

ESCOLA SECUNDÁRIA DO MONTE DA CAPARICA  
Curso de Educação e Formação de Adultos NS  
Trabalho Individual

	Área / UFCD	Cidadania e Profissionalidade - CP 5	Página 1 de 6
	Formador	António Afonso	
	Tema	Ética e desenvolvimento institucional	
	Realizado por	Ricardo Pontes	
	Data	2011-04-06	

**Ética e desenvolvimento institucional**

**Tema – Relação entre a ética individual e os padrões de ética institucional**

**OBJECTIVO: Identificar factores éticos de promoção do desenvolvimento institucional.**

**Unidade de Competência:**

Identificar a Deontologia e princípios éticos como valores necessários para o desenvolvimento institucional

**Critérios de evidência:**

- **Identificar** valores necessários para o desenvolvimento institucional.
- **Explorar** posturas valorativas em contexto organizacional.
- **Contribuir** para a construção de um código de conduta ético.

**1.ª PARTE**

**Guia de trabalho**

**A – Certamente já entrou diversas vezes em instituições públicas, por exemplo, Finanças, Centro de Saúde, Segurança Social, Hospital, Centro de Emprego e Formação Profissional, e privadas, por exemplo, hipermercado, agência de viagens, cinema, um Banco, agência de venda de telemóveis, entre outros. Se por vezes somos bem atendidos e solucionamos os problemas que**

ESCOLA SECUNDÁRIA DO MONTE DA CAPARICA  
Curso de Educação e Formação de Adultos NS  
Trabalho Individual

	Área / UFCD	Cidadania e Profissionalidade - CP 5	Página 2 de 6
	Formador	António Afonso	
	Tema	Ética e desenvolvimento institucional	
	Realizado por	Ricardo Pontes	
	Data	2011-04-06	

apresentamos à instituição, noutras ficamos com a percepção que o atendimento não foi o melhor.

1. Actualmente, já existem mecanismos legais para as pessoas poderem expor casos em que o atendimento não foi satisfatório. Identifique-os e refira a sua importância.

R: Um dos mecanismos legais pela qual as pessoas podem expor os casos é o Livro de Reclamações, escrevendo lá a determinada situação à qual levou a pessoa a fazer reclamação do funcionário ou da empresa. A importância do livro de reclamações é para que esta situação não se volte a repetir pois é muito prejudicial para a entidade que recebe a reclamação.

2. Escolha uma instituição ou entidade, privada ou pública, e dê a sua opinião sobre normas e procedimentos que poderiam ser adoptados para melhorar o seu funcionamento.

R: Por exemplo nos bancos, por vezes ficamos muito tempo à espera que sejamos atendidos, porque os procedimentos do banco definem que só um funcionário esteja no balcão a atender, estando a maior parte das vezes mais funcionários de serviço que poderiam estar a fazer atendimento, mas em vez disso estão ou na secretária ou então na conversa.

**B – Leia o seguinte excerto, que relata uma situação verídica:**

*Sou recepcionista numa Residencial. O meu horário é o seguinte: entro às 7h e 30m e saio às 13h para o almoço. Trabalho neste período logo 5h.30m seguidas, já ouvi dizer que é proibido que só se trabalhar 4h seguidas. Depois entro às 14h e 30m e caso não o faça há logo barulho e discussões no trabalho com o patrão. Faço cerca de 10h de trabalho por dia e nunca recebi um tostão a mais por isso.*

*A minha folga é aos Sábados à tarde e aos Domingos, caso a Residencial não esteja muito cheia, mas como normalmente é aos*

ESCOLA SECUNDÁRIA DO MONTE DA CAPARICA  
Curso de Educação e Formação de Adultos NS  
Trabalho Individual

	<b>Área / UFCD</b>	<b>Cidadania e Profissionalidade - CP 5</b>	<b>Página 3 de 6</b>
	<b>Formador</b>	<b>António Afonso</b>	
	<b>Tema</b>	<b>Ética e desenvolvimento institucional</b>	
	<b>Realizado por</b>	<b>Ricardo Pontes</b>	
	<b>Data</b>	<b>2011-04-06</b>	

*fins-de-semana que enche mais, tenho de vir muitas vezes, assim como aos feriados. O meu patrão diz que não paga feriados a ninguém, sempre ouvi dizer que os Domingos são pagos a dobrar, mas aqui nem a dobrar nem sequer como dia normal. Este mês não mos pagou, porque me pagou os 8 dias de férias que deveriam ser 10, pois pelo que sei para férias só contam dias úteis e ele contou-me os Sábados.*

*Ganho 500€, não recebo subsídio de almoço e não como na Residencial porque senão em vez de 10h, fazia 12h. As minhas colegas (empregadas de limpeza) comem cá, mas essas refeições também não constam dos recibos de ordenado. Isso pode ser assim? As minhas colegas trabalham todos os dias seguidos sem folga, há cá uma que só a vi ter uma folga no dia de Natal e na Páscoa. De salientar que o meu contrato de trabalho diz que entro às 9h e saio às 18h e que não trabalho aos fins-de-semana. Não faço descontos para o IRS, por que me dizem que o meu ordenado não abrange. A quem posso pedir ajuda?*

### Proposta de trabalho 1

**1. Imagine que era a pessoa a quem esta senhora pedia ajuda. Refira as diferentes instituições que a senhora deve procurar para tentar solucionar as ilegalidades de que é alvo.**

**R: Para solucionar este problema esta senhora teria que entrar em contacto por exemplo com o sindicato, dirigindo-se ao tribunal do trabalho, quer fosse sozinha ou então reunindo-se com as outras colegas porque também são abrangidas por esta ilegalidade, expondo assim o**

ESCOLA SECUNDÁRIA DO MONTE DA CAPARICA  
Curso de Educação e Formação de Adultos NS  
Trabalho Individual

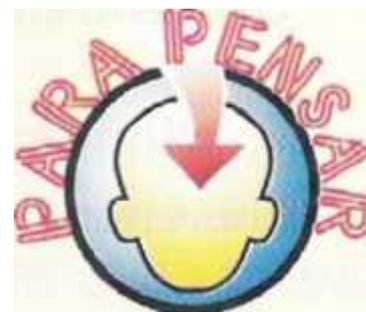
	Área / UFCD	Cidadania e Profissionalidade - CP 5	Página 4 de 6
	Formador	António Afonso	
	Tema	Ética e desenvolvimento institucional	
	Realizado por	Ricardo Pontes	
	Data	2011-04-06	

caso a estas entidades procurando assim uma solução para resolver estes problemas com a sua entidade patronal.

## 2.ª PARTE

### Ética ambiental e responsabilidade empresarial

O objectivo do **desenvolvimento sustentável** é “satisfazer as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades”. As várias organizações existentes – forças impulsionadoras da sociedade – têm um importante papel a desempenhar para se atingir este objectivo.



No entanto, nesta era de crescimento sem precedentes, atingir este objectivo pode parecer mais um ideal do que uma realidade. À medida que a economia se torna cada vez mais globalizada, surgem **novas oportunidades para a criação de prosperidade e aumento da qualidade de vida, em consequência do comércio, da partilha do conhecimento e do acesso às tecnologias.**

No entanto, estas oportunidades **nem sempre estão disponíveis para uma população mundial** que se multiplica constantemente, sendo acompanhadas por **novos riscos para a estabilidade do meio ambiente.** As estatísticas que comprovam os

ESCOLA SECUNDÁRIA DO MONTE DA CAPARICA  
**Curso de Educação e Formação de Adultos NS**  
**Trabalho Individual**

	<b>Área / UFCD</b>	<b>Cidadania e Profissionalidade - CP 5</b>	<b>Página 5 de 6</b>
	<b>Formador</b>	<b>António Afonso</b>	
	<b>Tema</b>	<b>Ética e desenvolvimento institucional</b>	
	<b>Realizado por</b>	<b>Ricardo Pontes</b>	
	<b>Data</b>	<b>2011-04-06</b>	

melhoramentos ocorridos nas vidas de muitas pessoas em todo o planeta são, porém, contrabalançadas por informações alarmantes acerca do estado em que se encontra o meio ambiente e do fardo permanente da pobreza e fome que exerce o seu peso sobre milhões de pessoas. Este **contraste** é responsável por um dos mais inquietantes dilemas do séc. XXI.

Um dos principais desafios do **desenvolvimento sustentável implica escolhas e formas de pensar que sejam novas e inovadoras**. Se o desenvolvimento do conhecimento e da tecnologia contribui, por um lado, para o crescimento económico, por outro, pode contribuir para solucionar os riscos e as ameaças à sustentabilidade das nossas relações sociais, do meio ambiente e das economias. Os novos conhecimentos e as inovações em tecnologia, gestão e políticas públicas representam um desafio às organizações, fazendo com que estas alterem o impacto que as suas operações, produtos, serviços e actividades têm no planeta, nas pessoas e nas economias.

A urgência e a magnitude destes riscos e ameaças para a nossa sustentabilidade colectiva, assim como as crescentes escolhas e oportunidades farão com que **a transparência das organizações na divulgação dos seus impactos na sustentabilidade global sejam uma componente fundamental** nas relações com as partes interessadas, nas decisões sobre o investimento e nas restantes relações de mercado. A transparência em relação à sustentabilidade das actividades das organizações é do interesse das várias partes interessadas, incluindo as empresas, os sindicatos, as organizações não-governamentais, os investidores, os contabilistas, entre outros.

## Proposta de trabalho 2

**2. Tendo em conta o texto faça um comentário.**

ESCOLA SECUNDÁRIA DO MONTE DA CAPARICA  
Curso de Educação e Formação de Adultos NS  
Trabalho Individual

	<b>Área / UFCD</b>	<b>Cidadania e Profissionalidade - CP 5</b>	<b>Página 6 de 6</b>
	<b>Formador</b>	<b>António Afonso</b>	
	<b>Tema</b>	<b>Ética e desenvolvimento institucional</b>	
	<b>Realizado por</b>	<b>Ricardo Pontes</b>	
	<b>Data</b>	<b>2011-04-06</b>	

**R:** Será necessário pensar de uma nova maneira, pela qual terá que ser inovadora. Porque a cada dia que passa recebe-se más notícias em relação a estabilidade do meio ambiente. Embora tenham surgido novas oportunidades de um aumento de prosperidade e qualidade de vida, partilhar o conhecimento e a obtenção do acesso às novas tecnologias, infelizmente, não se encontram disponíveis para uma população mundial, que aumenta constantemente.

Sendo que várias entidades tais como, (empresas, sindicatos, organizações não-governamentais, investidores, etc...) terão que analisar muito bem esta urgência e esta magnitude dos riscos e ameaças para a nossa sustentabilidade colectiva.