



A IMPORTÂNCIA DOS VALORES SOCIAIS PARA A ADMINISTRAÇÃO DE UMA ORGANIZAÇÃO CONTEMPORÂNEA: A ética como base dos valores sociais de uma organização

Joana Hortência Garcia dos Santos

Daniela Lourenço de Melo, Gleison Mota da Silva, José Paulo Silva e Vanessa

Albuquerque Nunes

joana_garcia@live.com

Resumo: Este trabalho de pesquisa tem como objetivo levar os administradores a analisar o ambiente organizacional de uma empresa contemporânea, a fim de demonstrar, de forma prática, a importância da ética social para o desenvolvimento e crescimento da mesma. Essa pesquisa é de natureza explicativa, pois pretende estudar o fenômeno ético das organizações contemporâneas e suas contribuições para o desenvolvimento das mesmas. O texto foi fundamentado nos conceitos de que a ética social e seus valores devem estar presentes na administração das organizações contemporâneas. Os estudos realizados indicaram que a empresa que faz uso da ética e dos valores sociais na sua administração, tende a acompanhar o mercado contemporâneo com eficiência, ganhando a confiança dos consumidores com maior velocidade.

Palavras - Chave: ética – valores – administração – contemporaneidade.

Abstract: This research aims to bring administrators analyze the organizational environment of a contemporary company in order to demonstrate, in a practical way, the importance of social ethics for the development and growth of the same. This research is of an explanatory nature, as it intends to study the phenomenon of contemporary ethical organizations and their contributions to their development. The text was based on the concepts that social ethics and their values must be present in the management of contemporary organizations. The studies indicated that the company that makes use of



ethics and social values in his administration, tends to follow the contemporary market with efficiency, earning the trust of consumers faster.

Keywords: ethics - values - administration – contemporaneity

1. Introdução

Administrar uma organização requer mais do que as habilidades para direcionar tarefas e cobrar a execução das mesmas. Nas instituições atuais, é necessário ter uma visão humanística.

Diante desta realidade, surgem os valores sociais nas organizações, valores que passam a servir como regras de boa convivência e respeito mútuo. Esses valores sociais são utilizados para se obter um bom relacionamento da organização com os seus colaboradores.

É notável que algumas das empresas que vem utilizando os valores, regras e normas no tratamento como os seus colaboradores, têm tido uma boa aceitação pela a sociedade e pelo mercado competitivo. Mas, será que todas as empresas podem alcançar o sucesso utilizando os valores e normas no seu cotidiano? Essa é uma das indagações que normalmente investidores e empresários fazem ao estudar novas ideias, antes de aplicarem novos meios para administrar suas organizações. Afinal, todo empreendedor deseja implantar melhorias com o objetivo de atingir melhores resultados.

Diante desse contexto, e em meio às constantes mudanças do mercado, surgem os valores sociais, que devem estar presentes em uma instituição, afinal, toda empresa deve adotar os valores sociais e suas regras de boa convivência.

Após pesquisas teóricas sobre o tema “a importância dos valores sociais na administração das organizações modernas”, decidiu-se colocar como vertente principal deste trabalho um dos mais importantes valores sociais, “a ética social” nas organizações.

A ética social faz parte do cotidiano de todos, porém, nem sempre, quem a utiliza sabe da sua importância e das contribuições para uma organização contemporânea.



Um dos valores básicos de uma organização que busca desenvolvimento, crescimento, qualidade e competitividade, é a ética social.

Compreende-se que a ética é um tema de grande relevância para um empreendedor, afinal, é através dela que a imagem de uma empresa pode ser construída.

Após a definição deste objetivo, foi escolhida uma empresa no ramo de terceirização de serviços para realização da pesquisa, a PROSERVIL.

Na presente pesquisa houve a preocupação de realizar estudos práticos, com a finalidade de se perceber aspectos que demonstrasse de forma clara a utilização da ética social no cotidiano empresarial da PROSERVIL, e se a mesma compreende as contribuições deste valor para o desenvolvimento da instituição. A empresa PROSERVIL foi escolhida devido à facilidade de acesso a informação, e por ter-se conhecimento da existência do uso de um código de ética na organização.

2. O que é uma organização?

Há várias definições para o termo organização. Na visão de Bernard (1938) *apud* Caravantes (1998, p.26), pode-se definir organização como: “um sistema de atividades pessoais ou forças conscientemente coordenadas”. Já para Drucker (1995) *apud* Caravantes (1998, p.27): “é um grupo humano composto por especialistas, que trabalham em conjunto em uma atividade comum”.

Sobre o surgimento e a importância das organizações para a sociedade, Robbins (2004, p.125) afirma que as organizações empresariais têm herança das organizações familiares (patriarcal), militares e igreja (hierarquia), que atuam com efetividade na sociedade que é regida pelos valores éticos e morais, os quais as empresas têm seus próprios valores como parâmetro de seu comportamento organizacional para nortear todo seu processo decisório.

As organizações estão presentes em toda sociedade, sejam elas familiares, empresariais ou governamentais, pois toda sociedade é formada por organizações.



Segundo Maximiano (2011, p.4), a sociedade humana é feita de organizações que fornecem os meios para atendimento das necessidades das pessoas.

3. Por que administrar?

Qualquer organização possui em sua visão o crescimento e o desenvolvimento, e, em algum momento, a complexidade deste desenvolvimento vai exigir de seus colaboradores uma melhor organização de suas atividades. Sobre a organização, Chiavenato (2001, p. 1) afirma: “Pelo seu tamanho e pela complexidade de suas operações, quando as organizações atingem determinado porte precisam ser administradas [...]”.

Dentro deste contexto, compreende-se que toda organização, em algum momento, usará os princípios da administração para operar suas atividades de forma organizada e visando melhorias. Mas, como podemos definir a administração de uma maneira mais compreensível? De acordo com Chiavenato (2001, p. 1) a Administração nada mais é que “[...] a condução racional e estratégica das atividades de uma organização, seja ela lucrativa ou não lucrativa”.

Uma Administração eficaz e eficiente é o segredo do sucesso de uma organização, sem ela a empresa não tem como crescer, se desenvolver e ganhar mercado. Diante desta importância, é essencial que todo empreendedor, antes mesmo de abrir um negócio, conheça os princípios da administração e qual a importância destes na geração de um empreendimento lucrativo.

Levando em consideração toda essa conceituação sobre administração e sua importância para o meio empresarial, se faz necessário esclarecer que toda organização possui, em seu contexto, valores, normas, padrões, missão, visão; e age de forma atuante na sociedade, através do oferecimento de seus serviços.



4. Administração contemporânea

Nas últimas décadas, o meio empresarial vem buscando uma administração voltada para a transparência, qualidade dos serviços, relacionamento interpessoal, atendimento personalizado, etc. Essas mudanças visam oferecer melhores serviços e produtos no mercado competitivo.

Essa busca por mudanças e melhoria na qualidade, é o que podemos chamar de administração contemporânea. Para melhor entendermos a contemporaneidade da administração, se faz necessário definir o termo. De acordo com Schittino (2011, p. 1), se pensa em contemporaneidade como “[...] um esforço múltiplo que aqui se concilia pela tentativa de analisar, sob diversos ângulos, a especificidade histórica do mundo em que vivemos”.

No contexto de Schittino (2011), o pensamento e uso da palavra contemporânea surgem após a segunda guerra mundial, onde surge a revolução industrial e as tecnologias, que causaram um grande impacto na época, mudando, portanto, todo contexto histórico da sociedade e toda visão empresarial dos administradores.

As empresas com visão contemporânea, além de planejar, organizar, dirigir e controlar, se preocupam em desenvolver habilidades eficazes de líder em seus colaboradores, buscam uma visão estratégica para o seu desenvolvimento, buscam novidades no mercado, instrumentos de melhorias, modelos administrativos adequados à realidade da instituição e uma série de outros aspectos, a fim de comandar melhor todo processo administrativo. Sobre esse assunto, afirma Gurgel e Rodriguez (2009, p. 96): “Na administração contemporânea, o comando e a coordenação, funções em que as relações de trabalho são constantes e intensas, devem se efetivar sob o primado da liderança.”.



5. A importância dos Valores

As constantes mudanças ocorridas na sociedade também refletem na estrutura das organizações. Como consequência, outros aspectos intrínsecos as mesmas também sofrem modificações. Porém, as pessoas inseridas nas organizações também são influenciadas, assumem seus valores e suas crenças, e passam a compartilhar esses aspectos. De acordo com Bilsky e Jehn (2008, p. 225) a cultura é: “um conjunto de cognições compartilhadas pelos membros de uma unidade social ou organizações”.

Além da adequação do indivíduo, os valores também são responsáveis por direcionar a organização, pois são eles que conduzem os integrantes, norteiam seus comportamentos. Ou seja, são estruturas utilizadas para guiar o comportamento das pessoas. Sobre isso, Passos (2012, p. 52) diz:

(...) os valores orientam a vida organizacional, não como normas e prescrições dogmáticas e a priori, mas, como dissemos, como princípios e crenças que dão uma orientação para a ação, uma filosofia que dá norte às ações empresariais e, portanto, também ao comportamento das pessoas que as constituem.

Da mesma forma que os valores adéquam e direcionam o indivíduo, eles também influenciam o julgamento que os mesmos fazem dos outros participantes da organização. Dessa maneira, Maximiano (2011, p.386) diz: “Os valores que orientam o comportamento ético, e que permitem classificar os comportamentos dentro de qualquer escala de desenvolvimento moral”.



Existe uma preferência entre os valores organizacionais, que distingue claramente o que é importante e o que é algo secundário, onde isso é caracterizado na escala de valores. De acordo com Rokeach (1968, p. 551), psicólogo social, um sistema de valores é: “nada mais do que uma disposição hierárquica de valores, uma classificação ordenada de valores ao longo de um *continuum* de importância”. Tamayo (2000) acrescenta que a ideia da escala de valores, de acordo com seu grau de importância, encontra sua base na missão e objetivos da empresa. A partir daí que fica clara a necessidade de primazia de algum valor.

A ética é um dos valores que exercem prioridade na hierarquia dos valores de uma organização, pois é indiscutível na formação do comportamento do indivíduo. Sobre isso, Maximiano (2000, p. 386) diz: “A ética é a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação do comportamento de pessoas e organizações”. Baseado nisto, destacamos sua importância.

6. A ética e o indivíduo

Analisando a sociedade atual, é notável a exigência dos valores éticos em diversos contextos sociais e situações. Passos (2012) diz que isso se dá devido à falta de respeito pelos outros e pela dificuldade dos indivíduos de internalizarem normas e respeitarem as regras sociais. Devido a isso, são de suma importância a existência e o cumprimento de doutrinas éticas no ambiente empresarial.

A ética lida com o comportamento do indivíduo, está diretamente envolvida com a crítica desse comportamento. De acordo com Maximiano (2011, p. 386): “A ética compreende uma teoria ou reflexão crítica sobre os fundamentos de um sistema moral, ou de um sistema de costumes de uma pessoa, grupo ou sociedade”. Porém, é importante ressaltar que os valores éticos de um grupo são diferentes dos valores de outro conjunto de indivíduos. Ou seja, para cada grupo da sociedade são criados valores éticos diferentes, pois estes são baseados na cultura dos mesmos. Sobre isso,



Passos (2012, p. 31) diz: “[...] por conta da articulação histórica e pela forma como cada sociedade vê os valores, existem diferentes doutrinas éticas, que não se dão por acaso, mas articuladas ao tempo e ao espaço”.

Sobre o contexto dos valores diferirem, o mesmo ocorre entre as organizações, pois os valores diferem de uma instituição para outra. Cada empresa possui seu código de ética, baseado na cultura e em outros fatores que a cercam. Sobre os códigos de ética, Maximiano (2011) diz que os mesmos são normas de conduta e podem ser explícitos ou implícitos. Então, se os códigos de conduta são elaborados a partir dos valores éticos, eles caracterizam o comportamento do indivíduo dentro de uma organização, servindo como guia.

É importante salientar que a ética nas organizações não é diferente dos valores dos indivíduos que a constitui. Nash (1993, p. 6) define ética nas organizações como: “o estudo da forma pela qual normas morais pessoais se aplicam às atividades e aos objetivos de uma empresa comercial”. Ou seja, a ética de uma instituição não é alheia aos valores comuns da sociedade, pois o indivíduo participante leva também seus princípios, seus valores.

7. As organizações contemporâneas e a ética empresarial

Percebemos que a sociedade atual vive na época das transformações constantes, por isso se faz necessário que as organizações acompanhem todas essas mudanças. Não é possível administrar através de princípios arcaicos, princípios estes que não fazem parte da realidade das instituições contemporâneas. Dentro desta nova realidade, surge uma sociedade voltada para os valores empresariais, que busca qualidade no atendimento ao cliente, melhores serviços e produtos, transparência, tratamento personalizado e, principalmente, valores éticos. Todas essas melhorias são implantadas com o objetivo de tornar a empresa adequada ao mercado atual.



Os valores éticos em uma organização são de suma importância no processo de prevenção de conflitos, afinal, ao invés das empresas se preocuparem em resolvê-los e lidarem com situações desconfortáveis no seu cotidiano, vão aproveitar o tempo disponível para tomar decisões de forma mais clara e objetiva, procurando planejar melhor as ações e metas a serem alcançadas, buscando verificar o cumprimento dos objetivos e avaliar o desempenho produtivo da empresa. Sobre isso Aguilar (1996, p. 28) diz: “A empresa ética é aquela onde os empregados são motivados naturalmente a se comportarem de modo ético no trabalho”.

Percebe-se que é importante para as empresas que querem ganhar o mercado, para serem bem vista pelos investidores e por seus consumidores, que utilizem de valores éticos, pois esses causarão toda diferença em uma empresa contemporânea. Sobre isso, diz Gurgel e Rodriguez (2009, p. 152): “Os valores éticos são, de modo geral, apreciados no interior de qualquer sociedade moderna. O mesmo se pode dizer quanto ao interior das sociedades organizacionais, das empresas, de qualquer ramo de negócio”. Isso se fundamenta, pois os princípios éticos empregados em uma organização refletem no modo como ela desempenha sua função na sociedade, nas suas práticas. Ou seja, interferindo na sociedade e nas outras partes interessadas. Assim, Marroquím e Pineda (2008, p. 26) afirmam: “[...] As empresas deveriam fundamenta-se seus princípios em propósitos responsáveis, voltados à realização de ações com base nos valores éticos para a comunidade e para os funcionários”.

As empresas que são antiéticas não produzem um bom desempenho, conseqüentemente, serão organizações que reduzem sua eficiência e produção no comércio. Portanto, de acordo com os pensamentos de Jones e George (2008, p.128), as empresas são eficientes quando se utilizam de princípios éticos, tanto no tratamento com público interno, quanto com o externo, pois, é através desses princípios que elas passam a serem vistas como instituições de credibilidade, que valorizam seu público.

Torna-se um tanto evidente que toda instituição que utiliza os princípios éticos nas suas atividades estará contribuindo para o crescimento e o desenvolvimento da



empresa. Sobre esse assunto, Jones e George (2008, p. 128) dizem que as empresas que são éticas aumentam a eficiência e a efetividades de sua produção.

8. Metodologia

Esta pesquisa foi realizada na PROSERVIL, uma empresa especializada em serviços terceirizados, situada na cidade de Olinda, na Rua Tertuliano Francisco Feitosa, 238 – Casa Caiada. A cidade de Olinda possui uma área de 41.681 km² e uma população de 377.779 habitantes (censo IBGE, 2010).

De acordo com o site institucional da PROSERVIL, a mesma possui parceiros como: SEBRAE, Polícia Militar de Pernambuco, INCRA, Governo do Estado de Pernambuco, SENAC, dentre outras organizações.

A empresa conta com cerca de 1.100 funcionários, prestando serviços administrativos, de limpeza e conservação, de informatização, além de análise técnica de profissionais para aproveitamento de recursos em projetos especiais. A PROSERVIL garante aumento da flexibilidade e agilidade da organização, devido à diminuição de custos e dos planos hierárquicos.

Participaram desta pesquisa os líderes das diversas áreas administrativas da empresa PROSERVIL. A população pesquisada da referida empresa foi: o analista do Departamento Financeiro, a analista sênior do Departamento de Pessoal, o diretor e o gerente do Departamento Comercial, o diretor do Departamento Financeiro e o supervisor de obras. Dessa forma, o tamanho da amostra ficou totalizado em seis participantes.

Após a classificação das principais lideranças da PROSERVIL, foram selecionados sete setores chaves para a aplicação dos questionários (Anexo A). Sabendo que uma das hipóteses está baseada na contribuição da ética para o desenvolvimento de uma empresa contemporânea, foi decidido que seria necessária a realização da pesquisa também nos setores financeiros.



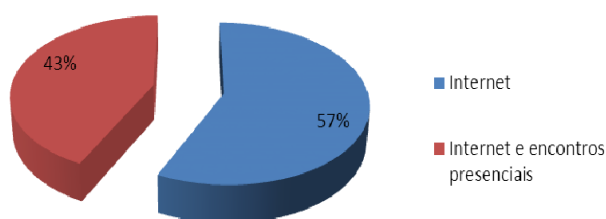
9. Análise dos dados

De acordo com os dados coletados na PROSERVIL, no que se referem à existência do código de ética, os líderes afirmaram que existe um código de ética que tem como objetivo melhorar o relacionamento interpessoal de todos os colaboradores da empresa.

Ao abordarmos sobre como foi construído o código de ética da instituição, 57% afirmaram que não foi elaborado de forma participativa, as regras contidas no código de ética partiram da direção. Já 43% dos participantes afirmaram que a elaboração foi participativa, pois os outros departamentos também contribuíram com opiniões.

Quando questionados sobre os canais de divulgação do código de ética utilizados pela empresa, 57% afirmaram que é através de internet e 43% afirmaram que é através da internet e dos encontros presenciais.

Gráfico 2: Meios de divulgação do código de ética da empresa



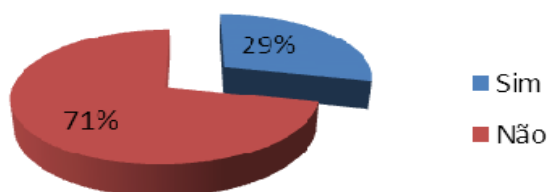
Fonte: Os autores
(2014)



Referente à importância dos valores éticos para o desenvolvimento e crescimento de uma empresa, 100% dos entrevistados afirmaram que é de grande importância, pois, seguindo normas, procedimentos e trabalhando em equipe o objetivo da empresa poderá ser alcançado com eficiência, além de contribuir para um clima organizacional agradável.

Em relação à divulgação dos resultados anuais, 71% dos participantes afirmaram que não são divulgados e 29% afirmaram que algumas informações são divulgadas, porém não completamente.

Gráfico 3: Resultados financeiros divulgados



Fonte: Os autores (2014)

Sobre as normas internas, 100% afirmaram que são definidas pela direção geral, mas que, em certas ocasiões, a direção consulta os líderes do Departamento de Pessoal.

Quando questionados sobre o perfil do funcionário que a empresa valoriza, os líderes informaram que procuram buscar profissionais que possuem responsabilidade, comprometimento, praticam valores éticos, comprometidos em oferecer um serviço de qualidade, que busquem capacitações, possua maturidade, trabalhe em equipe e



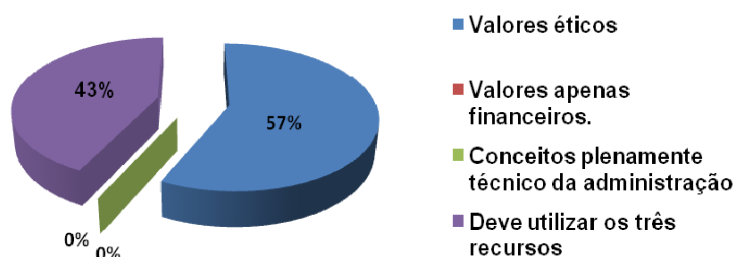
que tenham experiência na área, pois a empresa preza muito pela a qualidade dos serviços prestados.

Sobre o contato com o público externo e interno, os líderes afirmaram que se preocuparam em fazer pesquisa de satisfação com os clientes, e, em algumas reuniões, buscam *feedback* para saber como está sendo a qualidade dos serviços prestados.

Quando questionados sobre quais são os principais valores de sucesso para uma empresa, os líderes elencaram: equilíbrio, respeito, comprometimento, interação com a equipe, compromisso com o cliente, foco nos objetivos, a ética profissional e a eficiência nos serviços prestados.

No que se refere ao que a empresa acredita serem necessários para o desenvolvimento, os líderes concluíram que devem utilizar uma grande parcela de valores éticos, preocupar-se com a saúde financeira, e praticar conceitos e princípios da administração, pois esses três recursos são necessários para que a empresa se desenvolva.

Gráfico 4: Caminhos para o desenvolvimento de uma empresa:



Fonte: Os

autores (2014)

Em relação a tomar decisões relacionadas aos colaboradores da empresa, todos os entrevistados foram unânimes em afirmar que ao conversar ou corrigir um funcionário é de grande importância que a empresa considere seus valores éticos.



10. Considerações finais

Analisando os dados e as características dos entrevistados que foram observadas na visita, é visto que a PROSERVIL possui um organograma, onde os cargos hierárquicos são bem definidos e cada setor é responsável por suas atividades específicas.

No código de ética da empresa é possível notar a preocupação em relação a comunicação entre os funcionários, onde essa preocupação é demonstrada através de aspectos como: não expor o outro quando for realizar uma crítica, não denigrir a imagem do colega de trabalho, não sabotar um colega visando eventual vantagem; São exemplos de normais que devem ser seguidas e respeitadas. Com isso, é possível notar que, através do código de ética, a empresa preza e propaga valores éticos entre seus colaboradores. De acordo com o pensamento de Marroquím e Pineda (2008, p. 26) “[...] As empresas deveriam fundamentar seus princípios em propósitos responsáveis, voltados à realização de ações com base nos valores éticos para a comunidade e para os funcionários.” Assim, compreende-se que a PROSERVIL possui princípios responsáveis e voltados as ações com valores éticos.

Observa-se que na PROSERVIL a ética é trabalhada através de um código, onde este é debatido apenas em encontros presenciais ou quando os funcionários acessam a internet. Sobre isso, Aguilar (1996, p. 28) diz: “A empresa ética é aquela onde os empregados são motivados naturalmente a se comportarem de modo ético no trabalho.” Desta forma, se faz necessário motivar os funcionários para que os princípios éticos sejam praticados com naturalidade, fazendo com que esses princípios virem atitudes rotineiras.

Através dos dados coletados, foi possível notar que a empresa considera como princípios éticos básicos: o equilíbrio, o respeito, o comprometimento, a interação com a equipe e o compromisso. Pois, segundo os líderes, são princípios essenciais para uma organização ganhar mercado e ser reconhecida.



De acordo com o que foi coletado na PROSERVIL, pode-se observar que a mesma não possui aspectos de uma empresa antiética, pois, assim como descreve Jones e George (2008), as empresa antiéticas não possuem eficiência em seus serviços e possuem redução na sua produção. A empresa analisada não está inclusa no contexto descrito, pois a mesma encontra-se em processo de crescimento, tem a preocupação de utilizar os valores éticos no seu relacionamento com os *stakeholders*. Marroquím e Pineda (2008, p. 26) confirmam isso quando afirmam que: a empresa que se preocupa em manter um bom relacionamento com os seus *stakeholders*, é uma empresa que se preocupa com os valores éticos.

A partir do momento que a PROSERVIL tem a preocupação de saber o *feedback* do cliente em relação aos seus serviços, ela mostra que realmente está interessada em atender bem seu consumidor, em fornecer seus serviços com qualidade. Isso é um aspecto que indica seu compromisso, sua ética para com o cliente.

Considerando a importância dos valores éticos para o desenvolvimento eficaz de uma instituição e suas contribuições para direcionamento das tarefas e conquista de resultados em um mercado competitivo, este projeto de pesquisa teve como propósito demonstrar de forma clara e contextualizada, a partir de questionários aplicados na PROSERVIL, a importância dos valores éticos para o crescimento e desenvolvimento de uma organização contemporânea.

Diante desta proposta, pode-se observar que os líderes da organização possuem a preocupação em utilizar valores éticos, tanto no tratamento com o público externo, quanto com o interno, pois os mesmos são capazes de reconhecer a importância de tais valores para o desenvolvimento da organização. Tal afirmação deixa claro que a teoria defendida é de grande relevância para o atual ambiente empresarial, e que os valores éticos são extremamente necessários no desenvolvimento e crescimento de uma organização, além de auxiliar no clima organizacional.

Observou-se que quando o trabalho realizado em uma empresa é pautado nos valores sociais, respeito e igualdade entre os funcionários, é desenvolvido um clima



harmônico entre seus colaboradores. Conseqüentemente, a tendência é melhorar os resultados e o relacionamento interpessoal.

Na presente pesquisa não foi possível alcançar todo objetivo geral, pois, por questões normativas, não se teve acesso aos dados financeiros, já que a empresa não divulga tais informações. Pode-se compreender o grande desenvolvimento e crescimento da empresa através de relatos dos líderes e da quantidade de parceiros que a empresa possui atualmente, mas, para dados mais precisos, seria necessário ter tido acesso aos relatórios financeiros da mesma.

11.

Referências

AGUILAR, Francis Junior. **A ética nas empresas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996.

BERNARD, Chester. *As funções do executivo*. Cambridge: Cambridge University Press, 1938. In: CARAVANTES, Geraldo. **Teoria geral da administração: Pensando e fazendo**. 4. ed. Porto Alegre: Age, 1998.

PINEDA, E. S.; MARROQUÍN, J. A. C. **Ética nas Empresas**. Porto Alegre: AMGH, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier. 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.



DRUCKER, Peter. Sociedade pós- capitalista. São Paulo: Pioneira, 1995. In: CARAVANTES, Geraldo. **Teoria geral da administração**: Pensando e fazendo. 4. ed. Porto Alegre: Age, 1998.

GURGEL, Claudio; RODRIGUEZ, Martius. **Administração**: Elementos essenciais para a Gestão das Organizações. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IBGE- **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Censo 2010. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?lang=&codmun=260960&search=||info gr%E1ficos:-dados-gerais-do-munic%EDpio>>. Acessado em: 29/05/2014.

JONES, G. R.; GEORGE, J. M. **Administração contemporânea**. 4. ed. Porto Alegre: AMGH. 2011.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MOREIRA, Joaquim Magalhães. A ética empresarial no Brasil. São Paulo: Pioneira, 1999. In: SOUSA, Juliana Lucas de. A ética empresarial como diferencial competitivo nas organizações. Site administradores. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-etica-empresarial-como-diferencial-competitivo-nas-organizacoes/36081/>>. Acessado em: 21/05/2014.

PASSOS, Elizete. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2012.

PENA, R. C.; CASTRO, P. P. **Ética nos negócios**: condições, desafios e riscos. São Paulo: Atlas, 2010.

PROSERVIL. 2013. Disponível em: <http://proservil.com.br/parceiros/>>. Acessado em: 29/05/2014.



ROKEACH, Milton. **The role of values in public opinion research.** California. v. 9, May, 1968.

SHITTINO, R. **Revista Contemporânea:** Dossiê contemporaneidade. Disponível em: <http://www.historia.uff.br/nec/sites/default/files/01.Apresentacao.pdf>. Acessado em: 10/05/2014.

TAMAYO, A. Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho. **Revista de Administração,** v. 35, n. 2, p. 37-47, 2000. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/16319/prioridades-axiologicas-e-satisfacao-no-trabalho>. Acessado em: 10/05/2014.

WOLFGRANG, B.; KAREN, A. J. Cultura organizacional e valores individuais: evidências de uma estrutura comum. In: TEIXEIRA, M. L. M. (Org.). **Valores humanos e Gestão:** Novas perspectivas. São Paulo: Ed. Senac, 2008.