

CEFET/RJ

DEPEA - Ética Empresarial. Professora Úrsula Maruyama

SROUR, Robert. **Casos de Ética Empresarial - chaves para entender e decidir.** 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

EXERCÍCIO 9

Siga os procedimentos orientados pela professora.

O que fazer?

Situação 1

Você é o almoxarife de uma indústria. O pessoal está fazendo horas extras porque houve um acúmulo de pedidos e o responsável pela programação falhou. Segundo um encarregado que o procura, uma peça da máquina alimentadora quebrou e 30 homens estão parados. Ele lhe pede uma peça de reposição e alega que qualquer atraso pode ocasionar uma pesada multa contratual. Você verifica o estoque e encontra a peça solicitada. Alívio geral. Ocorre, porém, que o supervisor dele não se encontra para rubricar a requisição, conforme reza o Manual de Normas e Procedimentos.

RESPOSTA

A Você diz que nada pode fazer, já que a diretoria sempre frisou que normas são feitas para obedecer. Como ele não achou superior algum que pudesse rubricar a requisição, a peça só poderá ser entregue quando alguém chegar e puder preencher os requisitos. Sem disciplina e respeito à hierarquia, não há organização que se sustente.

B Você entrega a peça em confiança ao encarregado e lhe pede para manter o devido sigilo. Manda-o também imitar a rubrica do supervisor.

C Você lhe explica que irá assumir o ônus da entrega da peça a despeito da norma - após haver rapidamente checado a situação in loco e verificado que a multa contratual existe. Prepara um relatório que apresenta a situação e que será encaminhado na primeira hora da manhã à Área de Controles Internos.

D Você lhe explica que, embora o conheça há 10 anos e que ele seja de absoluta confiança, a norma é clara e não autoriza a entrega de material sem a devida formalização. Pede-lhe para ligar para a casa do supervisor, ou de outro superior, para que alguém resolva a pendência. Afinal, você está aqui para obedecer às ordens.

Situação 2

Você é o responsável pela ampliação das instalações da empresa, e a inauguração já tem data marcada. Um fiscal da prefeitura aparece no canteiro e lhe diz que vai interditar a obra porque a altura dos degraus das escadas internas tem 2-3 mm a menos que o exigido. Você telefona para a construtura e verifica que a alegação do fiscal é discutível, pois a norma existente não autoriza uma interpretação tão rígida. O jeito do fiscal é de quem quer uma propina.

RESPOSTA

A Você consulta a chefe da área jurídica de sua empresa e pede orientação. Ela afirma, diante de dois colegas advogados, que existe defesa adequada caso haja um embargo. Ninguém contesta. Você então dispensa o fiscal.

B	Você avalia os riscos de uma possível demora na inauguração e considera melhor contratar uma "consultoria" do fiscal, que a construtora certamente irá bancar, pois seu contato na empreiteira deixou isso claro na conversa que você manteve com ele.	
C	Você dispensa o fiscal, pedindo-lhe um tempo. Aí, com o aval de sua diretoria, procura o chefe dele na repartição. Diz que veio esclarecer os fatos. Só consegue um muxoxo por resposta. Aí decide contatar novamente o fiscal, que pede uma "ajuda". Você então finge que aceita pagar o suborno e combina um flagrante com a ouvidoria da prefeitura e com a polícia.	
D	Você chama o engenheiro da construtora responsável pela obra e lhe pede para dar um jeito no fiscal, não importa como, porque você não quer saber de dor de cabeça.	

Situação 3

	Você está sendo cogitado para uma promoção e dirige uma equipe que costuma ter boas ideias. Foi convidado para um encontro de trabalho com seus superiores.	RESPOSTA
A	Você apresenta algumas ideias inovadoras sem indicar a origem.	
B	Você aproveita a oportunidade para lançar as melhores ideias e dá a quem as formulou o respectivo crédito.	
C	Você relata que, em seus limites orçamentários, planeja colocar em prática uma ou outra inovação que sua equipe desenvolveu e lança uma ideia que ultrapassa sua seara, dizendo que seu pessoal está ansioso para pôr mãos à obra.	
D	Você se abstém de dar ideias, ainda que a empresa incentive as iniciativas e as inovações, porque acha que alguém irá se apropriar delas.	

Situação 4

	Você é o gerente de conta e um cliente tem dinheiro para aplicar em fundos. As metas anuais do banco são bastante exigentes. O cliente confia em sua orientação.	RESPOSTA
A	Você aplica o dinheiro em um fundo agressivo, omitindo esta informação ao cliente.	
B	Você o aconselha a aplicar o dinheiro em um fundo conservador, pois conhece seu perfil, embora isso não contribua muito para que você atinja as próprias metas.	
C	Você lhe descreve as opções de que dispõe, com as vantagens e desvantagens que cada uma delas implica, deixando-o escolher livremente. Se ele insistir para que o aconselhe, você não omite o fato de que a escolha de um fundo agressivo se encaixaria nas suas metas. Mesmo assim, sugere-lhe um fundo conservador.	
D	Você lhe oferece um fundo de investimentos bem conservador, do tipo popular, cujo depósito inicial é de R\$ 1 mil. Isso contribui para as suas metas, porque o rendimento do fundo ganha apenas da caderneta de poupança e a taxa de administração é de 4%.	

Situação 5

Você é gerente de uma importante unidade de negócio numa cidade do interior e conhece praticamente todo mundo. Os clientes da empresa são os fornecedores de tudo o que se vende na cidade, tanto bens de consumo como bens duráveis. Sua empresa não dispõe de uma norma específica sobre a aceitação de presentes ou de favores.	RESPOSTA
A Você recusa sistematicamente de receber o que quer que seja. Mas, se for muito constrangedor devolver algum presente que lhe foi mandado, você o entrega para a associação dos funcionários de sua empresa para ser sorteado e faz questão de o fornecedor saber disso.	
B Você aceita o tratamento diferenciado que lhe dispensam, com as vantagens decorrentes, já que é o gerente da empresa mais importante da cidade. Afinal, seria uma falta de cortesia recusar.	
C Você faz transações normais na cidade, sem aceitar presente ou favor algum, ainda que os fornecedores queiram tratá-lo de forma exageradamente amigável. Mas, diante dos embaraços que acabam surgindo, você explica em alto e bom som porque é importante manter uma relação profissional imparcial, ainda que tal assertividade não seja praxe no Brasil.	
D Você torce para que o transfiram para uma cidade grande em que as relações impessoais prevalecem, evitando assim o dilema. Enquanto isso não acontece, vai aceitando uns agrados de vez em quando.	

Situação 6

Você recebe de seu superior orientação contrária aos valores da empresa e questiona na hora seu fundamento. A tentativa de esclarecimento, entretanto, revela-se inútil.	RESPOSTA
A Você deduz que, sendo assim, não há razões para esquentar a cabeça com valores enunciados, mas não praticados.	
B Você comunica imediatamente o fato a seu diretor e lhe diz que precisa de uma urgente transferência de área para não ter de desobedecer às ordens recebidas.	
C Você se conforma porque vai ver que não entendeu direito a relação entre a orientação dada e os valores da empresa.	
D Você verifica junto aos colegas se a interpretação que fez é correta. Caso assim seja, procura formalmente seu diretor e lhe diz que irá desobedecer ao superior.	

Situação 7

Você é gerente de uma agência bancária numa cidade cujo maior empregador é seu cliente. Este o visita e lhe confidencia que precisa de uma linha de crédito para realizar uma importação de peças fabricadas na China. Logo depois, o cliente formaliza o pedido, de maneira que você não tem como não dar andamento ao crédito. Ocorre que outro cliente seu é fornecedor dessas mesmas peças, além de ser seu amigo de infância. Pelo cúmulo do azar, ele lhe telefona, falando que precisa de um empréstimo para modernizar sua linha de produção. Diz que ouviu rumores de que o maior empregador está se preparando para fechar contratos de exportação e que, portanto, precisará assegurar a qualidade de seus produtos e fornecer preços competitivos em termos internacionais.	RESPOSTA
--	-----------------

A	Você analisa a solicitação de empréstimo de seu amigo sem levar em conta o que sabe sobre a situação toda, pois está convencido de que os bens dele podem perfeitamente cobrir a dívida a ser contraída. E concede o empréstimo, ainda que preveja que ele vá quebrar.	
B	Você desaconselha o amigo, argumentando que, até que ele possa comprar e instalar equipamentos novos, treinar seu pessoal e alcançar custos compatíveis, o maior empregador provavelmente terá comprado as peças em outro lugar, de modo que ele precisa sopesar com muita calma os riscos que corre. Se ele insistir, você recusa o empréstimo, dizendo que não se conforma aos parâmetros do banco, mesmo que isso signifique algum estremecimento na relação de amizade.	
C	Você procura ganhar o máximo de tempo possível para que seu amigo tenha a oportunidade de descobrir a verdade por conta própria. Mas, esgotado o prazo regulamentar de análise da solicitação, você lhe comunica que o pedido foi infelizmente rejeitado por não atender aos parâmetros exigidos pelo banco (você sabe que ele não poderá pagar).	
D	Você conta tudo a seu amigo, mostrando-lhe que o maior empregador já decidiu importar da China. Mas toma cuidado para lhe pedir que mantenha rigoroso sigilo sobre a confidência feita.	

Situação 8

	Você está cursando uma especialização profissional. Durante um seminário, um colega seu o provoca e põe em xeque sua competência profissional. Para provar que sabe das coisas, você deveria usar uma informação confidencial de sua empresa.	RESPOSTA
A	Você relaxa e vai em frente porque, afinal de contas, seus colegas de faculdade não têm condições de saber se a informação é confidencial.	
B	Você procura se esquivar de usar o que sabe porque isso pode ser manobra do colega para obter informações confidenciais. Está convencido de que é melhor não responder à provocação.	
C	Você mostra ao colega que o sigilo profissional não lhe permite elucidar o que solicitou, ainda que ele possa alegar que você desconhece o assunto.	
D	Você argumenta assertivamente que ele não precisa desqualificar os outros para provar seu ponto de vista e que é lamentável ver um colega lançar mão de uma tática de intimidação para obter uma informação confidencial. De maneira que você se reserva o direito de não responder.	

Situação 9

	Você cometeu um erro cujos reflexos serão negativos, embora sejam de difícil detecção.	RESPOSTA
A	Você se abstém de pensar no caso, pois errar é humano e, somente se o fato for detectado, relatará o que aconteceu.	
B	Você comunica imediatamente o fato ao seu superior hierárquico.	
C	Você procura encobrir o equívoco para não comprometer sua reputação profissional; dilui os efeitos negativos ao longo do tempo e manobra de modo a afastar quaisquer checagens.	

Você procura entender objetivamente o que aconteceu, sem deixar de assumir o erro de seu superior hierárquico, e formula um procedimento preventivo que põe à disposição da empresa.

Situação 10

	Você é gerente de uma agência bancária. Um cliente em viagem se encontra em sua cidade e perdeu o cartão de crédito do banco, assim como talão de cheques. Ele já cancelou ambos os instrumentos, mas precisa de dinheiro para fazer face a despesas de emergência.	RESPOSTA
A	Você lhe explica educadamente que não há o que fazer, pois o sistema do banco, infelizmente, não permite providênciaria alguma.	
B	Você lhe diz que dá nisso não tomar cuidado com os documentos. Afinal, este mundo está cheio de malandros e ele tem de dar graças a Deus por não ter perdido a carteira de identidade ou a vida.	
C	Você acessa o banco de dados, faz uma cuidadosa e rápida verificação do histórico do cliente e libera um saque em dinheiro, ainda que isso não esteja explícito nos procedimentos.	
D	Você se prontifica a telefonar para o gerente da agência dele em São Paulo para que contribua de algum modo para solucionar o problema.	