

Ética e Responsabilidade Social Empresarial na utilização da Tecnologia da Informação

Bárbara Neves de Britto

Universidade Federal de Pelotas - UFPEL

RESUMO

A sociedade da informação vem proporcionando ao homem uma melhor qualidade de vida e cultura. Entretanto, vimos a consolidação do desemprego, da exclusão digital e social, da concentração de renda e a excessiva falta de ética no uso da tecnologia da informação.

Assim, neste artigo, analisa-se fundamentos da ética, sobretudo a aplicada ao contexto empresarial, de modo que agregue valor às organizações e fundamente suas responsabilidades sociais com seus diversos públicos, utilizando, por exemplo, códigos de ética e programas estratégicos que conscientizem o uso adequado dos recursos humanos e tecnológicos.

Palavras-Chave: Ética. Responsabilidade Social Empresarial. Tecnologia da Informação.

1. INTRODUÇÃO

A preocupação com questões sociais é constante na humanidade. O estudo da conduta vem evoluindo desde a antiguidade grega, com diversas teorias e aplicações, a ética torna-se fundamental em todas as áreas.

No ramo empresarial, questões de caráter ético e social, são verdadeiros diferenciais às organizações. Nossa sociedade, com o avanço dos recursos tecnológicos, se mostra cada vez mais exigente em relação a estes aspectos.

Com isso, a responsabilidade social empresarial consiste naquelas ações, medidas e estratégias desenvolvidas pelas organizações que permitem a interação entre as partes envolvidas no todo organizacional, de modo que haja uma melhor satisfação de todos, em paralelo ao planejamento e as atividades da organização.

Neste contexto, o artigo apresenta fundamentos e princípios de ética e de responsabilidade social empresarial com foco no uso adequado dos recursos da tecnologia da informação, de modo que se fortaleça a imagem das instituições, em uma estratégia de mercado significativa, favorecendo a sustentabilidade e agregando valor à sociedade.

2. CONSIDERAÇÕES DE ÉTICA

Conforme ABBAGNAMO (1998), definimos ética e moral:

Ética, “a ciência da conduta”, refere-se ao estudo dos juízos de apreciação da conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal.

Moral, “o objeto da ética, conduta dirigida ou disciplinada por normas”, referindo-se ao conjunto de regras de conduta ou hábitos julgados válidos, quer de modo absoluto, quer para grupo ou pessoa determinada.

Em suas derivações vimos que palavra ética vem do grego *ethos*, que pode se entender como “modo de ser” ou caráter. E moral deriva do latim *mos* ou *mores*, podendo se traduzir por “costume” ou “costumes”.

Vimos assim, ética e moral como um conjunto de padrões que são adquiridos pelos seres humanos por meio dos seus hábitos. Mas, embora muito próximos, não podemos unificar os termos, pois, segundo SOARES (*apud* SROUR, 2000):

“A ética opera no plano da reflexão ou das indagações, estuda os costumes das coletividades e as morais que podem conferir-lhes consistência com o objetivo de libertar os agentes sociais da prisão do egoísmo que não se importa com os efeitos produzidos sobre os outros. A ética visa a sabedoria ou o conhecimento temperado pelo juízo. A moral, por outro lado, corresponde a um feixe de normas que as práticas cotidianas deveriam observar, por exemplo, as leis, que iluminam o entendimento dos usos e dos costumes (p.18-19)”¹.

O ponto de partida da ética é a multiplicidade de diferenças de morais em épocas diferentes com seus valores, princípios e normas equivalentes. A ética, como as demais ciências, confronta-se com acontecimentos praticados pelo homem.

Em princípio, tomamos conhecimento da ética filosófica que, em todo o tempo, buscou estabelecer princípios constantes e universalmente válidos para a boa convivência em sociedade, definindo o bem moral como o modelo perfeito para agir e para ser e buscando a inspiração nas divindades, na natureza ou no pensamento racional. Em seguida, da ética científica que, reconhece o relativismo cultural e o adota como pressuposto, considerando as normas que as coletividades adotam sem, no entanto, julgá-las, investigando e explicando a razão de ser da diversidade e da dinâmica das morais históricas.

Ainda segundo SOARES (*apud* SACCOL e MUNCK), na Grécia, no século V a.C., Sócrates, questionava os cidadãos atenienses diante os valores de suas crenças, com o objetivo de fazer com que os indivíduos fossem ao encontro de si mesmos, fazendo de si próprios o ponto de partida. Conforme sua máxima "conhece-te a ti mesmo".

Logo, vimos a sociedade medieval que se organiza em regime de servidão, estratificada em feudos, e a religião estabelece uma unidade social onde a política depende dela e a Igreja exerce um poder espiritual que controla a vida intelectual. Assim, neste período a ética está cercada de conteúdo religioso.

Chegamos então a Ética Moderna que compreende o período desde o século XVI até o início do século XIX, onde a Europa apresenta uma série de transformações de ordem econômica, política e social, como o Renascimento, onde o homem, ao invés de Deus, passa a ser o centro da ciência, da política, da arte e da moral.

A ética contemporânea tem suas origens em um movimento que se opõe a uma ética centrada em valores absolutos. Inclui-se na ética contemporânea tanto as doutrinas éticas atuais como aquelas que, apesar de terem surgido no século XIX, continuam exercendo a sua influência nos dias de hoje, como por exemplo, os pensamentos de KIERKEGAARD, STINER ou MARX.

Neste contexto, compreendemos melhor a preocupação com as questões humanas em nossa história e fundamenta-se o estudo da ética que pode ser dividida em *metaética*, aquela que estuda as condições de verdade e validade dos enunciados éticos; em *ética normativa*, que

¹ SOARES, Bárbara. Artigo: *A abordagem da ética nos cursos de graduação em administração de salvador*. Salvador 2005.

visa responder questões de o que fazer para melhor viver determinadas ações e regras corretas ou ampliando aspectos morais e em *ética aplicada* a aspectos de nossa atualidade, no caso deste artigo aos ambientes empresariais, conforme expõe-se a seguir.

3. ÉTICA APLICADA AO CONTEXTO EMPRESARIAL

A ética aplicada surge como uma resposta à problemas, sendo uma reflexão com base na realidade.

O debate acerca da ética aplicada é uma questão inteiramente contemporânea. O *ethical turn* representa, pois, uma transformação na filosofia contemporânea. Essa mudança introduz uma preocupação com os interesses e necessidades concretas de uma sociedade em transformação. Assim, além da fundamentação, surge, por conseguinte, a necessidade de normatizar as práticas nas suas situações específicas. Nesse contexto, aparecem diversos âmbitos de aplicação, envolvendo profissionais de diferentes áreas. Cada esfera da vida prática se vincula a uma ética aplicada. Daí, então, a expressão éticas aplicadas. Da mesma forma como se fala em distintas situações específicas, utiliza-se o plural para designar o conjunto das diferentes áreas.

A expressão surgiu na década de 60, ampliando-se nos anos 70, com setores como a bioética, a ética refletindo sobre a vida (animal e ambiental) e a ética nos negócios. Atualmente, esse horizonte parece ampliar-se, buscando contemplar a diversidade de áreas ou campos de aplicação.

Em outras palavras, esses novos âmbitos abarcam a bioética, a genética, a ética econômica, a ética dos negócios e do mundo empresarial, a ética dos meios de comunicação (ou da mídia), a ecoética ou a ética do meio ambiente, a infoética e assim por diante. Há, pois, éticas para todos os gostos e setores, isto é, uma divisão bastante significativa de novos vocábulos, que vão do esporte ao consumo, do conceito de economia e de desenvolvimento à questão da responsabilidade social.

Chegamos então a analisar a questão da ética aplicada aos negócios, para LEISINGER (2001), moral empresarial é o conjunto daqueles valores e normas que, dentro de uma determinada empresa, são reconhecidos como vinculantes. E a ética empresarial reflete sobre as normas e valores efetivamente dominantes em uma empresa, interroga-se pelos fatores qualitativos que fazem com que determinado agir seja um agir “bom”. Como ética aplicada ela tem como meta estabelecer, por meio do acordo com as pessoas atingidas pelo agir empresarial, normas materiais e processuais que foram postas em vigor na empresa como possuindo caráter vinculante. Com isso visa-se restringir os efeitos conflituosos do princípio do lucro na direção das atividades empresariais concretas. Em sentido amplo este modo de pensar baseia-se na idéia de um contrato social segundo o qual todos os membros da sociedade se comportam de uma maneira harmoniosa, levando em conta os interesses dos outros.

Para SOARES (*apud* BRIGHAM e HOUSTON), a ética empresarial pode ser entendida como “a atitude e a conduta de uma empresa em relação a seus empregados, clientes, comunidade e investidores. (p.16).”² Para os autores é essencial que essa relação considere o respeito a leis e regulamentos quanto à elaboração de seus produtos, prestação de

²

SOARES, Bárbara. Artigo: *A abordagem da ética nos cursos de graduação em administração de salvador*. Salvador 2005.

serviços, destinação ambiental dos rejeitos das atividades produtivas, qualidade, meios, métodos de comercialização, relações com investidores e acionistas, entre outros.

Assim, o comportamento ético premia a empresa ao fortalecer a sua imagem perante investidores e comunidade, ao atrair talentos e manter satisfeito o corpo de funcionários e ao permitir ampliar os negócios com clientes que compartilhem da mesma linha ética de atuação.

A base ética da organização envolve o processo de como as escolhas são realizadas e a repercussão destas escolhas na vida da organização.

De acordo com SOARES (*apud* NASH), o gestor, para atingir aqueles objetivos desejados pelos acionistas, toma decisões que em geral compreendem três áreas básicas: escolhas quanto à lei, escolhas em áreas de valores humanos e escolhas que levam em consideração o interesse próprio.

Quanto à lei, as escolhas apresentam-se como um quesito concreto e muito aderente aos regimes jurídicos como o brasileiro que tem origem no direito romano e, assim, não se admite a resolução de conflitos pela adoção do costume. O gestor, ao escolher de que forma a lei se aplica ou não ao seu caso, faz juízo de valor conforme suas crenças pessoais e institucionais.

As escolhas relativas a valores humanos referem-se às ações que têm por base a responsabilidade social e ao reparo de danos a terceiros por iniciativa própria de quem os causou independente de ser ou não uma obrigação prevista em lei.

As escolhas, tendo por base o interesse próprio, ocorrem quando os objetivos individuais vêm antes dos interesses organizacionais ou daqueles que possuem interesses legítimos nos resultados da organização e incluem decisões quanto aos direitos de distribuição de dividendos aos acionistas, por exemplo.

Entretanto, PIZZI (2006), vê um problema em como reunir interesses diferentes ou discordantes, ou seja, possibilitar um diálogo e um possível acordo consensual entre os protagonistas ou implicados com propósitos que nem sempre parecem ser conciliáveis.

Deste modo, a ética aplicada, não trata apenas de empregar princípios definidos através do processo de fundamentação, mas de aplicá-los a casos específicos. Sendo assim, a legitimidade das decisões somente pode ser reconhecida como válida sempre e quando houver um mínimo de consenso de todos os concernentes, ou seja, dos que estão direta e indiretamente, envolvidos com as conseqüências das deliberações.

Logo, a ética aplicada trata de fazer com que a reflexão dê-se por meio do aprender uns com os outros. Não dependendo somente do interesse particular de cada sujeito, nem permitindo supremacia das ambições de grupos fechados ou facções interesseiras. A força das decisões está no caráter ético coletivo e intersubjetivo, isto é, no procedimento deliberativo que permite o consenso entre todos os envolvidos (direta ou indiretamente).

Assim, a cooperação entre todos e também a participação são essenciais. Pois não há como reclamar colaboração de alguém que não participou do processo decisório. Não se exige do sujeito responsabilidade, uma vez que foi excluído da decisão lhe sendo negada participação no momento de deliberar.

Neste contexto, conforme SOARES (*apud* SROUR), o meio empresarial está permeado de contradições éticas. Os objetivos da empresa de maximizar o lucro vão de encontro com os objetivos dos empregados de receber o maior salário possível. O desejo dos fornecedores de cobrar preços confortáveis colide com o desejo dos clientes de ter produtos de boa qualidade e preço baixo. O desejo de um executivo de contratar um amigo choca-se

com a necessidade da organização em buscar o candidato mais competente que o mercado possa oferecer e com a exigência da sociedade de dar oportunidade igual para todos.

No mundo dos negócios, os dilemas éticos parecem complicados porque os benefícios da conduta ética aparentam ser, num primeiro momento, pouco quantificáveis, mas é indiscutível a importância da ética para as organizações nos relacionamentos com seus diversos públicos, tanto que conforme SILVA (2003) podemos ver, em nível mundial, movimentos de setores da sociedade em busca da ética:

Em 2000 foi criada a *Social Accountability Internacional* (SAI), para implementar o selo AS 8000, que certifica a conduta ética das empresas em relação aos trabalhadores e o respeito aos direitos humanos, nos moldes das normas ISO 9000 e da ISO 14000. Outra organização, a *AccountAbility*, com sede no Reino Unido, lançou há dois meses seu certificado de comportamento ético, o AA 1000.

Um estudo de 1999, envolvendo 124 empresas de 22 países, produzido pela *Conference Board*, uma organização não lucrativa que promove estudos sobre gestão, concluiu que 78% dos Conselhos de Administração das companhias americanas estavam disseminando padrões éticos (em 1991, eram 41% e, em 1987 apenas 21%).

No Brasil, o Instituto *Ethos* tinha apenas 11 sócios em 1998, quando foi fundado. Esse número já ultrapassou a casa dos 750, formado por empresas que respondem por 30% do PIB do país.

Criada em 1992, com cerca de 50 empresas a organização americana *Business for Social Responsibility* (Negócios pela Responsabilidade Social), reúne hoje mais de 1400 filiais, que faturam em conjunto mais de 2 trilhões de dólares por ano.

Também fundada em 1992, a *Ethics Officer Association* (associação que busca orientar o trabalho dos diretores de ética nas empresas), contava apenas com 12 membros. Tem hoje 890 sócios (cerca de 150 se filiaram depois dos escândalos das fraudes contábeis nos Estados Unidos), e a frequência das reuniões aumentou 50%, segundo seu diretor Ed Petry.

Sendo assim, a ética apresenta-se inerente à vida humana e empresarial. Todos como agentes sociais, possuem o dever de prestar a contribuição que lhes seja possível para que se alcance um desenvolvimento duradouro.

A importância da ética é bastante evidenciada na vida pessoal e profissional de cada um, porque todos têm suas responsabilidades individuais e sociais. Tanto que várias profissões possuem seus códigos de ética e conduta consolidados, assim como, diversas empresas estão compondo comitês de ética, participando de auditorias éticas e elaborando seus códigos de ética, onde expõem seus compromissos adquiridos frente a cada um de seus interlocutores e expressão dos valores básicos que orientam suas atividades.

Assim, nas as empresas se reconhece que as responsabilidades não envolvem unicamente os eventuais resultados financeiros da empresa, pois existe uma relação entre as atividades empresariais e a sociedade, e deve se levar em conta as responsabilidades econômicas, sociais, ecológicas e tecnológicas de cada organização.

O capítulo a seguir fundamenta a responsabilidade social empresarial, focando, sobretudo, o público interno e logo o uso ético dos recursos da tecnologia da informação.

4. RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL –RSE

Muitos fatores contribuíram para a ascensão do tema Responsabilidade Social. Mudanças ocorridas, principalmente nas últimas duas décadas, no contexto sócio-político-econômico, tais como: a quebra do modelo fordista/keynesiano de trabalho, avanços tecnológicos e de gestão, desemprego, exclusão social, questões relacionadas aos impactos negativos causados ao meio ambiente, mercado consumidor mais exigente e participativo, dentre outros, estabeleceram um novo panorama mundial, voltado para as questões de cunho social.

Assim, o movimento da RSE (Responsabilidade Social Empresarial) decorre de três fatores que marcam a época atual:

- A revolução tecnológica (satélites, telecomunicações), que eliminou distâncias e multiplicou a troca de informações via televisão, jornais, rádio, telefone e internet;
- A revolução educacional, que é consequência do número cada vez maior de pessoas que freqüentam escolas e querem mais informações;
- A revolução cívica, que é representada por milhões de pessoas organizadas de todo o mundo reunidas em associações e organizações não-governamentais (ONGs), defendendo seus direitos e seus interesses, como a promoção social e a proteção ambiental.

Deste modo a RSE, deixou de ser uma opção para tornar-se fator estratégico na política das empresas. Quando se aborda o tema são recorrentes discussões acerca da ética empresarial ligada ao marketing social, por exemplo. É comum ainda, a confusão entre os conceitos de responsabilidade social e de ação social, sendo que a ação social (filantropia) faz parte da responsabilidade social, porém, em geral, pode representar um ato responsável momentâneo e não ser continuamente socialmente responsável para a sociedade como um todo.

Com isso, dentre as definições de RSE difundidas pelos diferentes organismos, instituições universitárias e pesquisadores, destaca-se a do Instituto *Ethos* de Empresas e Responsabilidade Social:

“Responsabilidade Social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio-ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.”³

Logo, a responsabilidade social, agrega um caráter de integração entre a empresa e a sociedade tendo a prática social e a valorização humana como responsáveis pelo desenvolvimento do público interno e externo, ou seja, pelo desenvolvimento da própria empresa e seus *stakeholders**.

Neste ponto, é importante considerar que FREEMAN (2002), delimitou o espaço da responsabilidade social para uma dimensão mais restrita de *stakeholder*. Para ele, o termo *stakeholder* inclui qualquer grupo ou indivíduo que possa afetar ou é afetado pelos objetivos organizacionais. Fundamentando assim, sua teoria sobre *stakeholders*, com características para imposição de estratégias flexíveis de gerenciamento, estabelecimento de direcionamentos à organização atendendo os diversos ambientes de atuação, de modo transparente e que

³ Fonte: Instituto Ethos - www.ethos.org.br - Acessado em 02/11/2006 às 10:48 h.

* O termo *stakeholders* refere-se a “qualquer grupo ou indivíduo que é afetado ou que afeta o alcance dos objetivos das organizações”.

estimulando o compartilhamento de um conjunto de valores, para que todos tenham participação e interesse na sobrevivência, em longo prazo, da empresa e tenham integração e sucesso em seus interesses.

Assim, para LEISINGER, o termo *stakeholders* refere-se a todos envolvidos no ambiente social de uma empresa, com os mais variados interesses. Sejam eles, por exemplo, funcionários, clientes, ecologistas, fornecedores, vizinhos, concorrentes, sindicatos e associações, representantes e autoridades políticas.

Nesta linha, baseados na teoria dos *stakeholders*, toma-se conhecimento que no Brasil, o Instituto *Ethos* de Empresas e Responsabilidade Social desenvolveu indicadores qualitativos e quantitativos que buscam definir o papel de uma empresa socialmente responsável, com o objetivo de realizar uma avaliação da gestão, planejar e concretizar estratégias que contribuam para o desenvolvimento social. A fim de que as relações e práticas corporativas com os diversos públicos sejam feitas de forma ética e transparente se torna necessário um modelo estratégico que possibilite às empresas definir o que deve ser planejado em termos de metas e objetivos.

Logo, o Instituto *Ethos* apresenta sete diretrizes essenciais para a RSE:

- 1ª Adoção de valores e trabalho com transparência**
- 2ª Valorização de empregados e colaboradores**
- 3ª Fazer sempre mais pelo meio ambiente**
- 4ª Envolver parceiros e fornecedores**
- 5ª Proteger clientes e consumidores**
- 6ª Promover sua comunidade**
- 7ª Comprometer-se com o bem comum**

Também vimos, que MEIRA e OLIVEIRA (2004), apresentam quatro dimensões da responsabilidade social corporativa, todas relacionadas à obrigação de uma organização maximizar seus impactos positivos na sociedade e minimizar seus impactos negativos, conforme a imagem a seguir

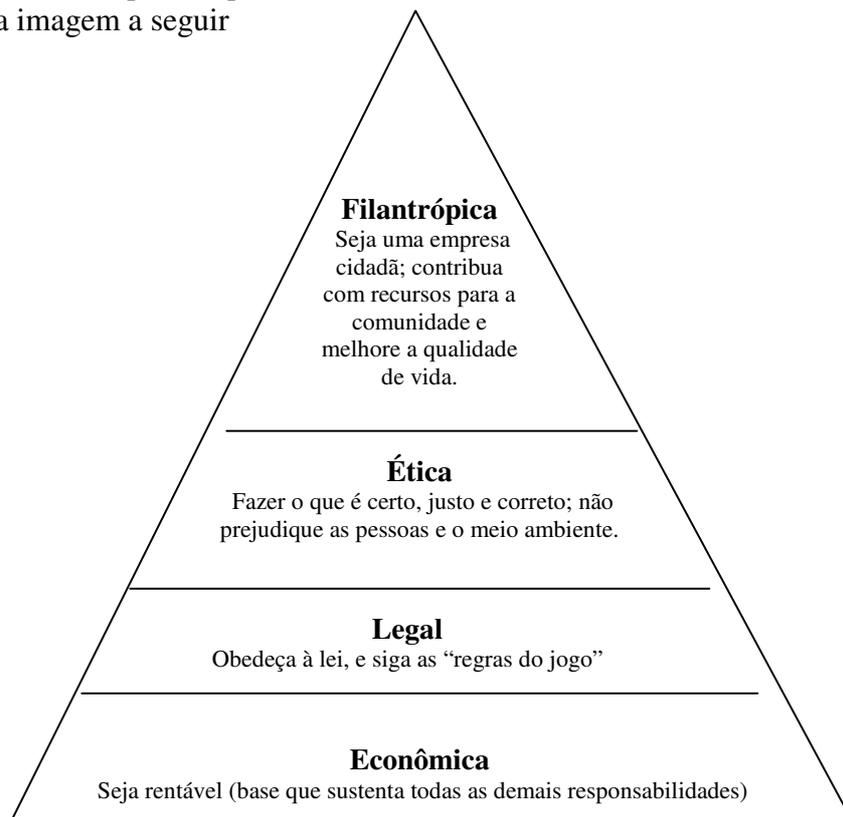


Figura 1 – Dimensões da RSE (Fonte: Comportamento do cliente (p. 268))

Neste sentido, destacamos a Responsabilidade Social Empresarial como um princípio diferencial às organizações que lhe consideram, pois seus valores aplicados na organização repercutem em prol de vantagens competitivas e sucesso a longo prazo nas atividades, qualidade e imagem das corporações.

O exercício de RSE pressupõe uma atuação eficaz da empresa em duas dimensões: a gestão de social interna e a gestão social externa. A responsabilidade social interna focaliza o público-interno da empresa, seus empregados e dependentes enquanto a responsabilidade social externa tem como foco a comunidade mais próxima da empresa ou o local onde ela está situada.

Para MELO NETO (1999), as ações de gestão interna de responsabilidade social compreendem os programas de contratação, seleção, treinamento e manutenção de pessoal, ou seja, todas aquelas medidas realizadas pelas empresas em benefício de seus colaboradores, assim como os demais programas voltados para a participação nos resultados e atendimento de dependentes. Inclusive, destaca-se que algumas empresas estendem sua rede de ações internas de responsabilidade social, a equipe de empresas contratadas, terceirizadas, fornecedores e parcerias.

Deste modo, as empresas socialmente responsáveis não se limitam a respeitar apenas os direitos consolidados aos trabalhadores, elas investem na melhoria das condições de trabalho, no desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários, estreitando relações com diálogo, participação e respeito aos indivíduos.

Toda cultura de gestão interna responsável termina por repercutir no todo empresarial, fortalecendo a atuação da organização junto a comunidade externa através das mais variadas medidas, desde, por exemplo, a organização de parcerias com o governo, voluntariados, até a colaboração em programas sociais, ambientais e tecnológicos.

Aspectos de tecnologia serão abordados no capítulo a seguir, que busca analisar, especificamente, questões de responsabilidade social e ética em empresas da área de tecnologia da informação.

5. ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL NA UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: ESTUDO DE CASOS

A atual sociedade da informação, apesar de trazer consigo enormes benefícios pela utilização da tecnologia como ferramenta administrativa, provoca flutuações e turbulências consideráveis nos negócios de uma organização.

Os sistemas empresariais dão suporte, em essência, para três camadas da organização, ou seja, as camadas de suporte tático, gerencial e operacional. Sendo o primeiro aquele que permite respostas ágeis e acertadas no campo das estratégias organizacionais, o segundo, possibilita uma melhor integração e colaboração de dados intra e interdepartamentais, melhorando as respostas de gerenciamento e por fim a terceira que admite um melhor controle interno de todas as atividades organizacionais.

Neste contexto, todos os benefícios provocados pela tecnologia, causaram também alterações consideráveis em todos os segmentos da sociedade. Quando se trata de tecnologia é

importante considerar uma rede de relacionamento entre ela, o trabalho, a educação e a sociedade, para uma melhor visualização de seus impactos positivos e negativos.

A utilização da tecnologia tem levantado questões como a violação de privacidade, o desemprego causado pela automação dos processos, a exclusão digital. Mas é interessante lembrar que a mesma revolução tecnológica que causou o desemprego, permitiu o aparecimento de novas atividades que requerem mão-de-obra especializada, impondo ao mercado de trabalho a necessidade de profissionais melhor qualificados.

Desta forma, a ética é utilizada para determinar os valores que estabelecem as fronteiras morais no desenvolvimento e no uso de sistemas tecnológicos. Podendo ser traduzida pela busca do “bem-estar social”, onde os envolvidos se baseiam em práticas de respeito ao espaço e aos valores dos indivíduos que o cercam. A ética necessita então de um mesmo nível de atualização que os novos paradigmas gerados pela sociedade da informação.

Além da virtude humana, que permite que os indivíduos revejam suas ações, é conveniente que as organizações participem da conscientização ética e social de seus envolvidos. A fim de evitar casos de má interpretação de certos direitos fazendo com que alguns se aproveitem de determinadas situações com falsos moralismos.

A criação de códigos de ética, ou seja, de acordos explícitos entre os membros de determinada organização, é uma das formas mais indicadas para o desenvolvimento de objetivos e princípios universais da ética em determinado meio.

Como no caso da ASSESPRO NACIONAL - Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, Software e Internet, que em seu Estatuto Social estabelece no Capítulo III, artigos 28º e 29º, a existência de um Código de Ética a ser observado e seguido por todas as empresas associadas à ASSESPRO:

“ A constante evolução das condições econômicas, sociais, políticas e culturais da Sociedade Brasileira, resultaram no amplo reordenamento das organizações empresariais do setor de tecnologia, do Estado e da Sociedade Civil, pautando a ‘ética’ como um dos temas fundamentais nas últimas décadas, tornando imprescindível a atualização do código de ética vigente;

Um ‘código de ética profissional’ deve ser resultante de um pacto profissional em torno das condições de convivência e relacionamento existente entre as categorias integrantes de um mesmo setor profissional, visando uma conduta cidadã;

As empresas associadas têm no cumprimento correto das normas de comportamento ético, um dos pilares da sustentação institucional da Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, Software e Internet; ”⁴

A ética profissional regulamenta o agir e o desempenho ético das profissões, neste contexto percebe-se que com o efeito da globalização a responsabilidade ética exigida pela sociedade se resume cada vez mais em transparência e respeito.

A utilização da tecnologia para o desenvolvimento de diversas atividades tem definido uma série de mudanças no código de ética de várias profissões. O uso da tecnologia como ferramenta de trabalho é alvo de vários atos antiéticos, como, por exemplo, culpar o computador por um trabalho não desenvolvido, como se o equipamento pudesse justificar a não-conclusão de um trabalho por um mau gerenciamento de tempo para resolvê-lo. Tal atitude mostra-se preocupante, uma vez que o equipamento não tem como se defender de uma possível falha, tornando fácil a aceitação dessa justificativa por parte do usuário.

Assim, é preciso conscientizar os profissionais para enxergarem suas atividades com clareza e assumirem suas sobrecargas no trabalho ao invés de culpar os equipamentos.

Alguns profissionais integrantes do corpo internacional ativo de Desenvolvedores Web (*Web Developers*) e “*Internet Marketers*” criaram um código de ética na Internet para essa categoria. Esse código de ética, simbolizando pelo logotipo PPN (*Professional Presence Network*, ou rede de presença profissional), tenta elevar os padrões do setor pela observação de princípios éticos profissionais comuns.

As formas mais recentes de emprego da tecnologia têm definido um novo comportamento ético nas organizações, chamado Ética Virtual, pois em relacionamentos dados pela Internet, por exemplo, não há o contato direto e visual entre os envolvidos, impedindo a avaliação das conseqüências causadas pela insatisfação do cliente.

Sabemos o quanto é importante ter a credibilidade da sociedade nas organizações e isso também é inquestionável em transações virtuais, com fim de sobrevivência ao comércio eletrônico, por exemplo.

Entretanto, apenas uma visão ética na organização não é suficiente para consolidar uma boa imagem perante a sociedade. Também é necessária a preocupação com o social, ou seja, a responsabilidade social da empresa seja em patrocínios à educação e à cultura, ao esporte e a projetos ambientais.

A IBM - International Business Machines Corporation é uma das empresas que se preocupa com estas questões, utilizando tecnologia em grade, que realoca a capacidade ociosa de máquinas para outros trabalhos, desenvolveu o projeto *World Community Grid* que será o maior computador público do mundo em benefício da humanidade. Ao aproveitar o "tempo ocioso" de PCs de milhões de casas, escolas e escritórios, uma infra-estrutura de força computacional flexível e permanente é estabelecida e oferecida aos pesquisadores de questões humanitárias globais, como estudos sobre a varíola.

O *World Community Grid* foi criado sobre uma infra-estrutura e suporte IBM, assim como o software da *United Devices*, e se caracteriza por um Conselho Consultivo composto de especialistas internacionais famosos em ciências ligadas à saúde, tecnologia e filantropia.

É importante ressaltar que o *World Community Grid* é seguro, gratuito e de fácil utilização. Para ter acesso, basta fazer o *download* e a instalação de um software gratuito em seus computadores. Quando ociosos, os computadores solicitam dados ao servidor do *World Community Grid*. Os computadores então fazem os cálculos utilizando esses dados, enviam os resultados de volta ao servidor e solicitam novos dados para um novo trabalho.

Isso auxilia a lidar com problemas humanitários globais, como:

- **Pesquisa de doenças infecciosas novas e existentes:** Buscando a cura para HIV (Vírus da Imunodeficiência Humana) e AIDS (Síndrome da imunodeficiência adquirida), SARS (Síndrome Respiratória Aguda Grave), malária e outras.
- **Pesquisa de doenças e do genôma:** O projeto *Human Proteome Folding* - o primeiro do *World Community Grid* - procura ajudar a identificar as funções das proteínas que são codificadas pelos genes humanos.
- **Desastres naturais e fome:** As aplicações do *World Community Grid* podem ajudar os pesquisadores e cientistas com a previsão de terremotos, melhorando as colheitas e avaliando o fornecimento de recursos naturais críticos, como a água.

A PROCERGS – Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul, é uma outra organização que em parceria com prefeituras do Interior do Estado e instituições privadas tem participado de projetos de inclusão digital. O projeto Via Pública, que visa proporcionar à população, em geral, acesso ao computador e à internet gratuitamente.

No estado já há 11 municípios atendidos, com 14 pontos de atendimento. O projeto de Telecentros consiste em um espaço de universalização do acesso aos recursos tecnológicos e de capacitação de pessoas para o uso dos computadores e da Internet, além de se constituir num ambiente de comunicação e informação para uso das comunidades. O projeto já treinou cerca de 250 usuários e, atualmente são realizadas mais de 600 consultas à Internet por mês. E ainda o projeto Cidadão Digital, da PROCERGS em parceria com a Dell Computadores, tem o objetivo de ensinar alunos, professores e funcionários da rede escolar do ensino médio a usar computadores. Desde sua implantação em 2002 o projeto já atingiu 2 mil alunos.

Outra iniciativa, de menor complexidade, mas também relevante é a doação de equipamentos realizada pela UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul:

“ O Instituto de Informática da UFRGS (II) repassa os equipamentos que foram substituídos em suas instalações para outras unidades da Universidade. Em 2002, foram doados 75 equipamentos; e em 2003, mais 110 máquinas, entregues em março deste ano. A Escola Técnica da UFRGS foi uma das beneficiadas e recebeu um laboratório completo, com 10 máquinas, servidor e manuais. ‘Os equipamentos foram muito bem vindos, trata-se de uma iniciativa maravilhosa. A última remessa beneficiou inclusive um núcleo de trabalho nosso que tem como foco deficientes auditivos e visuais’, afirma a diretora da Escola, Liana Richter.

‘Nós, do Instituto, estamos satisfeitos de poder contribuir com este tipo de projeto’, acrescenta o chefe dos laboratório do II, Luís Otávio. Segundo ele, nos últimos anos, o II tem transferido equipamentos com frequência, devido às atualizações dos seus laboratórios. ‘Felizmente, convênios com empresas e projetos de pesquisa nos possibilitam fazer essa renovação constante das máquinas.’

A transferência de equipamentos dentro da Universidade é realizada com a finalidade de fazer uma ‘integração interna’ entre os setores. ‘Com isso, equipamentos que não estão mais se adequando à necessidade dos nossos alunos e professores são repassados para unidades que necessitam somente de computadores com configurações básicas’, explica Soares.”⁵

Nestas bases, a reflexão ética é importante ainda nos processos de tomada de decisões nas empresas. Ao tomar decisões na empresa é fundamental que os profissionais tenham consciência que a ação não afetará apenas sua vida e da empresa, mas a vida de todos os *stakeholders* envolvidos com a organização.

Logo, o comportamento ético em sistemas de informação é bastante complexo, devido a tecnologia manter um caráter inovador e dinâmico, promovendo constantes desafios às empresas e a sociedade. Diante a globalização e as mudanças na interpretação das leis em cada país, a internet e tecnologias provocam uma série de transtornos em cunho legal, que podemos destacar em:

- **Copyright:** Representa a expressão de idéias e abrange textos, programas, imagens, caracteres tipográficos, música, jogos, filmes e combinações desses itens. Todos os elementos encontrados na internet possuem copyright, ou seja, tudo aquilo que pode ser encontrado em um formato tangível possui um copyright associado a ele, mesmo que não exista algum aviso formal. Dessa forma é importante ter cuidado ao copiar e utilizar certos materiais para não violar esse direito mesmo a internet mantendo seu padrão aparentemente aberto de divulgação e cópias.

- **Copyleft:** O contrário de copyright. É a permissão para copiar livremente o software que foi criado inicialmente pela FSF – *Free Software Foundation*. Por exemplo, o Linux está protegido pela lei de copyleft.

⁵ Fonte: UFRGS - <http://si3.inf.ufrgs.br/informa/Edicao34/pagina4.html> - Acessado em 20/11/06 às 11:29h

- **Direito Intelectual:** Devido à facilidade de divulgação e transmissão de informações na internet, vimos uma série de problemas referentes à propriedade intelectual. Mesmo que alguns dados estejam disponíveis na Internet, não significa que seja permitido, copiá-los, revende-los ou utilizá-los de forma não autorizada. Mesmo estando sob forma digital, não perde a característica de concepção humana, estando passível de ação jurídica, seja por meio de direito autoral, seja por meio das normas de proteção à propriedade intelectual.

- **Direito Autoral:** No Brasil, a lei nº 9.610 da 19/02/1998, altera, atualiza e consolida a legislação de direitos autorais. O problema de direitos autorais é amplo, pois falta às pessoas conscientização diante questões como a pirataria de software, o processo de fotocópia de livros integrais, a cópia de imagens, músicas e textos, por exemplo, como se esses não tivessem propriedade.

- **Proteção intelectual de software:** Os softwares, ou seja, os programas de computador, estão incluídos no direito autoral e propriedade intelectual devido ao fato de serem concebidos por pessoas. Com as leis nº 9.609 e nº 9.610, ambas de 19/02/1998, vimos que a violação de direitos autorais de programas de computador é crime, punível com pena de detenção de seis meses a quatro anos e multa, passível de ação civil indenizatória, sem prejuízo das medidas cautelares de busca e apreensão.

Dentre as principais formas de pirataria de software, temos a falsificação, onde se imitam embalagens, documentação e demais informações, o CD-ROM pirata que duplica e comercializa cópias ilegais, a revenda de hardware onde empresas fornecem equipamentos com cópias não autorizadas de softwares já instaladas no disco rígido, a pirataria individual, ou seja, o compartilhamento de programas com amigos e colegas, e por fim, a pirataria corporativa, que consiste na instalação de cópias não autorizadas de softwares em computadores de organizações.

No Brasil, desde 1989, a ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software) iniciou sua campanha antipirataria. Até 1999 a pirataria de software chegou a cair 35% índice ainda muito evoluir muito.

Para que uma empresa não sofra ações criminais por pirataria de software, é importante desenvolver algum tipo de controle, contando inclusive com uma auditoria para o levantamento de dados ilegais, examinando todos os registros relacionados à aquisição de softwares, como os contratos de licença de uso, as notas fiscais, manuais e mídias originais.

É importante definir se existe, ou não, a necessidade de avisar os funcionários antecipadamente sobre uma auditoria. Sem este aviso é provável que sejam encontrados softwares que não fazem parte do acervo da empresa instalados.

- **Comércio eletrônico e as leis de comércio:** Com a tecnologia, vimos uma crescente inovação nas formas de comercialização e modalidades de produtos. Com isso, as relações entre as empresas e os consumidores devem ser amparadas por leis regulamentadoras. O fato é que a velocidade de crescimento da internet foi tão excepcional que a legislação não consegue acompanhá-la, desse modo existem projetos de lei ainda para a aprovação no Congresso Nacional, enquanto isso outras leis como a do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) asseguram diversos direitos aos consumidores referentes as leis de comércio e do comércio eletrônico.

- **Questões de privacidade:** Nesta nova sociedade de avanços tecnológicos, a informação passou a ser o bem mais importante, necessitando de manutenção e armazenamento seguro. Não apenas as empresas precisam gerenciar seu patrimônio virtual

como também as pessoas, de forma geral, necessitam deste gerenciamento. Assim, a ética no uso da tecnologia pelas empresas e pelas pessoas passa a ser ainda mais importante.

No campo do direito, o valor das informações passou a ser um assunto preocupante quando diz respeito a sigilo, privacidade, direitos autorais e propriedade intelectual. No mundo dos negócios, a preocupação em administrar o conhecimento empresarial (suas informações) e tirar vantagem competitiva tornou-se um elemento crucial para as organizações. Tanto que diante essa necessidade foram desenvolvidas ferramentas e procedimentos de segurança para as informações.

Entretanto, o uso indevido dos serviços de tecnologia e principalmente da internet pelos funcionários das empresas é um fator que exige cuidado por parte da organização pois acarreta redução da segurança dos dados e da produtividade.

NETO (2002) revela que em recente pesquisa realizada pelo instituto *Forrester Research* dá conta de que em 62% das empresas americanas os funcionários acessam sites de sexo e de bate-papo durante o expediente. Pelas contas do instituto, isso representa uma perda anual de 470 milhões de dólares em produtividade. Um outro estudo, desta vez do *SurfWatch*, revela que mais de 25% do tempo gasto pelos funcionários conectados à Internet não tem nenhuma relação com trabalho. Perdas acidentais de dados, por sua vez, representam semelhante potencial de prejuízo, pelo que requerem igual tratamento de cautela.

Um dos serviços mais utilizados pela internet é o correio eletrônico, e , conseqüentemente, o seu mau uso, em organizações tem acarretado em “censuras” constantes nas empresas. Neste aspecto, NETO (2002), se manifesta com o resultado de outra pesquisa:

“Pesquisa realizada pela revista Info Exame mostra que 34,5% das empresas já monitoram o tráfego das mensagens e 25% pretendem fazê-lo ainda este ano. Responderam à pesquisa, empresas como a Embraer, Pão de Açúcar, Basf, Antarctica, Banco do Brasil, BCP e Usiminas. Uma espiada nas estatísticas do instituto de pesquisas americano Worldtalk Corp. dá uma idéia do tamanho do problema. Baseado nos dados de 100 empresas, o levantamento mostra que 31% das mensagens corporativas têm conteúdo inadequado (de paquera e correntes a informações sigilosas); 10% são spam; 9% contêm arquivos pesados, que congestionam a rede; e 8% carregam vírus, pornografia ou piadas. ‘No Brasil, mais de 50% das mensagens que trafegam todos os dias nas redes corporativas são lixo’, afirma Mauricio Strasburg, diretor da GS Sistemas, empresa especializada em segurança (p.06)”⁶

Pode-se culpar o uso indevido do e-mail pela demissão de 23 funcionários do jornal *New York Times*, e cerca de 31 funcionários da *General Motors* por envio de pornografia na rede. Isso demonstra a falta de ética de profissionais que deveriam utilizar a tecnologia para melhorar suas atividades e não para prejudicá-las.

Essas preocupações implicam não apenas no uso indevido dos recursos tecnológicos da empresa, mas também na redução de produtividade, na possibilidade de aumento nos erros das atividades, na redução drástica da segurança dos dados da organização com a vírus, por exemplo.

Uma solução coerente seria obter, já no momento da admissão do novo funcionário, a assinatura do mesmo no documento individual de adesão à política de uso de redes de dados, o que pode vir no bojo de outras regras, como diretrizes de ética corporativa e acordo sobre propriedade de obras e invenções. Os funcionários que já estiverem no curso de seu contrato de trabalho também devem ser comunicados e conscientizados de tais políticas, e, ao final, devem aderir formalmente, por meio de assinatura de termo próprio.

6

NETO, Cláudio de Lucena. Artigo: *Função Social da Privacidade*. Paraíba 2002.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações interagem com o ambiente no qual estão estabelecidas, em constantes adaptações buscam adequar-se as necessidades da sociedade.

Sociedade esta que com os avanços da tecnologia e o contínuo acesso a informação, está exigindo cada vez mais uma definição do papel social das empresas e favorecendo o desenvolvimento de um modelo de gestão focado em práticas de ética e de responsabilidade social.

Práticas de ética, que buscam pelo “bem-estar social” necessitam de um mesmo nível de atualização que os novos paradigmas gerados pela sociedade da informação. Além da virtude humana, onde os indivíduos revêm suas ações, é conveniente que as organizações participem da conscientização ética e social de seus envolvidos.

Deve-se aplicar a RSE como um fator potencial de aumento do valor empresarial: gerando oportunidades, promovendo a imagem e reputação, elevando a satisfação de funcionários, favorecendo o desenvolvimento de comunidades, entre outros.

Desta forma, verifica-se que a maioria das empresas, que possuem uma preocupação social, incorporam os princípios da RSE e atuam de forma corretiva, procurando solucionar problemas já existentes, isto é fundamental, mas também é necessário que as empresas assumam um papel pró-ativo, de forma que busquem se antecipar aos problemas sociais futuros e tomem ações para evitar o aparecimento deles ou minimizar seus efeitos.

7. REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de Filosofia*. 2ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.
- ASHLEY, Patrícia Almeida. *Ética e responsabilidade social nos negócios*. 2ªed. São Paulo: Saraiva: 2006.
- BATISTA, Emerson de Oliveira. *Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*. São Paulo: Saraiva: 2006.
- BORGES, Maria de Lourdes. *Ética: o que você precisa saber sobre*. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.
- DIAS, Lia Ribeiro. *Inclusão Digital: com a palavra a sociedade*. São Paulo: Plano de Negócios 2003.
- LEISINGER, Klaus M. *Ética empresarial: responsabilidade global e gerenciamento moderno*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.
- MEIRA, Paulo Ricardo. OLIVEIRA, Renato Luiz Tavares de. *Comportamento do cliente: princípios teóricos e recentes pesquisas na área*. Pelotas: Educat, 2004.
- MELO NETO, Francisco Paulo de. FROES, César. *Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- NETO, Cláudio de Lucena. Artigo: *Função Social da Privacidade*. Paraíba 2002.

PIZZI, Jovino. *Ética e Éticas Aplicadas: A Reconfiguração do Âmbito Moral*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

SILVA, José Luiz Rosa da. Artigo: *Ética – algumas considerações sobre o tema*. Porto Alegre 2003.

SOARES, Bárbara. Artigo: *A abordagem da ética nos cursos de graduação em administração de salvador*. Salvador 2005.

ESTEVAM, Rita de Cássia Oliveira. Artigo: *Uma proposta metodológica para discutir e subsidiar a elaboração de um código de ética para profissionais da área de tecnologia da informação*. Juiz de Fora.

FERREIRA, Aurélio B. H. *Miniaurélio Século XXI Escolar*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001, 4. ed. revista e ampliada.

ASSESPRO - www.assespro.org.br – Acessado em 20/11/06 às 10:33h.

IBM - www.ibm.com/br/partnerworld/wcg/index.phtml - Acessado em 18/11/06 às 11:14h.

INSTITUTO ETHOS - www.ethos.org.br Acessado em 02/11/2006 às 10:48 h.

UFRGS - <http://si3.inf.ufrgs.br/informa/Edicao34/pagina4.html> - Acessado em 20/11/06 às 11:29h.