

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO
Área de Concentração: Interfaces Sociais da Comunicação

ZILDA APARECIDA FREITAS DE ANDRADE

**Gestão da Ética nas Organizações: possibilidades aos profissionais
de relações públicas e comunicação organizacional**

São Paulo
2010

ZILDA APARECIDA FREITAS DE ANDRADE

Gestão da Ética nas Organizações: possibilidades aos profissionais de relações públicas e comunicação organizacional

Tese apresentada a Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutora em Comunicação

Área de Concentração:
Interfaces Sociais da
Comunicação

Orientadora: Profa. Dra.
Sidinéia Gomes Freitas

São Paulo
2010

Autorizo a divulgação parcial ou total deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e de pesquisa, desde que citada a fonte.

**Catálogo na publicação elaborada pela Divisão de Processos Técnicos
da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina.**

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

A553g Andrade, Zilda Aparecida Freitas de.
Gestão da ética nas organizações: possibilidades aos profissionais de relações públicas e comunicação organizacional / Zilda Aparecida Freitas de Andrade. – Londrina, 2010.
235f. : il.

Orientador: Sidinéia Gomes Freitas.

Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, Escola de Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, 2010.

Inclui bibliografia.

1. Ética – Teses. 2. Ética empresarial – Teses. 3. Comunicação nas organizações – Teses. 4. Relações públicas – Teses. I. Freitas, Sidinéia Gomes. II. Universidade de São Paulo. Escola de Comunicação e Artes. Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação. III. Título.

CDU 658:174

Nome: ANDRADE, Zilda Aparecida Freitas de
Título: Gestão da ética nas organizações: possibilidades aos profissionais de relações públicas e comunicação organizacional

Tese apresentada à Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutora em Comunicação sob a orientação da Professora Doutora Sidinéia Gomes Freitas.

Aprovada em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____ Instituição: _____
Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____
Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____
Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____
Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____
Julgamento: _____ Assinatura: _____

DEDICATÓRIA

À minha família; ao Ivoney e a todas as pessoas que sempre acreditaram na minha vitória.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar forças, para ser perseverante, para lutar e alcançar meus objetivos.

À Profa. Dra Sidinéia Gomes Freitas, minha orientadora, amiga e incentivadora, por compartilhar seu conhecimento e sua experiência, e, também, pela paciência, dedicação e entusiasmo na condução deste trabalho.

Aos componentes da Banca Examinadora, por aceitar o convite e compartilhar o seu conhecimento.

Às empresas e aos profissionais que colaboraram no fornecimento de dados à pesquisa, e àqueles que foram decisivos, cedendo o seu tempo para as entrevistas.

À minha família: meus pais, João e Marina; às minhas irmãs, Leonilda, Isaura; aos meus cunhados, Claudemir e Lourival; aos meus sobrinhos: Mateus, Daniele, Louise, Isadora e Letícia. Aos familiares que sempre torceram pelo meu sucesso: avós, tios e tias; primos e primas. Obrigada pelas orações, pelo amor e apoio às minhas decisões. Àqueles que já partiram, agradeço pelas lições de vida.

Ao Ivoney, meu amor e companheiro, pela paciência, compreensão, incentivo e dedicação. Essa vitória é, igualmente, sua. Ao carinho da família do Ivoney, principalmente àqueles que acompanharam toda a minha trajetória.

Ao Prof. Dr. Waldyr Gutierrez Fortes, exemplo de profissional e professor, pelo incentivo à minha carreira docente. E, também, à área de Relações Públicas da UEL pela colaboração durante esse período. Em especial: Mariângela, Marta, Maria Amélia, Renato, Marlene e Regiane.

Aos docentes e funcionários do Departamento de Comunicação da UEL, pela oportunidade em usufruir de licença em concomitância e total. Obrigada àqueles que me ajudaram; e também àqueles que posso chamá-los de meus amigos.

À Universidade Estadual de Londrina – UEL - pela possibilidade de cursar o Programa de Doutorado, e aos docentes e funcionários que sempre me auxiliaram – CECA, PROPPG, PRORH, Biblioteca Central.

À Universidade de São Paulo – USP – por dar condições para que eu pudesse cursar o Doutorado. Aos docentes e funcionários do Programa de Doutorado em Comunicação, do CRP e do GESTCORP pela dedicação e atenção.

Aos meus amigos pelo apoio incondicional e pela compreensão em tantos momentos, principalmente nos momentos de ausência.

A todas as pessoas que me auxiliaram na elaboração e finalização da tese, que, não cito os nomes, para não ser injusta. Obrigada de coração.

RESUMO

ANDRADE, Zilda Aparecida Freitas de. **Gestão da ética nas organizações: possibilidades aos profissionais de relações públicas e comunicação organizacional.** 2010. 235f. Tese (Doutorado em Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

O estudo analisa como se dá o processo de implantação e gestão da ética nas organizações e nos relacionamentos com os seus públicos, e estabelece a relação entre ética organizacional e reputação corporativa, com dados levantados por meio de entrevista em profundidade realizada com representantes de seis empresas com sede em São Paulo. Nas dimensões teóricas, são abordados os conceitos de ética, ética no âmbito das organizações, o papel do profissional de relações públicas e de comunicação organizacional na gestão da ética e os reflexos da ética na reputação corporativa. Na análise, são colocados em teste nove pressupostos e os dados da pesquisa são confrontados com os guias construídos a partir das noções de poder de Michel Foucault, e de ajustamentos do indivíduo no âmbito da organização de Erving Goffman. Os resultados permitem afirmar, dentre outras conclusões, que, embora haja participação dos profissionais em significativos processos de gestão da ética, esta ainda é orientada em linha descendente; que são evidentes a relação ética e reputação corporativa; que a comunicação é considerada essencial no processo de gestão; que as organizações priorizam o relacionamento ético com os seus públicos, daí a possibilidade aos profissionais de relações públicas e de comunicação organizacional de atuação estratégica nesse processo. Tema que não se esgota, a ética constitui objeto permanente de pesquisa e investigação.

Palavras-chave: Ética. Ética organizacional. Relações Públicas. Comunicação organizacional. Reputação. Poder. Ajustamentos. Ética nos relacionamentos.

ABSTRACT

Andrade, Zilda Aparecida Freitas de. **Ethics management in organizations:** possibilities given to public-relation professionals and organizational communicators. 2010. 235p. Thesis (Doctorate in Communication) - Communication and Art School, University of São Paulo, São Paulo 2010.

This study reports on how corporations implant and manage ethic practices in their organizations and in the relationship with their public, establishing the relation between organizational ethics and corporate reputation by means of data collected thorough interviews with representatives of six corporations established in São Paulo. It has approached the concept of ethics; ethic at the organization environment; the role of public-relation professionals and of organization communicators in managing ethic and its reflection on corporate reputation. Nine presuppositions were tested and the results compared to the guide of power-knowledge by Michel Foucault, and adjustment in organization environment by Erwing Goffman. It was concluded that although the participation of the professionals in this area was relevant to the process of ethics management it is still done in a controlled way; it was evident the relation-ethics and corporate reputation; that communication is essential in this process; that organizations prioritize ethical relation with their public, outstanding the necessity of public-relation professionals and organization communicators to strategically act in this process. Being a complex subject, ethic is in permanent studying and investigation.

Key-words: Ethic. Organizational Ethic. Public Relation. Organizational Communication. Reputation. Power.Adjustment. Ethical Relationship.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Usos do “termo” moral.....	45
Quadro 2 – Subdivisões da ética teleológica e da ética deontológica.....	55
Quadro 3 – Divisão das teorias éticas.....	58
Quadro 4 – Sugestões de conteúdos para o código de ética.....	85
Quadro 5 – Proposta de conteúdos para elaboração do código de ética.....	86
Quadro 6 – Os sete estilos éticos.....	96
Quadro 7 – Comparação das filosofias aplicadas em decisões empresariais	97
Quadro 8 – Níveis de desenvolvimento moral.....	99
Quadro 9 – Indicadores e medidas de clima ético.....	101
Quadro 10 – Profissional de relações públicas e frequência de virtudes no código de ética.....	119
Quadro 11 – Tipos de identidade	128
Quadro 12 – Estudos de mensuração da identidade	130
Quadro 13 – Múltiplos pontos de vista sobre reputação corporativa.....	134
Quadro 14 – Comparativo entre as definições de imagem e reputação.....	135
Quadro 15 – Abordagens de cultura, identidade, imagem e suas inter-relações	137
Quadro 16 – Categorias selecionadas para a pesquisa.....	152
Quadro 17 – Pressupostos.....	154
Quadro 18 – Dimensões teóricas.....	155
Quadro 19 – Guias de análise.....	156
Quadro 20 – Gestão da ética nas organizações estudadas.....	159

Quadro 21 – Missão, visão e valores/princípios das organizações estudadas	171
Quadro 22 – Informações sobre os códigos de ética das organizações estudadas	172
Quadro 23 – Diretrizes da conduta empresarial da CPFL Energia.....	173
Quadro 24 – Comparativo entre as sugestões e os conteúdos dos códigos de ética das organizações estudadas	174
Quadro 25 – Resultado da testagem dos pressupostos.....	211

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

