, ou ainda, de responder-lhe imediatamente, pelo fato de ser veiculada pela mídia, imprensa, rádio e televisão.

O princípio de toda comunicação é a transmissão de uma mensagem entre uma fonte (emissor) e um destino (receptor) por um canal, sendo que, entre eles existe o processamento da mesma. Quando o receptor reage à comunicação há a realimentação do processo.

A comunicação humana pode tornar-se frágil em relação ao tempo e ao espaço. Desta forma, para que possa durar, é necessário que seja registrada em livros, imagens, fotos, discos, cds, microfilmes, fitas magnéticas, enfim, em algum documento.

Uma das habilidades do profissional de informação é selecionar, nessa gama de informações veiculadas, elementos de conhecimento, a fim de fornecer às pessoas

interessadas as informações que elas necessitam, no momento em que as solicitam e, ainda tentar conservar estas informações atualizadas, sem alterá-las.

Para entender a importância da informação neste contexto, é preciso primeiramente definir o que é informação. Assim, a informação foi definida por McGARRY (1999, p. 3) como o termo que designa o conteúdo daquilo que permutamos com o mundo exterior ao ajustar-nos a ele, e que faz com que nosso ajustamento seja nele percebido. Segundo ele, viver de fato é viver com informação.

Outra definição, agora apontada por PONJUÁN DANTE (1998, p. 3), diz que “informação são dados ou matéria informacional relacionada ou estruturada de maneira atual ou potencialmente significativa.”

Essa definição está mais adequada aos objetivos dos profissionais de informação, ora incluindo o gestor da informação, que procuram “transformar” dados em informações, informações em conhecimento e conhecimento em inteligência, agregando valor à informação em cada nível avançado.

Assim sendo, a informação deve ser ordenada, estruturada ou contida de alguma forma, senão permanecerá sem utilidade. Por isso, deve ser representada e transmitida por diferentes canais.

3.5.2 Aspectos éticos, profissionais da informação e suas relações profissionais

Segundo McGARRY (1999, p. 183), há quatro áreas de interesse atual, onde a ética e a informação são questionadas, tendo comprometimento ético do profissional de informação como o principal elemento deste processo. São eles:

- a) privacidade: é definida como a situação em que se está protegido do acesso indesejável por parte de outrem, seja acesso psicológico ou físico, a informações pessoais ou observação indesejável;
- b) exatidão: para o profissional de informação este aspecto torna-se demasiadamente importante, pois a informação repassada deve ser precisa, exata, não conter dúvidas. Do contrário, pode trazer prejuízos ilimitados para a ele, para a empresa ou para terceiros;

- c) propriedade: está relacionada à questão da propriedade intelectual ou propriedade da informação. A facilidade de compartilhamento e de reprodução da informação torna essa questão polêmica e de difícil posicionamento para o profissional de informação;
- d) acesso: é um ideal que à sua maneira cristaliza os problemas inerentes à privacidade, exatidão e propriedade.

Essas questões vão estar presentes no desenvolvimento das atividades do profissional de informação. Além disso, outro fator importante no seu desempenho é o sigilo profissional, que poderá exigir um comprometimento total, no sentido de honrar a palavra sob riscos de perder o cargo, o emprego ou situações ainda mais agravantes.

Um trabalho acadêmico (Anexo) desenvolvido por alunos do segundo período do curso de Gestão da Informação (NIEDIEVIECKI, 1998) mostrou outros tópicos que deveriam ser inseridos em um código de ética profissional, se elaborado. Além dos itens acima citados, constam no exercício fatores como:

- a) respeito democrático às decisões dos clientes, mesmo que sejam contrárias aos seus valores e às suas crenças individuais, visando distinguir convicções pessoais de obrigações pessoais;
- b) busca de informações em fontes confiáveis, seguras e atualizadas, priorizando a agilidade, a pertinência e a abrangência das mesmas;
- c) atribuição de valor ao trabalho desenvolvido de forma justa, percebendo as diferenças entre cada cliente e a importância da informação a ser obtida;
- d) disposição da informação solicitada, sem qualquer tipo de discriminação;
- e) estabelecimento de parcerias com outros especialistas, quando o serviço solicitado ultrapassar a competência, capacidade técnica, cultural e tecnológica.

As questões éticas são vivenciadas frequentemente no cotidiano, exigindo tomadas de decisões. Essas decisões podem influenciar tanto as pessoas que tomaram as decisões como aquelas que acompanham, tais como, colegas, amigos, parentes e até estranhos com os quais se estabelecem relações temporárias.

Essas relações firmam os papéis característicos de uma negociação onde estão presentes o cliente e o profissional. Toda negociação sugere uma atividade de risco e se faz necessário esclarecer o que cerca o objeto negociado, independentemente se este for uma casa ou informação.

De acordo com McGARRY (1999, p. 181), nas relações profissionais, o que deve sempre haver é um equilíbrio jurídico e ético na revelação desses esclarecimentos e seus efeitos nas tomadas de decisão. Na relação cliente-profissional deve existir confiança, permitindo ao cliente confiar no trabalho que está recebendo ou que se está recomendando.

Quanto aos serviços de informação, além dos fatores anteriormente citados, há a particularidade de tratar a informação como mercadoria e isto se torna mais perigosa a sua relação, causando a ruptura da própria privacidade da informação tendo em vista a pressão de muitas organizações que necessitam das mesmas.

A atividade dos profissionais de informação requer equilíbrio, acima de tudo. A exatidão da informação é um aspecto ético que propicia uma gama de discussões. McGARRY (1999, p. 186) observa que, às vezes, pode ser conveniente ocultar o retrato fiel de uma situação, pois uma vantagem competitiva depende da supressão de informação.

Este outro lado da vantagem competitiva influencia as tomadas de decisões dos profissionais e tende a romper com os princípios éticos adotados, tanto pela empresa, como pelo profissional. McGARRY (1999, p. 186) é categórico ao afirmar que, “sempre que estivermos competindo com outros seres humanos estarão em risco os padrões éticos”.

Aqui foram retratados somente alguns dos obstáculos previstos para os profissionais de informação. É inevitável que não haja manipulação da informação no cotidiano desse profissional, bem como o surgimento de problemas éticos em seus mais variados âmbitos.

É preciso estar consciente dos próprios atos e das suas conseqüências. A relação entre ética e informação vai ser uma constante na vida profissional desta classe. O equilíbrio, o bom senso e a responsabilidade de prestar um serviço com qualidade,

segurança e confiança dependerão dos princípios adotados pelos profissionais. Frise-se aqui, que aqueles profissionais que primarem por essas medidas, certamente, serão reconhecidos por estas posturas e terão maior credibilidade perante seus clientes.

3.6 DEONTOLOGIA DOS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO

De acordo com SOUZA (199-, p. 32), o termo Deontologia foi criado pelo filósofo inglês Jeremy Bentham em 1834 e deriva do grego *deon* (o que é obrigatório) e de *logos* (teoria, ciência). Deduz-se assim que Deontologia significa a “ciência das obrigações”.

Por outro lado, NALINI (2001, p. 185) define o mesmo termo como a teoria dos deveres que, em outras palavras, se equivale à definição já anteriormente mencionada. De forma mais específica, ele complementa afirmando que, “Deontologia profissional se chama o complexo de princípios e regras que disciplinam particulares comportamentos do integrante de uma determinada profissão”.

Assim, a deontologia dos profissionais de informação deve conter os objetivos da profissão, bem como os deveres e as obrigações de seus respectivos participantes.

À deontologia aplica-se um princípio fundamental que é agir segundo ciência e consciência. Esse princípio reforça o comportamento profissional e estabelece um vínculo entre o profissional e a função social de sua profissão.

NALINI (2001, p. 186) explica este princípio da seguinte forma:

Ciência, a significar o conhecimento técnico adequado, exigível a todo profissional. O primeiro dever ético do profissional é dominar as regras para um desempenho eficiente na atividade que exerce. Para isso, precisará ter sido um aprendiz aplicado, seja no processo educacional formal, seja mediante inserção direta no mercado de trabalho, onde a experiência é forma de aprendizado. (...) Mas além da ciência ele deverá atuar com consciência. Existe uma **função social** a ser desenvolvida em sua profissão. Ele (profissional) não pode estar dela descomprometido, mas reclama-se-lhe empenho em sua concretização.

Outro dever implícito na deontologia é o da educação continuada. O profissional precisa manter um processo de atualização constante, pois as inovações dentro da sua área de trabalho podem contribuir e influir diretamente na prestação de um serviço

mais condizente com as exigências mercadológicas. O profissional que não se atualiza, fica paralisado e se distancia da realidade e das conquistas da sua classe profissional.

O processo de conscientização citado acima por NALINI vem reforçar a idéia de que o profissional precisa agir com responsabilidade, equilíbrio e consciência. Acrescenta ainda que, “formar a consciência é o objetivo mais importante de todo o processo educativo. Ela é que avalia o acerto das ações, ela é que permite reformular o pensamento e as opções. Somente ela permitirá coerência ao homem, propiciando-lhe comportar-se de acordo com a própria consciência” (NALINI, 2001, p. 188).

Além deste princípio, existem outros que complementam a deontologia profissional, como o princípio da orientação e assistência ao cliente, do coleguismo, do respeito à classe a qual pertence, entre outros.

Em relação ao princípio da orientação, afirma SÁ (2000, p. 198) que o “profissional tem o dever ético de guiar seu cliente e de conduzi-lo ao limite máximo de aproveitamento da tarefa, com segurança, serenidade e teor humano, durante todo o tempo que necessário for à eficácia da prestação de serviços”.

Quanto à assistência oferecida ao cliente, deverá o profissional responsabilizar-se pela qualidade do trabalho, orientando o mesmo na solução de seu problema, considerando todas as possibilidades para satisfazer a necessidade de seu cliente.

O princípio do coleguismo aborda o sentimento de solidariedade que deve estar presente para aqueles que compartilham de uma mesma profissão, do mesmo conhecimento e estão sujeitos aos mesmos problemas. É de suma importância ter respeito pelos companheiros de profissão e não vê-los como concorrentes e adversários, dificultando a convivência e desconsiderando os preceitos apontados por este princípio.

Por fim, quanto ao respeito à classe profissional é importante que se estabeleça entre a comunidade o dever de sustentar a estrutura de organização existente e de fortalecer a classe mediante contribuições, que irão ensejar o crescimento e enriquecimento da própria profissão, através de palestras, conferências e trabalhos científicos, favorecendo, inclusive, os futuros profissionais.

3.7 CÓDIGOS DE ÉTICA PROFISSIONAL NA ÁREA DE INFORMAÇÃO

O código de ética profissional constitui um instrumento regulador da profissão, estabelecendo as normas de conduta dos profissionais perante o seu grupo e a sociedade em geral.

Segundo SÁ (2000, p. 117), o código de ética profissional estabelece critérios de conduta de um indivíduo perante seu grupo e o todo social. Além de ditar regras distintas para a classe, criando uma mentalidade ética, onde o não-cumprimento de determinados atos pode comprometer o profissional, o código inibe a atuação profissional de forma irresponsável e ilícita, pois pauta as ações do profissional, a fim de garantir a dignidade da profissão.

Três códigos de ética profissional estão em anexo, a título de exemplo: (do profissional Bibliotecário, do Arquivista e do Relações Públicas), selecionados por serem profissionais que também trabalham com a informação. A apresentação desses códigos tem o objetivo principal de mostrar a compreensão dos valores éticos por essas profissões, caracterizando alguns dos tópicos apontados neste trabalho. Evidencia também os cuidados pertinentes a cada uma destas atividades profissionais, com os colegas, com os clientes, com a sociedade, bem como os objetivos, os deveres, as obrigações, as aplicações de sanções, de infrações disciplinares e penalidades previstos nestes instrumentos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A primeira etapa do estudo consistiu no levantamento de literatura sobre ética geral e profissional, selecionando fontes como livros, artigos, teses, trabalhos monográficos e *sites* pertinentes.

A pesquisa de campo teve por objetivo colher a visão da ética compartilhada pelos alunos do quinto ao oitavo período, incluindo desperiodizados, do curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná. O critério da escolha dos últimos períodos partiu do pressuposto de um possível amadurecimento profissional em função do tempo de curso.

Foi feito levantamento do número de alunos regularmente matriculados nos períodos previamente estabelecidos. O número total aproximado foi de 50 alunos, estando a maioria concentrada entre o quinto e o sexto período.

A pesquisa restringiu-se a três categorias de alunos: a) do quinto/sexto período; b) do sétimo/oitavo período; c) desperiodizados, considerando-se que o curso de Gestão da Informação compreende 2 semestres por ano, perfazendo um total de 8 períodos, equivalente a 4 anos.

A fase seguinte foi a coleta de dados. Para tanto, foi elaborado um questionário (Apêndice) composto de perguntas abertas e fechadas. Para validação do instrumento de coleta foi realizado, inicialmente, um pré-teste. O mesmo foi aplicado a 10% da amostra, ou seja, a 5 alunos, dos quais 2 do oitavo período, 2 desperiodizados e 1 do sexto período.

O processo de ajuste do questionário foi feito imediatamente após o pré-teste. A pesquisa de campo foi aplicada a um grupo de 50 alunos, sendo que 46 responderam ao questionário, 2 não foram localizados no período de aplicação e 2 não o devolveram, o que representa um retorno de 92%.

O percentual aplicado no pré-teste foi agregado ao conjunto aplicado da amostra, pois os ajustes promovidos não comprometeram a seqüência das questões nem o seu conteúdo.

Procurou-se explicar o conjunto de dados referentes às perguntas abertas estabelecidas no questionário mediante a análise da sua incidência. Para tanto, foi necessário agrupar as respostas livres de cada questão em categorias.

O conjunto de informações coletadas foi sistematizado para discussão, à luz do referencial teórico construído pela pesquisadora.

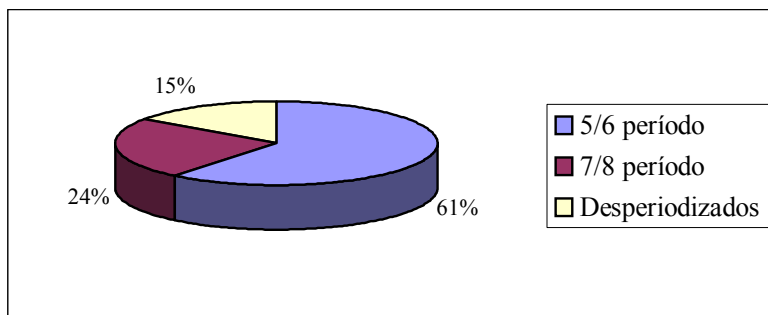
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados foram obtidos através da análise de 46 questionários respondidos pelos alunos do quinto ao oitavo período, incluindo desperiodizados, do curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná.

Considerando-se a possibilidade de desdobramentos das respostas, a contagem dos dados considerou o somatório de citações (ocorrências) e não o número de pessoas questionadas, com exceção das duas primeiras questões, que eram fechadas.

O Gráfico 1 indica que a maioria dos respondentes está concentrada entre o quinto e o sexto período, apresentando um percentual de 61% das respostas. O restante pertence ao grupo de formandos de 2001 (24%) ou são desperiodizados (15%), ou seja, alunos que desistiram, reprovaram ou trancaram disciplinas e voltaram a frequentar o Curso fora da sua turma original.

GRÁFICO 1 – PERÍODO DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO CURSADO PELOS RESPONDENTES - CURITIBA - 2001



FONTE: Pesquisa de campo, 2001

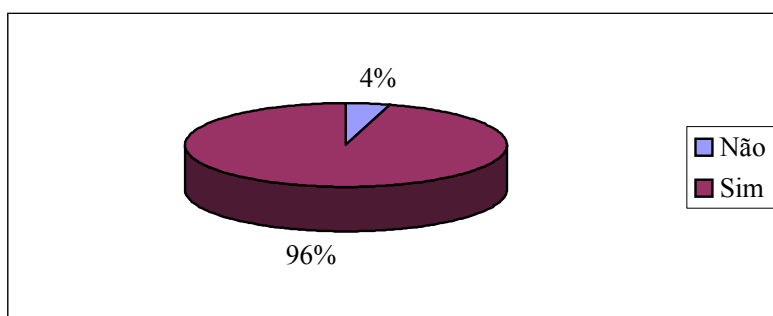
O Gráfico 2 evidencia a discussão em torno da aplicabilidade da ética, o que tem gerado polêmica, pois para muitos autores essa questão é evidente e objetiva, sendo que para as pessoas comuns, ou seja, aquelas que não estão em contato direto com a teoria e os conceitos desse segmento filosófico, existe uma certa “distância” entre a teoria e a sua aplicação.

A apreensão em relação ao tema dá-se, em parte, devido ao contexto vivenciado, não só em nosso País, como no resto do mundo. Contudo, o Gráfico 2 aponta que

somente 4% dos respondentes consideram a ética como algo inaplicável ao cotidiano e 96% acreditam que a mesma esteja vinculada ao cotidiano de forma pragmática e não simplesmente filosófica, corroborando a idéia de que a ética pode e deve ser aplicada nas atividades cotidianas nos seus mais variados segmentos.

Como já mencionado, não obstante o alto percentual positivo aqui obtido, a descrença nos conceitos éticos ficou evidenciada nas respostas das outras questões do questionário expostas no decorrer deste trabalho.

GRÁFICO 2 – CONCORDÂNCIA DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ EM RELAÇÃO AO VÍNCULO DA ÉTICA AO COTIDIANO - CURITIBA - 2001



FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Na Tabela 1, observou-se que 30% dos respondentes consideram a ética principalmente como “respeito ao próximo no ambiente profissional” (entendido como “próximo” o colega, o cliente e a instituição como um todo), o que difere um pouco do conceito de ética apontado na literatura, pois ela não se restringe somente ao fator “respeito”, sendo um conjunto de valores pertinentes à atividade produtiva.

É interessante observar que a menção direta e indireta a “respeito” está presente nas respostas da maioria das questões do estudo.

Os demais fatores apontados pelos alunos evidenciam a percepção do que se espera de um desempenho profissional adequado, pois estão incluídos no conceito como virtudes norteadoras do exercício profissional.

Assim, 7 itens foram citados com freqüências variadas: 26% indicam que ética profissional significa um conjunto de valores norteadores do comportamento profissional; 10% apontam como respeito à profissão e forma de conduta profissional;

7%, como forma de conduta condizente com a política empresarial; 6% interpretam-na como bom senso, responsabilidade e justiça.

Estes foram os valores apontados como principais, sendo citados outros com menor frequência: 4% consideram-na como educação, caráter, seriedade e comprometimento profissional e 7% indicaram outras respostas, como sigilo, educação familiar, como fator indispensável no mercado globalizado e na correta administração.

A diferença denotada está relacionada ao fator “responsabilidade”, citada na literatura como essencial no desenvolvimento de qualquer atividade profissional. Esse elemento não deixou de ser mencionado pelos alunos na pesquisa, porém com frequência mais baixa do que a esperada.

A preocupação em relação a esse fato se dá em virtude das graves implicações profissionais quando denotada a falta de responsabilidade no trabalho executado; isso repercute na qualidade pessoal do serviço prestado, na empresa, na categoria profissional e nos colegas colaboradores, comprometendo o reconhecimento em geral.

TABELA 1 – SIGNIFICADO DE ÉTICA PROFISSIONAL PARA OS ALUNOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

DESCRIÇÃO	VALORES	
	f	%
Respeito ao próximo em ambiente de trabalho	22	30
Valores norteadores do comportamento profissional	19	26
Respeito à profissão	07	10
Forma de conduta profissional	07	10
Conduta condizente com a política empresarial	05	07
Bom senso, responsabilidade e justiça	04	06
Educação, caráter, seriedade e comprometimento profissional	03	04
Outras	05	07
TOTAL	72	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

A ética profissional foi também compreendida pelos alunos como um conjunto de valores que norteiam o comportamento profissional. Alguns foram citados na pesquisa, mas aqueles indicados na literatura como fundamentais para exercício profissional, como zelo, honestidade, solidariedade, integridade, humildade, tolerância e a flexibilidade, não foram lembrados.

Isso não desvaloriza a noção de ética profissional que os alunos pesquisados têm, porém indica a necessidade de complementação do conceito, esclarecendo fatores importantes para a atuação do profissional e determinantes do seu sucesso.

Conforme se observa na Tabela 2, 26% das respostas indicaram que a ética profissional é importante porque direciona e norteia a conduta profissional e 23% a definem como os limites e os padrões estabelecidos pela profissão. Essa questão é esclarecida quando estudada a deontologia profissional, denominada “ciência dos deveres”.

Observa-se que a deontologia profissional abrange o complexo de princípios e regras que disciplinam o comportamento do profissional. A ética profissional envolve o estudo do comportamento moral do homem em sociedade. Dessa forma, um conceito complementa o outro, lembrando que a ética não pode ser confundida com uma simples função normativa, pois é uma ciência com características inerentes a essa condição.

Com um percentual de 12%, os alunos consideraram o tema ética profissional importante por estabelecer relações entre valores pessoais e profissionais e também por resgatar os valores éticos. Nesse caso, evidencia-se a sua importância no que tange às relações cotidianas vividas entre os indivíduos, surgindo problemas éticos que proporcionam dúvidas no modo de pensar e de agir.

Além disso, sendo a ética inerente à vida humana, sua importância é bastante evidenciada na vida profissional, pois cada trabalhador tem responsabilidades individuais e responsabilidades sociais, envolvendo pessoas que dela se beneficiam.

A ética também é relevante porque tende a pautar o comportamento através de normas adequadas, considerando, efetivamente, valores pessoais, profissionais e sociais, somente este último não citado na pesquisa.

Não se pode afirmar com certeza a razão pela qual os valores sociais não foram mencionados, porém se pressupõe que já não os consideram essenciais para o exercício profissional. Essa percepção tem sido demonstrada nos estudos recentes sobre ética, que indicam que esses valores vêm gradativamente caindo em desuso, principalmente devido à pressão desmedida exercida pela sociedade capitalista, que

impinge nas pessoas a necessidade de “ter”. Nesse caso, **ter** torna-se mais preponderante que **ser**.

A ética não condena esse tipo de valor, porém adverte sobre a função social inerente à profissão. Citando NALINI (2001, p. 186), “... mas além da ciência ele (profissional) deverá atuar com consciência. Existe uma função social a ser desenvolvida em sua profissão. Ele (profissional) não pode estar dela descomprometido (...)”.

O resgate dos valores éticos é um fator presente tanto na literatura como nas respostas obtidas. A descrença nestes valores, a corrupção generalizada instalada e disseminada em nosso País, a falta de princípios éticos por todas as categorias profissionais, vêm sugerir mudanças e resgatar valores abandonados e “esquecidos”. Uma das respostas obtidas descreve exatamente essa questão, mencionando a inaplicabilidade da ética, dizendo que “poucos a cumprem”.

TABELA 2 – IMPORTÂNCIA DO TEMA ÉTICA PROFISSIONAL PARA OS ALUNOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

CATEGORIAS	VALORES	
	f	%
Norteia a conduta profissional	15	26
Define limites e padrões profissionais	13	23
Estabelece relação entre valores pessoais e profissionais	07	12
Resgata valores éticos	07	12
Associa qualidade ao trabalho	05	09
Ameniza a competição e o poder no ambiente de trabalho	03	05
Caracteriza exigência do mercado de trabalho	02	04
Outras	05	09
TOTAL	57	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

As outras opiniões sobre este item dividem-se: 9% das respostas argumentam que é importante por associar qualidade ao trabalho prestado; 5% acreditam que ela ameniza a competição e o poder no ambiente de trabalho e 4% indicam que é uma exigência mercadológica em processo de conscientização.

A competitividade acirrada é um fator prejudicial para o desenvolvimento da ética profissional. Segundo McGARRY (1999, p. 186), “sempre que estivermos competindo com outros seres humanos estarão em risco os padrões éticos”. Além disso, o profissional que agir com equilíbrio, bom senso e responsabilidade, certamente terá ética associada à qualidade de seu trabalho, o que caracteriza um diferencial relevante no atual contexto.

Quanto ao último fator mencionado, há a exigência do próprio mercado em conscientizar seus funcionários para agir eticamente. As empresas estão investindo em programas de conduta para diminuir o número de fraudes, roubos, subornos e multas. Outras estão buscando profissionais adeptos da ética convencionada (ver 3.4.1), por acreditarem em solidariedade e humanismo, valores sociais agregados ao exercício profissional.

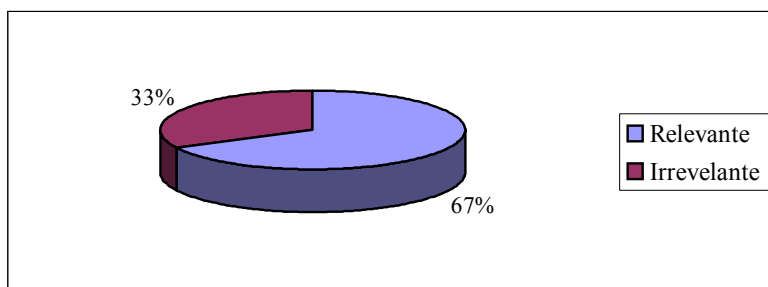
Para 9% dos respondentes, a ética profissional é importante por fatores diversos:

- a) porque agrega valores aos profissionais éticos, destacando-os;
- b) porque prioriza o respeito e a moralidade da profissão;
- c) porque conquista a confiança no trabalho desenvolvido;
- d) porque não a aplicam como deveriam;
- e) porque melhora o desempenho profissional e o trabalho em equipe.

Apesar da baixa frequência desses últimos fatores, a importância da ética fica evidenciada em todos eles, indiscriminadamente. Os argumentos citados têm fundamento e são pertinentes à problemática, pois a ética está relacionada às relações interpessoais e no desempenho das tarefas cotidianas. Um ambiente de trabalho que propicie regras claras e justas fornece um balizamento ético e a manutenção de altos índices de motivação, produtividade e qualidade.

O Gráfico 3 evidencia que a maioria (67%) considera relevante a inclusão de uma disciplina sobre ética profissional na grade curricular do curso de Gestão da Informação para essa formação, enquanto 33% percebem sua importância, mas sugerem principalmente a inclusão do tema em outra disciplina. Os fatores favoráveis e desfavoráveis a essa inclusão são apresentados nas Tabelas 3 e 4.

GRÁFICO 3 – IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DA DISCIPLINA ÉTICA PROFISSIONAL NO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA - 2001



FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Quanto aos 41 argumentos apresentados pelos 31 alunos que se posicionaram a favor da disciplina Ética Profissional (Tabela 3), observou-se que 44% consideram-na importante, pois forneceria diretrizes e subsídios para nortear a conduta profissional; 17% afirmaram que seria essencial para conscientizar os acadêmicos sobre o assunto; 12% indicam que sua importância estaria no aperfeiçoamento dos valores filosóficos; 7% estão preocupados com a questão informação e ética, que gera questões polêmicas; 5% indicam que é importante pois inexistente um código de ética para o gestor da informação; 10% apontaram outras respostas.

Constata-se que o futuro gestor de informação está preocupado com sua atuação profissional. Nesse caso, o código de ética profissional, como instrumento regulamentador, poderia fornecer parâmetros e diretrizes relevantes para o profissional desenvolver suas atividades com mais segurança e confiança.

Como NALINI (2001, p. 73) afirma que “ética se aprende e ética se pode ensinar”, é ressaltada aqui a carência de valores no âmbito profissional. A inclusão de uma disciplina sobre o assunto poderia não resolver todas as questões dúbias sobre a profissão, mas auxiliaria no tratamento de situações imprevistas, na melhoria das concepções existentes, na conscientização ética, enfim, no resgate, propriamente dito, de valores imprescindíveis na atividade profissional.

TABELA 3 – FATORES FAVORÁVEIS À INCLUSÃO DA DISCIPLINA ÉTICA PROFISSIONAL NO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

FATORES	VALORES	
	f	%
Direcionamento da conduta profissional	18	44
Conscientização dos acadêmicos sobre o assunto	07	17
Aperfeiçoamento dos valores filosóficos	05	12
Esclarecimento de aspectos relativos à informação	03	07
Respeito pela profissão	02	05
Inexistência de Código de Ética p/ Gestor da Informação	02	05
Outros	04	10
TOTAL	41	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Quanto ao segundo item mais apontado, os alunos enfatizam a necessidade de conscientização dos acadêmicos em relação ao assunto focado. Nota-se que existe a preocupação sobre a questão ética e o quanto ela está intimamente ligada às profissões. Esclarece NALINI (2001, p. 73) que “de pouco vale o conhecimento técnico, sem o compromisso do crescimento ético”.

O dever da universidade em contribuir para a conscientização dos profissionais que está formando é inequívoco. Assim, deixar de desempenhar este papel é isentar-se de uma responsabilidade que também lhe cabe. É importante lembrar que muitas respostas apontaram a educação familiar como alicerce relevante na assimilação de concepções éticas. Quando não se têm esses princípios tão arraigados, considerando-se que “o homem é o resultado do meio cultural em que foi socializado” (LARAIA ([198?], p. 46), a tendência é o afastamento gradativo dos valores e virtudes éticas.

Outra questão apontada refere-se à informação como objeto, o que gera discussões incluindo o comprometimento ético do profissional ao desenvolver sua atividade. A pergunta é: o gestor da informação está sendo formado com o conhecimento ético necessário para o desenvolvimento de suas tarefas? Ou ainda: Ele está ciente de todas as medidas cabíveis e questionáveis para o desempenho de seu papel?

A preocupação constatada na pesquisa sugere que há insegurança em relação a esse último aspecto por parte dos estudantes. Menciona-se também o fato da profissão ser nova no mercado e não estar amparada por nenhum código de ética profissional.

Dessa forma, conforme os dados coletados, seria recomendável esclarecer questões éticas pertinentes a essa classe, pois traria mais segurança no desempenho das atividades profissionais, confiança no trabalho oferecido, respeito à profissão, bem como o conhecimento das implicações decorrentes de uma atividade profissional irresponsável.

Para 10%, a importância da inclusão formal do tema nas discussões acadêmicas dividiu-se em: a) formação de profissionais mais competentes e dignos; b) ratificação da idéia de dever da universidade em promover essa disciplina, a fim de reverter o quadro atual de corrupção; c) para reafirmar noções éticas já ensinadas na educação familiar; d) importância da ética diante de disciplinas totalmente evasivas, de acordo com as respostas coletadas.

Quanto aos 18 argumentos contrários à inclusão de uma disciplina sobre ética profissional na grade curricular, levantados por 15 alunos (Tabela 4), 56% deles percebem a relevância do tema, porém entendem que o assunto deveria ser inserido em eventos de extensão (não-obrigatórios) ou em disciplinas da própria grade curricular cuja ementa pudesse abarcar o assunto.

Em relação a esse aspecto, destaca-se o perfil dos alunos que argumentam de forma favorável à inclusão e aqueles que se posicionam desfavoravelmente. Do total apurado, aqueles que concordam correspondem ao número de 20 alunos do quinto/sexto período; 9 do sétimo/oitavo e 2 desperiodizados. Já em relação ao aspecto contrário, 8 alunos são do quinto/sexto período; 2 do sétimo/oitavo e 5 são desperiodizados.

Ora, o único grupo que é contrário em sua maioria é o de desperiodizados, considerando-se talvez o tempo para o cumprimento das disciplinas ser curto e o interesse em cursar disciplinas por eles avaliadas como “mais importantes”.

TABELA 4 – FATORES DESFAVORÁVEIS À INCLUSÃO DA DISCIPLINA ÉTICA PROFISSIONAL NO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

FATORES	VALORES	
	f	%
Inserção do tema em eventos de extensão ou em disciplinas da própria grade curricular	10	56
Inaplicabilidade do tema	02	11
Abrangência do tema	02	11
Dificuldade de ensino do tema	02	11
Outros	02	11
TOTAL	18	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Já 11% indicam a inaplicabilidade da ética. Nas palavras de um dos alunos, “seria um conto de fadas!”. Com mesmo percentual (11%), mencionam que o assunto é muito abrangente, bem como há dificuldade no ensino da ética. Segundo dois respondentes: “Ética não é algo que se aprenda, mas sim algo evolutivo da pessoa”, “Ética não se aprende na faculdade, mas no ambiente de trabalho”.

Paradoxalmente a essas afirmações, vale lembrar que a literatura destaca que a ética pode ser ensinada e aprendida (NALINI, 2001, p. 73), sendo de extrema importância os princípios herdados na educação familiar, porém podendo ser acrescentados, aperfeiçoados, modificados, melhorados através de experiências pessoais e profissionais de cada um ou, ainda, de outras pessoas.

Uma outra resposta indica que o investimento deveria ser no currículo básico e, que “para aprender ética profissional, bastaria conhecer o código”. Vale lembrar que a ética profissional ultrapassa o que está instituído no código de ética profissional. Atentar para as variáveis comportamentais e as implicações decorrentes de desempenhos desqualificados é dever pessoal, profissional e social de todos.

Dessa forma, continuará sendo “um conto de fadas” se não houver iniciativa de mudar essa realidade caótica. O descaso e a indiferença pela aplicabilidade da ética só aumentarão o caos vivenciado por nós, responsabilizando-nos por compactuar com a presente situação sem nada fazer para transformá-la.

Pela Tabela 5, constata-se que os significados de um código de ética para o gestor da informação estão assim determinados: para 43% dos alunos pesquisados o código de ética profissional representa um conjunto de regras determinantes do comportamento profissional; 15% indicam que o mesmo representa as normas de conduta agrupadas em um instrumento.

Outras categorias apontam que são normas estabelecidas de padrões de conduta profissional e que é um instrumento regulamentador do exercício profissional (12%, respectivamente).

Já 8% dos alunos interpretam o código como parâmetros profissionais pautados em direitos, deveres e obrigações. Outras respostas obtiveram indicação (10%), sendo o código considerado um instrumento que impõe atitudes que deveriam ser naturais, mas são impostas; um instrumento para esclarecer dúvidas em relação à conduta profissional; indicador da “postura ideal” e não normas que o profissional deveria seguir; normas éticas para a profissão, ou ainda, determinações a serem cumpridas para harmonizar a convivência profissional.

A literatura esclarece que é o código de ética profissional que estabelece os critérios de conduta de um indivíduo perante o seu grupo e o todo social (SÁ, 2000, p. 117). Além disso, dita as regras pertinentes a cada grupo, pautando as ações dos profissionais, objetivando garantir a dignidade da profissão. Quanto a este tópico, as respostas obtidas não divergiram muito do que discute a literatura.

TABELA 5 – SIGNIFICADO DE UM CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

SIGNIFICADOS	VALORES	
	f	%
Conj. de regras p/ determinar comportamento profissional	21	43
Normas de conduta agrupadas em um instrumento	07	15
Normas e padrões de conduta profissional	06	12
Instrumento regulador do exercício profissional	06	12
Parâmetros profissionais pautados em direitos, deveres e obrigações	04	08
Outros	05	10
TOTAL	49	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Quanto aos fatores importantes para o gestor da informação contar com um código de ética profissional, descritos na Tabela 6, os resultados observados foram: 29% das opiniões indicam que o código é fundamental para toda e qualquer profissão; 19% das respostas referem-se aos limites de atuação profissional apresentados através de deveres, penalidades e obrigações constantes em um código.

O terceiro fator mais apontado refere-se ao direcionamento da atuação profissional oferecido pelo código, perfazendo um total de 16% das respostas. Quanto a esse aspecto, observa-se que “nortear” a atuação profissional não é “definir” sua atuação. O instrumento poderá servir de subsídio, porém a atuação só dependerá do profissional que agirá conforme seus princípios, características pessoais e profissionais.

TABELA 6 – CONTRIBUIÇÃO DE UM CÓDIGO DE ÉTICA PARA GESTORES SEGUNDO OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001

FATORES	VALORES	
	f	%
Fundamenta toda e qualquer profissão	15	29
Apresenta limites de atuação profissional (deveres e obrigações)	10	19
Nortea a atuação profissional	08	16
Responsabiliza eticamente o profissional da informação	06	12
Impõe respeito às profissões regulamentadas	03	06
Oferece proteção ao profissional e aos clientes	02	04
Estabelece relações entre profissionais	02	04
Outros	05	10
TOTAL	51	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

A preocupação em relação à responsabilidade ética do profissional de informação também foi destacada, com 12% das opiniões. Em relação a esse aspecto ético da informação, alguns esclarecimentos poderiam ser discriminados neste instrumento para elucidar circunstâncias conflitantes mais relevantes, mas dificilmente abrangeria todas as situações possíveis.

Outros aspectos foram mencionados, como o respeito pelas profissões regulamentadas (6%); proteção ao profissional e aos seus clientes (4%);

estabelecimento de relações entre profissionais (4%). No que tange à regulamentação das profissões, o respeito será proveniente da própria atuação do profissional e não da profissão em si.

Com menor frequência (10%) ainda, outros fatores foram indicados, tais como: a) base de um contrato de serviços; b) instrumento que poderia auxiliar quanto às questões duvidosas como direitos autorais em mídia eletrônica e acesso público à informação; c) importância diante da interdisciplinaridade da profissão; d) relevância diante da falta de monitoramento; e) importância em proporcionar conscientização a respeito do tema .

O código de ética profissional é relevante para todas as profissões, por todas as razões já expressas nas respostas, mas principalmente porque inibe o trabalho desqualificado, ilícito e irresponsável (SÁ, 2000, p. 117). Isso não quer dizer que a simples elaboração de um código de ética eliminaria os profissionais com estes perfis, mesmo porque já existem inúmeros instrumentos dessa natureza e incontáveis profissionais que denigrem a classe a qual pertencem. Isso seria um equívoco, considerando-se o espaço conquistado pelo “jeitinho brasileiro” de levar vantagem em tudo e sobre todos.

O que se busca, no entanto, é o refreamento desse processo, haja vista a realidade difundida na vasta literatura sobre ética geral e profissional, cujo enfoque está na perda de valores indispensáveis tanto no exercício da profissão como nas atividades como cidadão.

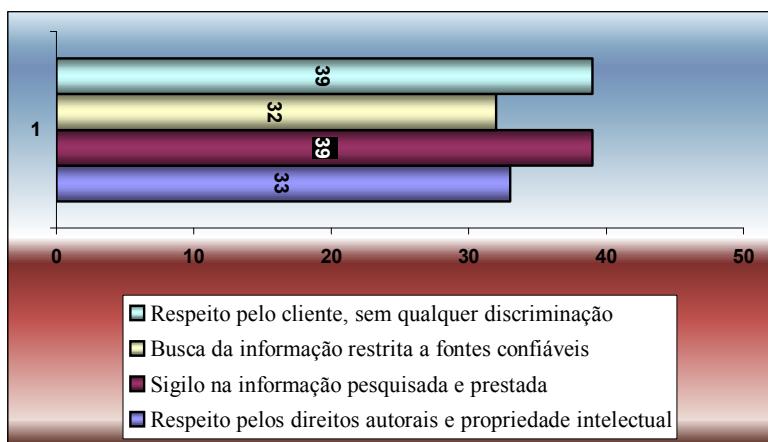
Dessa forma, assim como as empresas, as pessoas também passam por crises de identidade ética. O mercado profissional competitivo, os meios de ensino e a sociedade capitalista vêm formando nas pessoas um comportamento de competição acirrada e de busca pelo sucesso profissional, não importando, para isso, o preço a ser pago.

A consequência está no “esquecimento” de um dos valores básicos da convivência em sociedade, que é o respeito à individualidade do outro. Nessas circunstâncias, o que se torna imprescindível e recomendável é a competição com ética, para que se possa “reaprender” os princípios éticos do comportamento

profissional. Para tanto, o código atua como instrumento regulador das relações profissionais e sociais, auxiliando na melhoria dessa convivência social.

Assim, o que se espera com a criação de um código é que este conscientize os profissionais a exercer sua profissão com dignidade, responsabilidade e respeito por si e pelo outro, punindo, se necessário, aqueles que se desvirtuarem, prejudicando clientes, colegas e a sua classe profissional.

GRÁFICO 4 – FATORES RELEVANTES PARA A PRESTAÇÃO ÉTICA DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ- CURITIBA - 2001



FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Os números demonstrados no Gráfico 4 equivalem à quantidade de vezes que os elementos propostos (respeito pelos direitos autorais e propriedade intelectual; sigilo na informação pesquisada e prestada; busca da informação restrita a fontes confiáveis, seguras e atualizadas e respeito pelo cliente, sem qualquer discriminação) foram citados pelos alunos, lembrando que alguns dos respondentes consideraram outros elementos mais importantes que os destacados.

Dessa forma, dois fatores foram considerados relevantes, segundo os acadêmicos: o sigilo na informação pesquisada e prestada e o respeito pelo cliente, sem qualquer discriminação, ambos com 39 indicações. Quanto ao primeiro, é um elemento presente em muitos códigos de ética, sendo indispensável para o contexto profissional, independente de seu objeto. Para o profissional de informação, este fator se torna ainda

mais importante em virtude da natureza peculiar da informação como objeto de trabalho.

O sigilo está estreitamente relacionado com o conceito de privacidade, que se mostra como uma forma de autonomia ou controle sobre questões pessoais importantes. A discussão, no entanto, tem sido verificada no que se refere ao seu conceito. É a privacidade um direito absoluto? É preciso avaliar cada situação, pois há situações em que a privacidade pode ser quebrada, dependendo das circunstâncias que justificarem tal posicionamento.

Quanto ao segundo fator, o respeito pelo cliente, sem qualquer discriminação, a importância desse elemento na vida profissional é fundamental, pois é caracterizado e ratificado no referencial teórico deste trabalho como norteador de toda relação entre indivíduos.

Conforme já comentado na apresentação dos dados relativos à questão 3 (Tabela 1), respeito é tema constante nas manifestações dos estudantes pesquisados.

A busca da informação restrita a fontes confiáveis e o respeito pela propriedade intelectual e pelos direitos autorais obtiveram um número menor (32 e 33, respectivamente), não caracterizando preocupação tão relevante quanto os primeiros fatores, em contraste com o que é retratado na literatura.

A propriedade intelectual, segundo McGARRY (1999, p. 189), é uma das questões mais complexas com que nos defrontamos na sociedade moderna, pois trata-se de uma questão que reflete em suas origens a autonomia do indivíduo e o conceito de propriedade da informação.

Complementa McGARRY (1999, p. 189) que:

Existem substanciais interesses econômicos éticos envolvendo esses direitos, junto com a questão subsidiária das transformações na transferência e armazenamento de informações. Em primeiro lugar talvez seja caro produzir determinada informação; mas, uma vez produzida, fica relativamente fácil reproduzi-la e compartilhá-la com outros. (...) É a área especializada do direito que se preocupa com a expressão de idéias e com a criatividade humana.

Quanto aos direitos autorais, sua legislação foi concebida para dar aos autores um meio de proteger suas obras literárias. A idéia de que copiar é uma forma de furto é antiga, segundo McGARRY (1999, p. 189). Inicialmente, essa legislação foi usada

para controlar a imprensa. Atualmente, com os avanços da tecnologia que viabilizaram novos meios de comunicação, o acesso ao conhecimento e à informação foi ampliado, barateando as cópias e proporcionando ameaças a autores e editoras.

De acordo com a Tabela 7, outros elementos foram identificados como relevantes para o futuro gestor da informação. O primeiro deles, valor agregado à informação prestada (33%) foi considerado de suma importância no contexto atual, ressaltando que a manipulação dos valores não deve estar conciliada com os interesses próprios.

Atribuir um valor justo ao trabalho executado nem sempre é fácil. Por vezes, a ânsia de ganhar e privilegiar os interesses particulares possibilita a transgressão da ética, permitindo que a competitividade se sobressaia em detrimento da função social da profissão. Ganhar não significa alcançar os objetivos de uma única vez e sim galgar passo a passo até conseguir concretizá-los.

A compatibilização da informação fornecida aos princípios apregoados pela profissão, ou seja, prestar serviço informacional sem ferir os próprios princípios pessoais da empresa para qual se trabalha, caracteriza outra questão indicada (25%). Para elucidá-la, pode-se exemplificar com a situação em que a informação requerida pelo cliente pudesse trazer prejuízos a uma pessoa ou empresa em especial, ou ainda, para a coletividade.

Novamente indicado na pesquisa está o respeito, nesse caso, pelos colegas de profissão e de áreas interdisciplinares, com 17% de opiniões. Destaca-se, quanto a este fato, que não há produtividade satisfatória quando não há respeito pelo outro, pela empresa, pelo fornecedor, pelo cliente, enfim, sem ele surgem problemas generalizados e de difícil resolução.

Um outro item mencionado está relacionado à elaboração de contratos de serviços (17%). Segundo os alunos, o código poderia estabelecer algumas medidas que iriam auxiliar na formulação de contratos, atentando para eventuais problemas na prestação de serviços. Além dele, foi apresentado um último fator (8%) referente aos cuidados em trabalhar-se com a tecnologia da informação, o que também poderia ser considerado se elaborado um código de ética para o gestor da informação.

TABELA 7 – FATORES IMPORTANTES PARA OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM RELAÇÃO À PRESTAÇÃO ÉTICA DE SERVIÇOS INFORMACIONAIS - CURITIBA - 2001

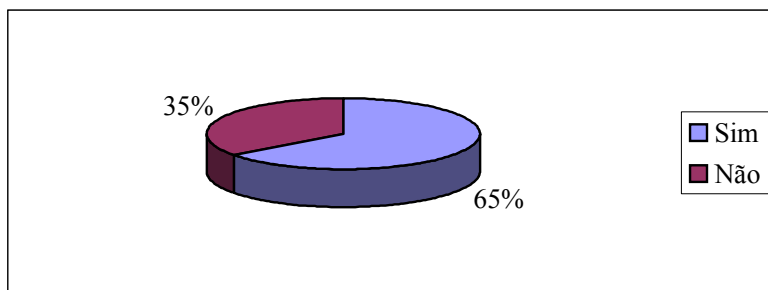
FATORES	VALORES	
	f	%
Agregar valor justo à informação prestada	04	33
Compatibilizar a informação prestada com os princípios determinados pela profissão	03	25
Respeitar colegas de profissão e de áreas interdisciplinares	02	17
Elaborar contratos de serviços	02	17
Outros	01	08
TOTAL	12	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

De acordo com o Gráfico 5, a maioria dos respondentes (31%) já se defrontou com problemas éticos, vivenciando situações conflitantes com os seus princípios, enquanto 17% declararam nunca ter vivido tal situação.

Apesar do percentual descrito, é possível que muitos dos alunos que responderam que não haviam se defrontado com tais problemas já os tenham vivenciado, porém sem se dar conta de que se tratava de um problema ético.

GRÁFICO 5 – ENFRENTAMENTO DE PROBLEMAS ÉTICOS NO COTIDIANO POR PARTE DOS RESPONDENTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001



FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Com a vivência de problemas éticos, muitas foram as lições apreendidas pelos alunos pesquisados. Com 21% de incidências, o principal fator assimilado foi a “dificuldade em ser ético”. Diante de tantas demonstrações de corrupção, que escancaram a desonestidade desenfreada em nosso país, evidenciando a dificuldade em

ser justo, honesto, responsável, confiável, íntegro e ético, é natural que apareça a necessidade de se criar referências de valores que possam ser reconhecidos e respeitados por todos.

Em consequência disso, sucedem outros fatores indicados na pesquisa. Com 10%, a conhecida “fofoca” traz prejuízos à empresa e à equipe de trabalho. As distorções de informações atrapalham as relações cotidianas, minam o respeito pelos colegas e prejudicam o cumprimento das atividades fundamentais para o andamento organizacional.

Os outros fatores indicados, com percentuais mais baixos que os dois primeiros, descrevem as diversas demonstrações que a falta de ética provoca no ambiente de trabalho, como o medo de confiar nas pessoas e ser denunciado, traído e prejudicado (8%) e o mau exemplo do próprio supervisor, que faz ameaças e semeia a insegurança, a incerteza e desconfiança na equipe de trabalho (6%)

Ressalte-se aqui a relevância deste fato, pois o exemplo do outro, a necessidade de criar referenciais que ajudem a moldar o próprio perfil profissional, é de suma importância. É fácil imaginar um profissional recém-formado espelhando-se naqueles profissionais que transmitem segurança e são referenciais presentes na vida profissional. Contudo, pode-se imaginar exatamente o contrário. A convivência com profissionais desqualificados pode influenciar o modo de atuação daquele recém-formado, deturpando o conjunto de atitudes que ele assume no desempenho de sua profissão. Adverte-se que não é preciso ser recém-formado, pois o próprio estágio já começa a revelar esse tipo de influência positiva ou negativa, oriunda da convivência com os diversos tipos de profissionais.

Por outro lado, é perceptível a contaminação dos grupos de referência, hoje mais influentes que a própria família, haja vista a permanência no ambiente de trabalho ser maior que o tempo permanecido em casa. Paralelamente a isso, observa-se o crescimento do sentimento do profissional em ser aceito pelo grupo, apropriando-se de atitudes que não pertencem ao seu modo de ser e de pensar para conseguir sobreviver no seu ambiente de trabalho.

É preciso esclarecer que nem todos se deixam influenciar, pois a personalidade própria, os princípios arraigados e a postura ética podem impedir o crescimento dessa influência. Porém, diante do mercado competitivo, que incentiva a busca dos interesses próprios de forma imprudente e frenética, os valores éticos podem ser “desaprendidos”, tendo em vista a conquista e a concretização dos sonhos de maneira mais facilitada, nem que isso signifique a felicidade própria em detrimento da de seu colega.

A colocação acima se refere também a outro fator exposto pelos alunos: a competitividade acirrada (8%). Percebe-se que os fatores estão entrelaçados, complementando-se uns aos outros. Uns decorrem de fatores mais abrangentes, próprios da sociedade injusta na qual vivemos, porém outros são característicos da sociedade profissional, que está começando a despertar e aplicar a ética, a fim de torná-la um compromisso permanente.

TABELA 8 – FATORES IMPORTANTES APREENDIDOS NA VIVÊNCIA DE PROBLEMAS ÉTICOS PELOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

FATORES	VALORES	
	f	%
Dificuldade em ser ético	11	21
Distorção de informações no trabalho (fofocas)	06	10
Ganho de mais confiança profissional	05	09
Dificuldade em confiar nas pessoas no trabalho	04	08
Competitividade acirrada	04	08
Respeito aos princípios da instituição sem ferir os pessoais	04	08
Desequilíbrio dos padrões éticos pelo poder	04	08
Mau exemplo do supervisor	03	06
Ação ética proveniente da educação	03	06
Aprendizagem através dos erros dos outros	03	06
Pouca aplicabilidade da ética	02	04
Amadurecimento pessoal	02	04
Individualismo (interesses pessoais)	01	02
TOTAL	52	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

O fato de agir com ética, reforçando a confiança no profissional que desempenha suas tarefas dessa forma, caracteriza outro aspecto apontado na pesquisa, com 9% das

respostas. Igualmente importante é a educação (6%) para se agir eticamente, bem como a aprendizagem oriunda dos erros praticados pelos outros.

Outro fator apontado (4%) discorre sobre a humildade, a difusão do conhecimento e as lições apreendidas na vida profissional, que deveriam ser compartilhadas entre os funcionários, indicando os erros e os acertos, caracterizando o amadurecimento pessoal e profissional.

Outras indicações estão relacionadas diretamente à nossa realidade e referem-se ao poder presenciado no ambiente de trabalho, corrompendo e desequilibrando os padrões éticos (8%); à pouca aplicabilidade da ética (4%) e ao individualismo que busca somente os interesses pessoais (2%).

Apesar da realidade apresentar esse último aspecto como característico e preponderante da nossa sociedade, considerando-se a presença de um capitalismo desenfreado e individualista, o percentual apurado (2%) foi extremamente baixo e instigador, divergindo do que explana a literatura.

Parece ser próprio da natureza humana o ato de defender, primeiramente, os interesses próprios. Se o trabalho executado é só para auferir renda, em geral, tem seu valor restrito. Por outro lado, nos serviços executados com consciência e dedicação, visando ao benefício de terceiros e do bem comum, passa a existir a expressão social do mesmo. Aquele que se preocupa somente com os lucros, tende a ter menor consciência de grupo e, portanto, dificuldades no trabalho em equipe.

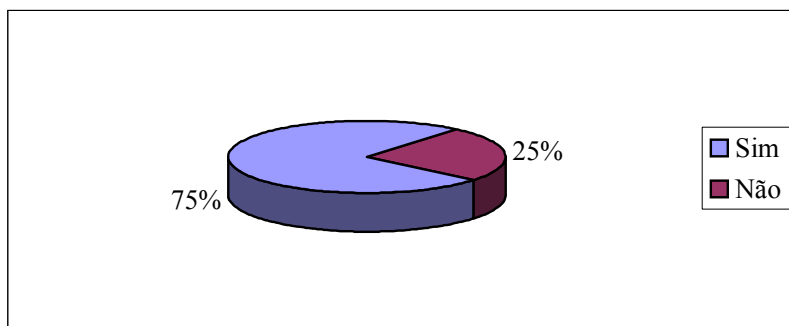
Quanto ao Gráfico 6, pretendeu-se verificar se há concordância em relação à implantação de programas de condutas dentro das empresas: 36 dos alunos concordam com essa medida e 12 não concordam.

O percentual apurado denota a conscientização dos alunos a respeito deste tema, atentando para o processo de resgate de valores éticos aderidos pelas empresas, a fim conhecer seus valores para que ele (profissional) possa ter condições de avaliar sua conduta atual com a esperada pela empresa, procurando sempre promover uma auto-análise de sua postura profissional.

As empresas que não possuem uma adequada política de recursos humanos, de qualidade de produtos e serviços, de meio ambiente e de responsabilidade social

correm o risco de serem rotuladas como antiéticas e sofrerem conseqüências em decorrência da crescente competitividade empresarial.

GRÁFICO 6 – CONCORDÂNCIA DOS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ COM PROGRAMAS DE CONDUTA NAS EMPRESAS - CURITIBA - 2001



FONTE: Pesquisa de campo, 2001

Quanto aos fatores favoráveis à adoção de programas de conduta nas empresas (Tabela 9), 19% apóiam a idéia, porque ela oferece um aperfeiçoamento das normas de conduta. Já 17% indicaram que a medida pode impor limites aos profissionais com tendências antiéticas.

Os alunos indicaram que os programas iriam incentivar os funcionários a agirem de forma correta (17%), assim como a encarariam como uma medida salutar e habitual, não representando riscos de qualquer natureza para o funcionário (8%).

A política de controle e avaliação da empresa constitui outro fator apontado pelos alunos (13%). Por outro lado, eles advertem (5%) que, geralmente, já existe uma avaliação constante por parte da empresa, contudo, sem a percepção de seus funcionários. Outro fator levantado na pesquisa está relacionado ao funcionamento dos programas de conduta como um elemento corretivo e não-punitivo (3%)

A indiferença em relação a este tipo de programa também foi manifestada (10%), por acreditarem que não há preocupação para quem age eticamente. Outro aspecto se refere à ajuda que os programas de conduta proporcionariam tanto para os funcionários como para empresa (3%).

TABELA 9 – FATORES FAVORÁVEIS À ADOÇÃO DE PROGRAMAS DE CONDUTA NAS EMPRESAS SEGUNDO OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA- 2001

FATORES	VALORES	
	f	%
Aperfeiçoamento das normas de conduta	12	19
Imposição de limites aos maus profissionais	11	17
Incentivo à ação de forma correta	11	17
Política de controle/avaliação da empresa	08	13
Indiferença ao programa por agir eticamente	06	10
Medida transforma-se em hábito salutar	05	08
Avaliação sem a percepção do funcionário	03	05
Funcionamento como correção e não punição	02	03
Ajuda empresa e funcionário	02	03
Outros	03	05
TOTAL	63	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

As outras indicações (5%) apontaram que os programas de conduta favoreceriam o respeito pela opinião alheia e proporcionariam a socialização dos indivíduos.

A literatura indica que a adoção desses programas de conduta pelas empresas pretende, principalmente, diminuir os custos em seus orçamentos derivados dos prejuízos com multas substanciais, quebra de rotina normal, baixa moral dos empregados, aumento da rotatividade, dificuldades de recrutamento, fraudes internas e perda de confiança pública na reputação da empresa.

Os programas de conduta visam também o esclarecimento acerca dos procedimentos e o modo de conduta da empresa perante os funcionários, clientes, fornecedores e acionistas, a fim de consolidar a credibilidade perante a sociedade. Além disso, objetiva esclarecer as regras do jogo para todos, evitando divergências de conduta de qualquer um dos lados envolvidos.

De certo modo, as respostas obtidas indicam que há receptividade por parte dos alunos em relação à adoção desses programas, o que já caracteriza um diferencial. Nem todas as pessoas acreditam na eficácia de programas de conduta e, conseqüentemente, não respeitam o compromisso firmado entre elas e a empresa. Com isso, podem prejudicar não só a si mesmas como a organização como um todo.

Segundo MARTINS (2001, p. 3), algumas dicas são importantes para o cotidiano organizacional, sem transgredir a ética profissional, tais como: ouvir mais do que falar;

evitar fofocas; não falar mal da empresa, principalmente com desconhecidos; ter cuidado com excesso de sinceridade; saber utilizar o humor corretamente; utilizar recursos da empresa para fins profissionais; vestir-se e portar-se de forma adequada ao ambiente profissional.

A intenção desses programas não é corrigir e nem punir ninguém. A tentativa principal é transformar o ambiente profissional em um ambiente saudável e transparente, orientando os funcionários sobre a sua forma de conduta e atuação na organização.

Como já destacado anteriormente, a influência exercida pelo ambiente de trabalho no profissional é evidente. O comportamento social e a postura profissional passam a ser um compromisso de cada funcionário, que deve primar pela transparência nas relações internas e externas do seu cotidiano.

Quanto aos fatores desfavoráveis, foi demonstrada a contrariedade pela imposição de posturas idealizadas ou pré-estabelecidas (20%), assim como exposto que a responsabilidade desse tipo de programa é do setor de recursos humanos, o que é verdadeiro. O referido setor é aquele que conhece as relações humanas dentro da empresa e, portanto, o responsável pelas ações propostas nos programas de conduta.

Em relação a esse aspecto, dois respondentes assim se manifestaram: “Ineficiência dos recursos humanos na contratação”, caso haja a contratação de profissionais desqualificados e antiéticos e também “definição de critérios para contratação de responsabilidade dos recursos humanos”. É possível que tenham se enganado quanto ao fato de “contratar” e o de “implantar/aplicar” programas de conduta, lembrando que são tarefas distintas e independentes desse setor, não interferindo nas características particulares de cada uma das tarefas.

O fato de se adotar programas de conduta dentro das empresas não intervém nos critérios de contratação estabelecidos pelo setor de recursos humanos, nem tampouco na sua eficiência ou falta dela. Por outro lado, se o entendimento dos alunos indica a responsabilidade do setor para verificar se o profissional é ético ou não durante a contratação, certamente isto sobrecarregaria o setor e sua competência. Os recursos humanos adotam técnicas de contratação diversificadas, que avaliam os pretendentes

aos cargos de forma física, psicológica, comportamental e de competência, mas dificilmente conseguirão extrair um perfil absoluto e sem margem de erros.

Durante a entrevista, os candidatos se mostram com um perfil, mas durante o período de experiência, gradativamente, vão se apresentando como são verdadeiramente. Esse prazo é destinado para essas avaliações, que só são manifestadas no dia-a-dia.

A limitação à liberdade do funcionário (12%) e o desrespeito à sua intimidade (12%) caracterizam outros fatores mencionados pelos alunos. Os programas de condutas não limitam e nem desrespeitam os funcionários, muito pelo contrário. A finalidade principal é estabelecer um compromisso ético da empresa para com o funcionário e vice-versa, expondo as regras para melhorar as relações interpessoais.

TABELA 10 – FATORES DESFAVORÁVEIS À ADOÇÃO DE PROGRAMAS DE CONDUTA NAS EMPRESAS SEGUNDO OS ALUNOS DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

FATORES	VALORES	
	F	%
Imposição de posturas idealizadas	03	20
Responsabilidade do setor de recursos humanos	03	20
Limitação à liberdade do funcionário	02	12
Falta de aplicabilidade da ética	02	12
Desrespeito à intimidade do funcionário	02	12
Desconhecimento desse tipo de programa	02	12
Outros	02	12
TOTAL	16	100

FONTE: Pesquisa de campo, 2001

A falta de aplicabilidade da ética (12%) e o desconhecimento desse tipo de programa (12%) também foram apontados na pesquisa. Já foi mencionado no decorrer deste trabalho a descrença quanto à aplicabilidade da ética em diversos aspectos, mas quanto ao desconhecimento dos programas, é relevante observar que, como futuros profissionais, não vão tardar a entrar no mercado de trabalho e precisam estar informados em todos os aspectos.

Por fim, os últimos tópicos indicados referem-se a duas situações distintas: a primeira revela que “os programas de conduta apontam para códigos momentâneos” e

a segunda que “eles mascaram a realidade”, distorcendo a finalidade dos programas de conduta, porém demonstrando o descrédito em relação à ética e às tentativas de reversão do quadro vivenciado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o intuito de averiguar a percepção dos alunos em relação à ética, promoveu-se uma pesquisa de campo com os alunos do quinto ao oitavo período, incluindo desperiodizados, do curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná.

Os resultados obtidos demonstraram a percepção de 46 alunos do curso acima mencionado sobre os tópicos questionados.

Quanto à averiguação em torno da aplicabilidade da ética no cotidiano, constatou-se que os alunos acreditam que isto seja possível. Por outro lado, este dado provocou uma contradição, pois ao mesmo tempo em que a percebem como indispensável, desacreditam o cumprimento de seu papel.

Em relação à importância da ética e o seu significado, a pesquisa indicou que os estudantes têm noção dos valores éticos, mas de forma vaga, de modo que poderia ser complementada e aprofundada, direcionando esse conhecimento para o exercício profissional.

De acordo com os dados coletados, observou-se que é importante a introdução de uma disciplina sobre ética profissional. Isto quer dizer que a maioria dos respondentes (67%) acredita que uma disciplina sobre o assunto poderia fornecer diretrizes e subsídios para nortear a sua conduta profissional com mais segurança e confiança.

Entre os fatores considerados desfavoráveis pelos 15 alunos contrários a essa opinião, o principal argumento é de que a ética é significativa, porém não seria necessária uma disciplina especial para tratar do assunto, podendo a temática ser inserida em eventos de extensão ou em outras disciplinas já existentes.

O código de ética profissional representa para a maioria dos alunos um conjunto de regras para determinar o comportamento profissional e é importante para toda e qualquer profissão, inclusive a de gestor da informação, como alegam nas respostas.

Quanto aos elementos importantes para o gestor da informação atuar eticamente na prestação de seus serviços, dois tópicos se sobressaíram na pesquisa: o sigilo e o respeito pelo cliente, sem qualquer discriminação. Os tópicos caracterizam os fatores

mais difundidos e requisitados no desempenho profissional, considerando-se o referencial teórico exposto neste trabalho.

Os problemas éticos foram vivenciados por 65% dos respondentes, os quais atribuem suas causas, principalmente, a fatores como a dificuldade em ser ético; de confiar nas pessoas, a fofoca e o mau exemplo de supervisor.

A maioria dos respondentes foi favorável aos programas de conduta adotados pelas empresas, o que poderá fazer diferença diante de um processo de seleção para entrada no mercado de trabalho, que procura analisar o comportamento de candidatos à frente de situações imprevistas.

Em relação à limitação do presente trabalho, destacam-se a complexidade, amplitude do tema e as limitações de tempo para aprofundamento do assunto e análise dos dados, buscando cercar todas as variáveis para uma compreensão mais aprimorada.

No entanto, considerando-se todos os pontos avaliados dentro da visão geral do assunto proposto, constatou-se que os alunos estão conscientes da importância da ética e preocupados com a sua atuação profissional, principalmente se forem levados em conta a novidade do curso, a falta de código de ética e a ausência de orientação no que se refere aos limites do exercício profissional.

Percebe-se que há conhecimento insuficiente acerca do tema, bem como dos aspectos relevantes em relação à informação, fator vital para a atuação do gestor da informação.

Outra preocupação se refere à contradição dos alunos em dar importância à ética, mas não acreditarem na sua aplicação. A ética pode e deve ser aplicada, podendo ser iniciada com uma auto-análise quanto ao próprio comportamento diante de questões que parecem não ter importância, mas, certamente, têm.

Depreende-se a importância de que cada profissional se perceba em sociedade, pois não basta ao ser humano viver tranquilo e concentrado em seus próprios valores. É preciso viver também em harmonia com o coletivo, lembrando que as relações sociais não envolvem apenas indivíduos, mas grupos.

Espera-se que o estudo seja uma contribuição para o despertar da importância da ética no cotidiano das pessoas e, mais especificamente, da ética profissional para os futuros gestores da informação, conscientizando-os a agir de forma mais consciente e menos individualista.

REFERÊNCIAS

- CHAGAS, V. L. B. **Ética profissional**: estudo comparativo do grau de conhecimentos dos graduandos dos cursos de biblioteconomia e documentação da Universidade Federal do Paraná e do curso de Biblioteconomia da Fundação Universidade Estadual de Londrina. Curitiba, 1979. 32 f.
- CÓDIGO de Ética Profissional do Bibliotecário. Disponível em: <<http://www.abepi.hpg.ig.com.br/codigoetica.doc>> Acesso em 20 fev. 2002.
- CÓDIGO de Ética Profissional do Arquivista. Disponível em: <<http://www.arquivologia.ufsm.br/leis/codigo%20etica%20esp.htm>> Acesso em 20 fev. 2002.
- CÓDIGO de Ética Profissional do Relações Públicas. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br/~larp/cetica.htm>> Acesso em 20 fev. 2002.
- FRAEDERICH, J. A ética nos negócios e nas empresas. **Conjuntura Econômica**, São Paulo, v. 55, n. 6. p. 76-77, jun. 2001.
- LARAIA, R. **Cultura**: um conceito antropológico. 4. ed. Rio de Janeiro: J. Zahar, [198?]
- MARTINS, R. **Ética e profissionalismo**: uma combinação perfeita. Disponível em: <<http://www.rh.com.br>> Acesso em: 10 dez. 2001.
- McGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 206 p.
- NALINI, J. R. **Ética geral e profissional**. 3. ed. São Paulo: RT, 2001. 360p.
- NASH, L. L. **Ética nas empresas**: boas intenções à parte. São Paulo: Makron Books, 1993. 239 p.
- _____. **Ética nas empresas**: guia prático para soluções de problemas éticos nas empresas. São Paulo: Makron Books, 2001. 240 p.
- NIEDIEVIECKI, A. P. et al. **Código de ética do gestor da informação**. Curitiba, 1998, 2 f. Trabalho acadêmico (Disciplina Fundamentos de Biblioteconomia) – Curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Humanas, Letras e Arte, Universidade Federal do Paraná.
- PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: CECAPI, 1998. 222 p.

SÁ, A. L. de. **Ética profissional**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 2000. 245 p.

SÁNCHEZ VÁZQUEZ, A. **Ética**. 20. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000. 304 p.

SANTOS, A. R. dos. **Ética: caminhos da realização humana**. 2. ed. São Paulo: Ave-Maria, 2000. 107 p.

SOUZA, F. C. de. **Ética e deontologia em profissionais da informação**. Florianópolis: UFSC-CED-CIN-NIPEEB. 80p. Disponível em:
<<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/dep/etica.rtf>> Acesso em: 23/01/01

DOCUMENTOS CONSULTADOS

ALVES-MAZZOTTI, A. J. **O método nas ciências naturais e sociais**: pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo: Pioneira, 1998. 203 p.

ARRUDA, M. C. C. de. Ética faz sentido. **Conjuntura Econômica**, São Paulo, v. 55, n. 6, p. 42-43, jun. 2001.

BASE de confiança: países, empresas e profissionais descobrem as desvantagens do jeitinho e da maracutaia. **Indústria Brasileira**, São Paulo, v. 1, n. 7. p. 32-36, jun. 2001.

CHEIDA, M. J. A ética e a política no jornalismo. **Revista de Estudos de Jornalismo**, Campinas, v. 3, n. 1. jan./jun. 2000. p. 24-49.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000. (Biblioteca da educação, Série 1, Escola, v. 16)

DUPAS, G. **Ética e poder na sociedade da informação**: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. 2. ed. São Paulo: Ed. UNESP, 2001. 134 p.

ÉTICA na virada do século: busca do sentido da vida. São Paulo: LTr, 1997. (Coleção Instituto Jacques Maritain).

FANDRAY, D. A ética na vida real. **HSM Management**, São Paulo, v. 5, n. 26, p. 52-54, maio/jun. 2001.

FARIA, M. do C. B. de. A ordem do plano moral: ética. In: _____. **Aristóteles**: a plenitude como horizonte do ser. São Paulo: Moderna, 1994. p. 72-75. (Coleção Logos)

_____. Ética. In: _____. **Aristóteles**: a plenitude como horizonte do ser. São Paulo: Moderna, 1994. p. 118-126. (Coleção Logos)

FERREIRA, J. R.; TARAPANOFF, K. Sociedade da informação: conteúdos informacionais. In: CIBERÉTICA – Simpósio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética, 1., 1998, Florianópolis. **Anais Eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.ciberetica/acess.com.br/anais/doc/mctsoci1.doc>> Acesso em: 23/03/01

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. .2922 p

JACOMINO, D. Você é um profissional ético? **Você S.A.** São Paulo, v. 3, n. 35, p. 28-37, jun. 2000.

LIBERAL, H. S. P. Sigilo profissional. In: _____. **Desafios éticos**. Brasília: Conselho Federal de Medicina, 1993. p. 97-103.

REZENDE, S. Ética e imprensa e ética da imprensa In: _____. **Desafios éticos**. Brasília: Conselho Federal de Medicina, 1993. p. 270-274.

VALENTE, E. Ética, sociedad de la información y comercio electrónico. In: CIBERÉTICA – SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 1., 1998, Florianópolis. **Anais Eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.ciberetica/acess.com.br/anais/doc/estebanvalenti.doc>> Acesso em: 23/03/01

VALLS, A. L. M. **O que é ética**. 9. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994. 82 p. (Coleção Primeiros Passos, 177)

WILEY, C. O ABC da ética. **HSM Management**, São Paulo, mar./abr. 1997.

**APÊNDICE – MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS
ALUNOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

APÊNDICE – MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS ALUNOS
DO CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA - 2001

Este questionário se destina a uma investigação sobre **ética profissional** e é parte integrante do trabalho de conclusão do curso de Gestão da Informação. Sua posição pessoal e sincera sobre as questões levantadas é fundamental para o sucesso desta sondagem. Não é preciso identificar-se.

1 Qual o período que você está cursando em Gestão da Informação?

() 5º - 6º

() 7º - 8º

() Desperiodizado

2 Você concorda com os que vêem a **ética** como algo essencialmente filosófico e desvinculado do cotidiano?

() Sim

() Não

3 Que significa a **ética profissional** para você?

.....
.....

4 Na sua opinião, qual a importância do tema **ética profissional**?

() Acho relevante, porque

() Acho irrelevante, porque

5 A inclusão de uma disciplina sobre **ética profissional** na grade curricular do curso de Gestão da Informação seria importante para essa formação?

() Sim, porque

() Não, porque

6 Na sua visão, que representa um **código de ética profissional**?

.....

.....

7 Você acha importante o Gestor da Informação contar com um **código de ética profissional**?

() Sim, porque

() Não, porque

8 Considerando a informação como objeto de prestação de serviços do Gestor da Informação, que elementos você julga indispensáveis para que ele possa agir eticamente em relação ao seu cliente?

() Respeito pelos direitos autorais e propriedade intelectual

() Sigilo na informação pesquisada e prestada

() Busca da informação restrita a fontes confiáveis, seguras e atualizadas

() Respeito pelo cliente, sem qualquer discriminação

() Outro(s). Indique:.....

9 No seu ambiente de estudo ou trabalho, você já se defrontou com problemas éticos, vivenciando situações conflitantes com seus princípios?

() Sim

() Não

Caso afirmativo, qual a lição que você tirou do episódio?

.....
.....

10 Na atualidade, a ética tem sido difundida e aplicada nas empresas mediante programas de conduta, visando a diminuição do número de fraudes e multas, bem como a melhoria da reputação no mercado. Você concorda com essa medida, mesmo sabendo que seus princípios poderiam estar sendo “testados” diariamente?

() Sim, porque

() Não, porque

ANEXOS

ANEXO 1 - CÓDIGO DE ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO.....	67
ANEXO 2 - CÓDIGO DE ÉTICA DO ARQUIVISTA	71
ANEXO 3 - CÓDIGO DE ÉTICA DE RELAÇÕES PÚBLICAS	73
ANEXO 4 - TRABALHO ACADÊMICO.....	80

ANEXO 1 – CÓDIGO DE ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO

Seção I - Dos objetivos

Art. 1º - O Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar normas de conduta para os profissionais em Biblioteconomia, quando no desempenho da profissão.

Seção II - Dos Deveres e Obrigações

Art. 2 - Os deveres do profissional de Biblioteconomia compreendem além do exercício de suas atividades:

- dignificar através de seus atos a profissão tendo em vista a elevação moral, ética e profissional da classe;
 - observar os ditames da ciência e da técnica, servindo ao Poder Público, à iniciativa privada e à sociedade em geral;
 - respeitar leis e normas estabelecidas para o exercício da profissão;
 - respeitar as atividades de seus colegas e de outros profissionais;
- colaborar eficientemente com a Pátria, o Poder Público e a Cultura.

Art. 3º-Cumpre ao profissional de Biblioteconomia:

- preservar o cunho liberal e humanista de sua profissão, fundamentado na liberdade da investigação científica e na dignidade da pessoa humana;
- exercer a profissão, aplicando todo zelo, capacidade e honestidade no seu exercício;
- cooperar intelectual e materialmente para o progresso da profissão, mediante o intercâmbio de informações com associações de classe, escolas e órgãos de divulgação técnica e científica;
- guardar sigilo no desempenho de suas atividades, quando o assunto assim exigir;
- realizar, de maneira digna, a publicidade de sua instituição ou atividade profissional, evitando toda e qualquer manifestação que possa comprometer o conceito de sua profissão ou de colega;
- considerar que o comportamento profissional irá repercutir nos juízos que se fizerem sobre a classe;

- manter-se atualizado sobre a legislação que rege o exercício profissional da biblioteconomia, cumprindo-a corretamente e colaborando para seu aperfeiçoamento;
- combater o exercício ilegal da profissão.

Art. 4º - A conduta do bibliotecário em relação aos colegas deve ser pautada nos princípios de consideração, apreço e solidariedade, em consonância com os postulados da classe.

Art. 5º - O bibliotecário deve, em relação aos colegas, observar as seguintes normas de conduta:

- ser leal e solidário, sem conivência com erros que venham a infringir a ética e as disposições legais que regem o exercício da profissão;
- evitar críticas e/ou denúncias contra outro profissional, sem dispor de elementos comprobatórios;
- respeitar as idéias de seus colegas, os trabalhos e as soluções, jamais os usando como de sua própria autoria; evitar comentários desabonadores sobre a administração de colegas que vier a substituir;
- abster-se da aceitação de encargo profissional em substituição a colega que dele tenha desistido para preservar a dignidade ou os interesses da profissão ou da classe, desde que permaneçam as mesmas condições que ditaram o referido procedimento.

Art. 6º - O bibliotecário deve, com relação à classe, observar as seguintes normas:

- prestigiar as entidades de classe, contribuindo, sempre que solicitado, para o sucesso de suas iniciativas em proveito da coletividade;
- zelar pelo prestígio da Classe, pela dignidade profissional e pelo aperfeiçoamento de suas instituições; facilitar o desempenho dos representantes do órgão fiscalizador, quando no exercício de suas respectivas funções.

Art. 7º - O bibliotecário deve, em relação aos usuários, observar a seguinte conduta:

- aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo;
- tratar os usuários com respeito e urbanidade, não prescindindo de igual tratamento por parte deles; ater-se ao que lhe compete na orientação técnica da pesquisa e na normalização do trabalho intelectual.

Art. 8º - O bibliotecário deve interessar-se pelo bem público e, com tal finalidade, contribuir com seus conhecimentos, capacidade e experiência para melhor servir à coletividade.

Art. 9º - No desempenho do cargo, função ou emprego, cumpre ao bibliotecário dignificá-lo moral e profissionalmente.

Art. 10 - Quando consultor, o bibliotecário deve limitar seus pareceres às matérias específicas que tenham sido objeto da consulta.

Seção III - Das Proibições

Art. 11 - Não se permite ao profissional de Biblioteconomia, no desempenho de suas funções:

- praticar, direta ou indiretamente, atos que comprometam a dignidade e o renome da profissão;
- nomear ou contribuir para que se nomeiem pessoas sem habilitação profissional para cargos privativos de bibliotecário ou indicar nomes de pessoas sem registro nos CRBs;
- expedir, subscrever ou conceder certificados, diplomas ou atestados de capacitação profissional a pessoas que não preenchem os requisitos indispensáveis para exercer a profissão;
- assinar documentos que comprometam a dignidade da classe;
- violar o sigilo profissional; valer-se de influência política em benefício próprio, quando comprometer o direito de colega ou da classe em geral; deixar de comunicar aos órgãos competentes as infrações legais e éticas que forem de seu conhecimento;
- deturpar, intencionalmente, a interpretação do conteúdo explícito ou implícito em documentos, obras doutrinárias, leis, acordos e outros instrumentos de apoio técnico do exercício da profissão, com intuito de iludir a boa fé de outrem;
- fazer comentários difamatórios sobre a profissão e suas entidades.

Seção IV - Das infrações disciplinares e penalidades

Art. 12 - A transgressão de preceito deste Código constitui infração disciplinar, sancionada, segundo a gravidade, com a aplicação das seguintes penalidades:

- advertência confidencial, em aviso reservado; censura confidencial, em aviso reservado; suspensão de registro profissional por prazo de até 1 (um) ano;

-cassação do registro profissional "ad referendum" do Conselho Federal.

§ 1º - Cassado o registro profissional, caberá ao CRB recolher a Carteira de Identidade Profissional do infrator.

§ 2 - As penalidades serão anotadas na Carteira de Identidade Profissional e no cadastro do Conselho Regional, sendo comunicadas ao Conselho Federal, demais Conselhos Regionais e ao empregador.

Art. 13 - Compete originalmente aos CRBs o julgamento das questões relacionadas à transgressão de preceito do Código de Ética, facultado recurso de efeito suspensivo. interposto ao CFB.

Parágrafo Único - O recurso deverá ser interposto dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento da comunicação.

Seção V - Da aplicação de sanções

Art. 14 - O Conselho Federal de Biblioteconomia deve baixar resolução estabelecendo normas para apuração das faltas e aplicação das sanções previstas neste Código.

Seção VI - Dos honorários profissionais

Art. 15 - O bibliotecário deve exigir, por seu trabalho, remuneração justa e proporcional às atividades exercidas.

Art. 16 - O bibliotecário não deve oferecer ou disputar serviços profissionais, mediante aviltamento de honorários ou em concorrência desleal.

Seção VII - Abrangência do código

Art. 17 - As normas deste Código aplicam-se às pessoas físicas e jurídicas que exerçam as atividades profissionais de Biblioteconomia.

Seção VIII - Modificação do código

Art. 18 - Qualquer modificação deste Código somente pode ser feita pelo Conselho Federal de Biblioteconomia, mediante proposta de Conselho Regional ou de Conselheiro Federal.

Seção IX - Vigência do código

Art. 19 - O presente Código entra em vigor em todo o território nacional, a partir de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. (Of. 462/86).

ANEXO 2 - CÓDIGO DE ÉTICA DO ARQUIVISTA

Princípios éticos do arquivista - Objetivo:

Fornecer ao profissional de arquivo regras de conduta no exercício da profissão. Considera-se arquivista, para efeito dos princípios aqui estabelecidos, o profissional que atua na guarda, conservação, organização, controle e administração de arquivos.

1 Dos deveres e obrigações:

- 1.1 O arquivista deve respeitar os princípios arquivísticos e as normas reconhecidas internacionalmente, particularmente o princípio da proveniência, de forma a garantir a integridade dos arquivos, para que eles possam se constituir em provas jurídicas e em testemunho permanente do presente e do passado.
- 1.2 A atuação do arquivista deve ser sempre orientada pela objetividade e imparcialidade, vis-à-vis os interesses de seus empregadores, proprietários de arquivos e usuários.
- 1.3 O arquivista deve incentivar a implantação de uma política de gestão de documentos na instituição em que atua, através do diálogo com seus empregadores e de palestras que visem conscientizar a todos sobre o ciclo vital dos documentos, e o papel dos arquivos no processo decisório da instituição.
- 1.4 Por lidar com informações, o arquivista deve assegurar sempre a transparência administrativa e a comunicabilidade dos documentos.
- 1.5 A atuação do arquivista nas atividades de avaliação dos documentos deve levar em consideração a proposta da instituição que os detém, a legislação em vigor e o desenvolvimento da pesquisa.
- 1.6 O arquivista deve comprometer-se com uma política correta de recolhimento, atuando cooperativamente com os gestores de documentos, de maneira a garantir, desde a origem, os procedimentos destinados à proteção dos documentos de valor permanente.
- 1.7 O arquivista deve assegurar a autenticidade e a integridade dos documentos nos trabalhos de processamento técnico e de conservação.

- 1.8 O arquivista tem o dever de facilitar o acesso aos arquivos ao maior número possível de usuários, atendendo a todos com imparcialidade.
- 1.9 O arquivista deve respeitar a legislação em vigor referente ao acesso e sigilo, particularmente no que diz respeito à vida privada das pessoas relacionadas à origem ou ao conteúdo dos documentos.
- 1.10 Na comunicabilidade dos documentos, o arquivista deve respeitar os limites impostos pela política das instituições das quais dependem a necessidade de preservar os documentos, a legislação e a regulamentação, os direitos dos indivíduos e os acordos com os doadores.
- 1.11 O arquivista deve dispensar a todos os usuários um tratamento cordial, empenhando-se em atendê-los com rapidez e eficiência.
- 1.12 O arquivista deve acompanhar o progresso das pesquisas e as inovações desenvolvidas no campo arquivístico de forma a garantir seu aprimoramento profissional e a competente formação da equipe sob sua responsabilidade.
- 1.13 O arquivista deve manter o espírito de colaboração e de respeito ao desenvolver trabalhos de cooperação técnica com profissionais de áreas afins, no âmbito ou não da esfera governamental.
- 1.14 O arquivista deve favorecer o retorno aos seus países de origem dos documentos públicos que tenham sido retidos em tempo de guerra ou de ocupação.

2 Das proibições:

- 2.1 O arquivista não deve colecionar pessoalmente documentos originais em respeito à integridade dos fundos.
- 2.2 É vetada a participação do arquivista no comércio ilegal de documentos.
- 2.3 O arquivista não deve utilizar nem revelar à terceiros informações contidas em documento cujo acesso é restrito por lei, ou por acordo entre as partes.
- 2.4 O arquivista não deve comentar com os usuários sobre as pesquisas em andamento de outros consulentes, sem a prévia autorização destes.

ANEXO 3 - CÓDIGO DE ÉTICA DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Princípios Fundamentais

I Somente pode intitular-se Profissional de Relações Públicas e, nesta qualidade, exercer a profissão no Brasil, a pessoa física ou jurídica legalmente credenciada nos termos da Lei em vigor.

II O Profissional de Relações Públicas baseia seu trabalho no respeito aos princípios da "Declaração Universal dos Direitos do Homem".

III O Profissional de Relações Públicas, em seu trabalho individual ou em equipe, procurará desenvolver o sentido de sua responsabilidade profissional, através do aperfeiçoamento de seus conhecimentos e procedimentos éticos, pela melhoria constante de sua competência científica e técnica e no efetivo compromisso com a sociedade brasileira.

IV O Profissional de Relações Públicas, em seu trabalho, procurará sempre promover o bem estar da pessoa humana e da comunidade em que vive.

V O Profissional de Relações Públicas deve empenhar-se para criar estruturas e canais de comunicação que favoreça o diálogo e a livre circulação de informações.

Seção I - Das responsabilidades gerais

Art. 1º - São deveres fundamentais do Profissional de Relações Públicas:

- a) Esforçar-se por obter eficiência máxima em seus serviços, procurando sempre se atualizar nos estudos da Comunicação Social e de outras áreas de conhecimento;
- b) assumir responsabilidades somente por tarefas para as quais esteja capacitado, reconhecendo suas limitações e renunciando a trabalho que possa ser por elas prejudicado;
- c) colaborar com os cursos de formação de profissionais de Relações Públicas, notadamente no aconselhamento e orientação aos futuros profissionais.

Art. 2º - Ao profissional de Relações Públicas é vedado:

- a) Utilizar qualquer método, meio ou técnica para criar motivação inconsciente que, privando a pessoa de seu livre arbítrio, lhe tirem a responsabilidade de seus atos;
- b) desviar para atendimento particular próprio, com finalidade lucrativa, clientes que

- tenha atendido em virtude de sua função técnica em organizações diversas;
- c) acumpliciar-se com pessoas que exerçam ilegalmente a profissão de Relações Públicas;
 - d) disseminar informações falsas ou enganosas ou permitir a difusão de notícia que não possam ser comprovadas por meio de fatos conhecidos e demonstráveis;
 - e) admitir práticas que possam levar a corromper ou a comprometer a integridade dos canais de comunicação ou o exercício da profissão;
 - f) divulgar informações inverídicas da organização que representa.

Seção II -Das relações com o empregador

Art. 3º - O Profissional de Relações Públicas, ao ingressar em uma organização como empregado, deve considerar os objetivos, a filosofia e os padrões gerais desta, tornando-se interdito o contrato de trabalho sempre que normas, políticas e costumes ali vitentes contrariem sua consciência profissional, bem como os princípios e regras deste Código.

Seção III -Das relações com o cliente

Art. 4º - Defini-se como cliente à pessoa, entidade ou organização a quem o profissional de Relações Públicas - como profissional liberal ou empresa de Relações Públicas - presta serviços profissionais.

Art. 5º - São deveres do profissional de Relações Públicas, nas suas relações com o cliente:

- a) Dar ao cliente informações concernentes ao trabalho a ser realizado definindo bem seus compromissos e responsabilidades profissionais, a fim de que ele possa decidir-se pela aceitação ou recusa dos serviços profissionais;
- b) esclarecer ao cliente, no caso de atendimento em equipe, a definição e qualificação profissional dos demais membros desta, seus papéis e suas responsabilidades;
- c) limitar o número de seus clientes às condições de trabalho eficiente;
- d) sugerir ao cliente serviços de outros colegas sempre que se impuser a necessidade de prosseguimento dos serviços prestados, e estes, por motivos ponderáveis não puderam ser continuados por quem os assumiu inicialmente;
- e) entrar em entendimento com seu substituto comunicando-lhe informações

necessárias à boa continuidade dos trabalhos, quando se caracterizar a situação mencionada ao item anterior.

Art. 6º - É vedado ao Profissional de Relações Públicas atender clientes concorrentes, sem prévia autorização das partes atendidas.

Art. 7º - Não deve o Profissional de Relações Públicas aceitar contrato em circunstâncias que atinjam a dignidade da profissão e os princípios e normas do presente código.

Seção IV - Dos honorários profissionais

Art. 8º - Os honorários e salários devem ser fixados por escrito antes do início do trabalho a ser realizado, levando-se em consideração entre outros:

- a) Vulto, dificuldade, complexidade, pressão de tempo e relevância dos trabalhos a executar;
- b) necessidade de ficar impedido ou proibido de realizar outros trabalhos paralelos;
- c) as vantagens que, do trabalho, se beneficiará o cliente;
- d) a forma e as condições de reajustes;
- e) o fato de se tratar de um cliente eventual, temporário ou permanente;
- f) a necessidade de locomoção na própria cidade ou para outras cidades do Estado ou do País.

Art. 9º - O profissional de Relações Públicas só poderá promover, publicamente, a divulgação de seus serviços com exatidão e dignidade, limitando-se a informar, objetivamente, suas habilidades, qualificações e condições de atendimento.

Art. 10º - Na fixação dos valores deve se levar em conta o caráter social da profissão. Em casos de entidades filantrópicas ou representativas de movimento comunitário, o profissional deve contribuir sem visar lucro pessoal, com as atribuições específicas de Relações Públicas, comunicando ao CONRERP de sua Região as ações por ele praticadas.

Seção V - Das relações com colegas

Art. 11º - O profissional de Relações Públicas deve ter para com seus colegas a consideração e a solidariedade que fortaleçam a harmonia e o bom conceito da classe.

Art. 12º - O Profissional de Relações Públicas não atenderá cliente que esteja sendo assistido por outro colega, salvo nas seguintes condições:

- a) a pedido do colega;
- b) quando informado, seguramente, da interrupção definitiva do atendimento prestado pelo colega.

Art. 13º - O profissional de Relações Públicas não pleiteará para si emprego, cargo ou função que esteja sendo exercida por outro Relações Públicas.

Art. 14º - O profissional de Relações Públicas não deverá, em função de espírito de solidariedade, ser conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética praticado por outro colega.

Art. 15º - A crítica a trabalhos desenvolvidos por colegas deverá ser sempre objetiva, construtiva, comprovável e de inteira responsabilidade de seu autor, respeitando sua honra e dignidade.

Seção VI - Das relações com entidades de classe

Art. 16º - O profissional de Relações Públicas deverá prestigiar as entidades profissionais e científicas que tenham por finalidade a defesa da dignidade e dos direitos profissionais, a difusão e o aprimoramento das Relações Públicas e da Comunicação Social, a harmonia e a coesão de sua categoria social.

Art. 17º - O profissional de Relações Públicas deverá apoiar as iniciativas e os movimentos legítimos de defesa dos interesses da classe, tendo participação efetiva através de seus órgãos representativos.

Art. 18º - O profissional de Relações Públicas deverá cumprir com as suas obrigações junto às entidades de classe às quais se associar espontaneamente ou por força da Lei, inclusive no que se refere ao pagamento de anuidades, taxas e emolumentos legalmente estabelecidos.

Seção VII - Das relações com a justiça

Art. 19º - O profissional de Relações Públicas, no exercício legal da profissão, pode ser nomeado perito para esclarecer a justiça em matéria de sua competência.

Parágrafo único: O Relações Públicas deve excusar-se de funcionar em perícia que

escape à sua competência ou motivos de força maior desde que dê a devida consideração à autoridade que o nomeou.

Art. 20º - O profissional de Relações Públicas tem por obrigação servir imparcialmente à justiça, mesmo quando um colega for parte envolvida na questão.

Art. 21º - O profissional de Relações Públicas deverá agir com absoluta isenção, limitando-se à exposição do que tiver conhecimento através da análise e observações do material apresentado e não ultrapassado, no parecer, à esfera de suas atribuições.

Art. 22º - O profissional de Relações Públicas deverá levar ao conhecimento da autoridade que o nomeou a impossibilidade de formular parecer conclusivo, face à recusa do profissional em julgamento, em fornecer-lhe dados necessários à análise.

Art. 23º - É vedado ao Profissional de Relações Públicas:

- a) Ser perito de cliente seu;
- b) Funcionar em perícia em que sejam parte parente até segundo grau, ou afim, amigo ou inimigo e concorrente de cliente seu;
- c) Valer-se do cargo que exerce, ou dos laços de parentesco ou amizade para pleitear ser nomeado perito.

Seção VIII - Do sigilo profissional

Art. 24º - O profissional de Relações Públicas guardará sigilo das ações que lhe forem confiadas em razão de seu ofício e não poderá ser obrigado à revelação de assuntos que possam ser lesivos a seus clientes, empregadores ou ferir a sua lealdade para com eles em funções que venha a exercer posteriormente.

Art. 25º - Quando o Profissional de Relações Públicas faz parte de uma equipe, o cliente deverá ser informado de que seus membros poderão ter acesso a material referente aos projetos e ações.

Art. 26º - Nos casos de perícias, o profissional de Relações Públicas deverá tomar todas as precauções para que, servindo à autoridade que o designou, não venha a expor indevida e desnecessariamente ações do caso em análise.

Art. 27º - A quebra do sigilo é necessária quando se tratar de fato delituoso, previsto em Lei, e a gravidade de suas conseqüências, para os públicos envolvidos, possam

criar para o profissional de Relações Públicas o imperativo de consciência de denunciar o fato.

Seção IX - Das relações políticas e do exercício do lobby

Art. 28º - Defender a livre manifestação do pensamento, a democratização e a popularização das informações e o aprimoramento de novas técnicas de debates é função obrigatória do profissional de Relações Públicas.

Art. 29º - No exercício do lobby o profissional de Relações Públicas deve se ater às áreas de sua competência, obedecendo às normas que regem a matéria emanada pelo Congresso Nacional, pelas Assembléias Legislativas Estaduais e pelas Câmaras Municipais.

Art. 30º - É vedado ao profissional de Relações Públicas utilizar-se de métodos ou processos escusos, para forçar quem quer que seja a aprovar matéria controversa ou projetos, ações e planejamento, que favoreçam os propósitos.

Seção X - Da observância, aplicação e vigência do código de ética

Art. 31º - Cumprir e fazer cumprir este Código é dever de todo profissional de Relações Públicas

Art. 32º - O Conselho Federal e os Regionais de Profissionais de Relações Públicas manterão a Comissão de Ética para:

* Assessorar na aplicação do Código;

* Julgar as infrações cometidas e casos omissos, "ad-refendum" de seus respectivos Plenários.

Art. 33º - As normas deste Código são aplicadas às pessoas físicas e jurídicas, que exerçam a atividade profissional de Relações Públicas.

Art. 34º - As infrações a este Código de Ética Profissional poderão acarretar penalidades várias, desde multa até cassação do Registro Profissional.

Art. 35º - Cabe ao Profissional de Relações Públicas denunciar aos seus Conselhos Regionais qualquer pessoa que esteja exercendo a profissão sem o respectivo registro, infringindo a legislação ou os artigos deste Código.

Art. 36º - Cabe aos profissionais de Relações Públicas docentes e supervisores esclarecer, informar e orientar os estudos quanto aos princípios e normas contidas neste

Código.

Art. 37º - Compete ao Conselho Federal formar jurisprudência quanto aos casos omissos, ouvindo os Regionais, e fazê-la incorporar a este Código.

Art. 38º - O presente Código entrará em vigor em todo território nacional, a partir de sua publicação no Diário Oficial da União.