



## SUCESSO PROFISSIONAL

**Lucas Piacentini Correa de Briquez<sup>1</sup>**  
[lucaspacentini@teiamulticultural.com.br](mailto:lucaspacentini@teiamulticultural.com.br)

**Eduardo Antonio de Souza Campos<sup>2</sup>**  
[educampos@gmail.com](mailto:educampos@gmail.com)

**Fabiano de Abreu Agrela Rodrigues<sup>3</sup>**  
[deabreu.Fabiano@gmail.com](mailto:deabreu.Fabiano@gmail.com)

### RESUMO

Falar em sucesso profissional é abordar uma série de ações e comportamentos que devem ser direcionados da forma correta para se alcançar os pontos pretendidos. A etiqueta empresarial é crucial para criar um ambiente profissional, respeitoso e produtivo. Melhorar a etiqueta empresarial pode impulsionar a carreira e melhorar as relações com clientes. Comportamento profissional no local de trabalho é essencial para o sucesso de uma empresa, estabelecendo limites e evitando conflitos. O profissionalismo também impacta a aparência, comunicação escrita e respeito mútuo entre colegas e clientes. É correto afirmar que a manutenção de um ambiente profissional em pequenas empresas requer diretrizes claras estabelecidas pelos proprietários ou gerentes da empresa. Essas diretrizes devem abordar comportamentos aceitáveis e práticas de etiqueta profissional. É importante equilibrar a natureza amigável do ambiente com regras estabelecidas de decoro empresarial.

*Palavras-chaves: Sucesso Profissional. Etiqueta. Ética. Comportamento.*

---

<sup>1</sup> Teia Multicultural - Asas Educação – Labschool.  
[lucaspacentini@teiamulticultural.com.br](mailto:lucaspacentini@teiamulticultural.com.br)

<sup>2</sup> Professor e Pesquisador - CPAH. Bacharel em Ciências Contábeis, Especialista em Neurobusiness, alta performance e gestão de projetos, mestrando em neurociências.  
[educampos@gmail.com](mailto:educampos@gmail.com)

<sup>3</sup> Pós-doutor e PhD em neurociências eleito membro da Sigma Xi, The Scientific Research Honor Society e Membro da Society for Neuroscience (USA) e da APA - American Philosophical Association, Mestre em Psicologia, Licenciado em Biologia e História; também Tecnólogo em Antropologia e filosofia com várias formações nacionais e internacionais em Neurociências e Neuropsicologia. Pesquisador e especialista em Nutrigenética e genômica. É diretor do Centro de Pesquisas e Análises Heráclito (CPAH), Cientista no Hospital Universitário Martin Dockweiler, Chefe do Departamento de Ciências e Tecnologia da Logos University International, Membro ativo da Redilat, membro-sócio da APBE - Associação Portuguesa de Biologia Evolutiva e da SPCE - Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação. Membro Mensa, Intertel e Triple Nine Society.  
[deabreu.Fabiano@gmail.com](mailto:deabreu.Fabiano@gmail.com)

# PROFESSIONAL SUCCESS

## ABSTRACT

Talking about professional success involves a series of actions and behaviors that need to be directed correctly in order to achieve the desired outcomes. Business etiquette is crucial for creating a professional, respectful, and productive environment. Improving business etiquette can boost one's career and enhance relationships with clients. Professional behavior in the workplace is essential for the success of a company, setting boundaries and avoiding conflicts. Professionalism also impacts appearance, written communication, and mutual respect among colleagues and clients. It is correct to state that maintaining a professional environment in small businesses requires clear guidelines established by the owners or managers of the company. These guidelines should address acceptable behaviors and practices of professional etiquette. It is important to balance the friendly nature of the environment with established rules of business decorum.

*Keywords: Professional success. Etiquette. Ethics. Behavior.*

*Artículo recibido 29 abril 2023*

*Aceptado para publicación: 20 Mayo 2023*

## INTRODUÇÃO

A etiqueta empresarial é um conjunto de maneiras aceitas ou exigidas em uma profissão. Frequentemente sustentada pelo costume, é imposta pelos membros de uma organização. Aqueles que violam a etiqueta comercial são considerados ofensivos. A penalidade para tal comportamento frequentemente está na desaprovação de outros membros da organização (PEREIRA, 1995).

A etiqueta empresarial é importante porque cria uma atmosfera profissional e de respeito mútuo e melhora a comunicação, o que ajuda o escritório a ser um local produtivo. As pessoas se sentem melhor com seus empregos quando se sentem respeitadas, e isso também se traduz em melhores relacionamentos com os clientes (URDAN, 2001).

Melhorar sua etiqueta empresarial pode ter um impacto positivo em sua carreira. Lembre-se de usar a cortesia comum. Adote a atitude "você" — considere primeiro as necessidades e os sentimentos dos outros. Esse comportamento leva a boas maneiras e cortesia comum, melhorando assim sua etiqueta comercial (CREYER, 1997).

O comportamento profissional no local de trabalho é necessário para o sucesso a longo prazo de uma empresa, seja uma grande corporação ou uma pequena empresa. As interações dos funcionários e os relacionamentos com os clientes são de vital importância para garantir que as metas e os objetivos da empresa sejam atendidos. Uma atitude e aparência profissional no local de trabalho permitem que os funcionários se orgulhem de seu trabalho e melhorem o desempenho do trabalhador. Os gerentes que se comportam profissionalmente dão o exemplo apropriado, incentivando seu pessoal a se comportar de uma maneira que apoie o sucesso em toda a empresa (PEREIRA, 1995).

O profissionalismo no local de trabalho estabelece limites entre o que é considerado comportamento de escritório apropriado e o que não é. Embora a maioria dos gerentes apoie um ambiente de trabalho agradável e vibrante, os limites devem ser estabelecidos para evitar conflitos e mal-entendidos. Os trabalhadores que se conduzem profissionalmente evitam cruzar a linha com suas conversas e outras interações com colegas de trabalho, superiores e clientes (URDAN 2001).

Um ambiente de negócios em que os funcionários se vestem e operam profissionalmente é mais propício para o sucesso. Por exemplo, os códigos de vestimenta profissionais são entendidos para apoiar o desenvolvimento de carreira e o crescimento pessoal no local de trabalho. Isso porque os trabalhadores que se vestem e agem profissionalmente se sentem melhor consigo mesmos e são incentivados a ter um desempenho melhor para seus clientes (CREYER, 1997).

As empresas que interagem diretamente com os clientes são obrigadas a fornecer os melhores serviços possíveis e apresentar sua empresa da melhor maneira possível. O profissionalismo conta ao fornecer informações escritas aos clientes. Relatórios da empresa escritos profissionalmente, planos de negócios ou outras correspondências ajudam as empresas a permanecerem responsáveis com seu nível de serviço. A impressão dada na papelada enviada é importante para impor a impressão certa sobre o seu negócio (PEREIRA, 1995).

O profissionalismo nos negócios estabelece o respeito às figuras de autoridade, clientes e colegas de trabalho. Manter um comportamento profissional limita fofocas e conversas pessoais inadequadas que podem ser consideradas desrespeitosas. Manter uma atitude profissional com clientes que se comportam de forma inadequada demonstra o nível de respeito que um funcionário tem pelo cliente e pela parceria comercial.

Os conflitos são menos prováveis de surgir em um ambiente de negócios profissional. Trabalhadores que respeitam os limites uns dos outros e se comportam profissionalmente raramente têm desacordos que não podem ser resolvidos com eficiência. O profissionalismo nos negócios também beneficia diversos ambientes nos quais os empresários e seus clientes têm várias perspectivas e opiniões diferentes. O comportamento profissional ajuda os empresários a evitar ofender membros de diferentes culturas ou origens.

### **COMPORTAMENTO NA EMPRESA**

As pequenas empresas geralmente têm um ambiente familiar, o que às vezes pode criar um local de trabalho pouco profissional para funcionários e clientes. Manter um senso de profissionalismo requer diretrizes do topo, com o proprietário ou gerente da empresa estabelecendo diretrizes para comportamentos aceitáveis e melhores práticas de etiqueta profissional. O estabelecimento de padrões de profissionalismo não precisa eliminar a natureza amigável do escritório unido; em

vez disso, ele a aprimora por meio de regras estabelecidas de decoro empresarial (PEREIRA, 1995).

O proprietário de uma pequena empresa deve definir o padrão de comportamento profissional no escritório. Considere desenvolver diretrizes escritas de “fazer e não fazer” que sejam revisadas e atualizadas periodicamente. Você pode definir diretrizes para a forma como o telefone é atendido e as chamadas são transferidas; as formas como as reuniões são conduzidas; como você media e resolve disputas internas; e repercussões por não seguir as regras estabelecidas. Distribua as regras durante a orientação de novos funcionários e emite lembretes por escrito quando necessário.

Um escritório pequeno geralmente significa proximidade, portanto, o respeito profissional é um ingrediente necessário para o sucesso. Incentive os funcionários a se limparem em espaços compartilhados, a evitar alimentos nocivos em suas mesas e a evitar falar excessivamente ao telefone ou em reuniões. Se o seu escritório consiste em cubículos, instrua os colegas de trabalho a respeitar o espaço dos outros quando estiverem trabalhando, ao telefone ou conversando em particular. Se você tiver escritórios particulares, lembre aos funcionários que uma porta fechada deve ser respeitada.

A fábrica de boatos pode correr solta em um ambiente de pequena empresa, e seu trabalho como chefe é cortar todas as formas de fofoca pela raiz. Embora os colegas provavelmente sejam amigáveis e mais próximos uns dos outros do que em empresas maiores, rumores prejudiciais podem perturbar o equilíbrio da dinâmica do seu escritório e afetar a produtividade e o moral. Defina uma política de tolerância zero quando se trata de falar sobre colegas.

Assim como os colegas de trabalho fofoqueiros, os colegas próximos podem não ter limites pessoais no local de trabalho. Por exemplo, um funcionário que enfrenta problemas de saúde pode ser questionado por colegas sobre como está se sentindo. Isso pode ser interpretado como carinho e consideração, ou como rude ou intrusivo. Ajude os funcionários a entender as linhas entre conduta profissional e não profissional e intervira se surgirem problemas.

Colegas de trabalho próximos podem estar propensos a compartilhar informações sobre clientes e colegas no ambiente de escritório. Enquanto algumas formas de comunicação são necessárias

para fornecer um serviço de qualidade, outras formas de compartilhamento são inadequadas. Estabeleça políticas que orientem como as informações sobre clientes e clientes são distribuídas e sobre que tipo de conversa e informações no escritório devem ser mantidas privadas e confidenciais (CREYER, 1997).

Uma boa comunicação é essencial para a saúde geral do seu negócio. A comunicação escrita e oral interna e externa representa o nível de profissionalismo da sua empresa. A comunicação comercial inadequada pode prejudicar o relacionamento com os clientes, diminuir o moral dos funcionários e afetar negativamente a reputação da sua empresa. Crie diretrizes claras por escrito para os funcionários sobre o que é apropriado e esperado em todas as formas de comunicação para evitar as consequências da má comunicação (PEREIRA, 1995).

De memorandos e relatórios, nunca se desvie de um tom profissional na comunicação empresarial escrita. Evite o uso de humor e evite um tom condescendente. Adapte sua comunicação ao público-alvo. O jargão altamente técnico da indústria geralmente é inadequado para documentos gerais. Escreva de forma clara e concisa e limite o uso de abreviações. Formate seus documentos corretamente e mantenha-os simplificados. Embelezamentos extravagantes são desnecessários em documentos comerciais.

O e-mail é muitas vezes visto como um método de comunicação menos formal do que cartas e memorandos impressos, mas você deve desencorajar essa atitude entre os funcionários, principalmente na comunicação com os clientes. E-mails inadequados incluem o uso de emoticons, gírias e abreviações do tipo usado nas mensagens de texto. Incentive os funcionários a criar e-mails da mesma forma que fariam uma carta comercial tradicional, com uma saudação padrão e assinatura completa que inclui o logotipo ou o nome da empresa. Antes de enviar e-mails aos destinatários, verifique a gramática e a ortografia corretas.

Com a prevalência de e-mail e mensagens de texto entre os funcionários, a etiqueta telefônica às vezes é perdida ou nunca é aprendida. A comunicação telefônica inadequada varia de grosseria ao mau atendimento ao cliente. Instrua os funcionários a falarem educadamente, serem honestos, evitem fazer ligações no viva-voz e serem pacientes, mesmo com clientes rudes. Os telefones celulares permitem que os funcionários realizem negócios em outros lugares além do escritório,

mas pensem no ambiente ao receber ou fazer chamadas de negócios. Ruídos de fundo altos podem distrair e incomodar durante uma chamada importante.

A maioria das formas de mensagens de texto são inadequadas para uso em um ambiente de negócios. A informalidade reflete no profissionalismo da sua empresa, e é muito fácil criar mal-entendidos com mensagens de texto. Um e-mail ou telefonema é o melhor método para agendar compromissos, fazer pedidos ou comunicar uma ideia importante. O envio de mensagens de texto em situações de negócios geralmente é feito clandestinamente em momentos inadequados, como durante as reuniões, e deve ser desencorajado.

A falta de comunicação entre a gestão e os funcionários é uma boa maneira de fomentar rumores e especulações negativas. Coloque boas notícias em um boletim informativo para funcionários e comunique as más notícias diretamente aos funcionários. Informação honesta é melhor do que nenhuma informação. Embora os colegas de trabalho geralmente achem que e-mails curtos são uma maneira rápida de fazer perguntas, obter respostas e atualizar uns aos outros sobre projetos, a informalidade desse método de comunicação não justifica a redução dos padrões profissionais. Linguagem hostil, ameaçadora ou abusiva é inaceitável de qualquer forma.

Tendo por base pesquisas levadas a cabo por renomadas universidades e institutos, estes indicam que as competências próprias têm um percentual de mais de 80% para a alavancagem e evolução da carreira. Em contrapartida, o restante é destinado a expertise. Uma estratégia de branding eficiente desempenha um papel fundamental na formação da percepção da sua marca, projetando uma imagem profissional e atraente para clientes em potencial, parceiros comerciais e investidores. Além disso, estabelecer um ambiente propício que valorize a consideração pelo outro pode ser crucial para a obtenção de resultados mais satisfatórios e positivos. (URDAN, 2001).

Como parte das diretrizes do local de trabalho, é importante estabelecer políticas formais para garantir o respeito aos limites pessoais e profissionais dos colegas. Em ambientes de trabalho compartilhados, como escritórios lotados, manter a privacidade e a concentração pode ser um desafio. As normas para que a convivência seja pacífica devem ser esclarecidas e muito claras assim como as observações não devem fazer-se tardar caso estas sejam quebradas ou postas em

causa.

A relação estabelecida com o consumidor/cliente é um dos pontos fundamentais de negócio e, mesmo sem muitas vezes existir essa noção, esta relação pode ter um impacto direto nos resultados/lucro. Mais uma vez são necessárias regras claras e devem criar-se códigos de conduta que todos devem estar comprometidos a cumprir. Lidar com o público não é tarefa fácil e todos os profissionais devem saber gerir e conter as suas emoções sabendo que há sempre uma forma educada e cordial de tratar de situações mais desafiadoras e complicadas.

Incorporar o profissionalismo no local de trabalho é um elemento crítico para qualquer empresa que deseja alcançar o sucesso. O profissionalismo deve começar no topo da organização com a gestão de nível superior e fluir para os funcionários de nível inferior. O profissionalismo é determinado pela forma como você se veste, fala e se comporta. As empresas que desejam locais de trabalho profissionais devem desenvolver políticas específicas e aplicá-las. Uma empresa que opta por não desenvolver ou aplicar políticas pode acabar com um local de trabalho que sofre de baixa produtividade, baixa moral dos funcionários e mau atendimento ao cliente (URDAN, 2001).

As atitudes dos funcionários no local de trabalho podem dizer muito sobre seu nível de profissionalismo. Os funcionários profissionais mantêm atitudes positivas e otimistas, mesmo em situações estressantes. De acordo com informações divulgadas no site da California State University, em Long Beach, os funcionários demonstram seu profissionalismo em sua conduta, comprometendo-se com a organização, limitando as ausências, possuindo alta produtividade e comunicando-se de forma eficaz. A conduta não profissional no local de trabalho inclui atrasos frequentes, baixa moral dos funcionários e mau atendimento ao cliente (CREYER, 1997).

Outro aspeto do profissionalismo no local de trabalho diz respeito ao vestuário dos funcionários. Cada organização incorpora seu próprio código de vestimenta. As organizações corporativas geralmente estabelecem códigos de vestimenta para negócios ou negócios casuais. Trajes impróprios em um ambiente corporativo incluem shorts, tops reveladores, bonés de beisebol ou sandálias de dedo. Os funcionários devem se vestir com roupas limpas e arrumadas e não devem carregar odor corporal ofensivo ou usar fragrâncias ofensivas. Para limitar a confusão no local

de trabalho, as empresas devem estabelecer e aplicar políticas de código de vestimenta. Os funcionários que desrespeitam repetidamente as políticas da empresa devem ser repreendidos (CREYER, 1997).

A gestão do tempo é outro tópico de profissionalismo no local de trabalho. Os funcionários demonstram seu profissionalismo chegando ao trabalho no horário. A maioria das empresas penaliza os funcionários que chegam continuamente atrasados ao trabalho. Os funcionários que precisarem faltar ao trabalho devem ligar imediatamente para seu supervisor direto para explicar o motivo da falta ao trabalho. De acordo com informações apresentadas no site da Universidade da Califórnia, em Davis, os funcionários podem melhorar a gestão do tempo priorizando suas tarefas, fazendo cronogramas, criando marcos e dividindo grandes tarefas em partes menores.

Os tópicos de profissionalismo incluem respeito no local de trabalho. Os funcionários devem demonstrar responsabilidade e respeito pessoais, recusando-se a participar de fofocas no local de trabalho, desligando dispositivos móveis e evitando usar o tempo da empresa para assuntos pessoais. Os funcionários devem respeitar uns aos outros, limitando o ruído desnecessário e não se intrometendo nos problemas de outras pessoas. Respeitar as políticas de confidencialidade da empresa é uma questão importante em relação ao profissionalismo no local de trabalho. Os funcionários não devem discutir informações confidenciais de clientes com indivíduos não autorizados e não devem possuir um conflito de interesses em relação à organização.

Os empregadores devem criar ambientes profissionais com tolerância zero para qualquer forma de assédio ou intimidação no local de trabalho. O assédio no local de trabalho pode incluir comportamento e ações ofensivas físicas ou verbais. O assédio não se limita a má conduta sexual. Exemplos de bullying no local de trabalho incluem intimidação, insultos ofensivos e disseminação de rumores prejudiciais.

### **A ÉTICA NO AMBIENTE EMPRESARIAL**

A ética no local de trabalho refere-se ao padrão de conduta prescrito que os membros de uma determinada organização e empresa devem aplicar em suas relações de trabalho. A ética deriva de valores humanos como respeito, responsabilidade, integridade e os padrões de comportamento pessoal que uma pessoa possui. Defender a ética no local de trabalho permite

que gerentes e funcionários mantenham limites respeitáveis, respeitando o espaço pessoal e o espaço de trabalho dos outros. A ética empresarial refere-se aos princípios e padrões morais que orientam o comportamento das organizações no mundo dos negócios. Ela abrange as ações e decisões tomadas por empresas em relação aos seus funcionários, clientes, fornecedores, concorrentes e sociedade em geral. A ética empresarial procura sempre promover comportamentos responsáveis, transparentes e justos, levando em consideração não apenas o lucro, mas também o impacto social, ambiental e cultural das atividades empresariais.

Uma organização ou empresa deve ter um código de conduta prescrito para descrever aos funcionários o comportamento aceito no local de trabalho. A administração pode elaborar um programa ético para orientar e treinar os funcionários sobre quais comportamentos são aceitáveis no local de trabalho e para expressar suas opiniões sobre as relações no local de trabalho. Por exemplo, em alguns negócios é inaceitável ter um relacionamento romântico com um colega de trabalho. O código de conduta deve explicar o relacionamento gerente-funcionário apropriado, relacionamento funcionário-funcionário e relacionamento funcionário-cliente. A gerência deve comunicar essas orientações a todos os funcionários.

Os serviços prestados por uma empresa e os valores da empresa determinam os padrões e limites éticos que os funcionários devem respeitar no trabalho. Em um ambiente hospitalar, por exemplo, é uma violação ética e um cruzamento de limites para um médico pedir dinheiro emprestado a seus pacientes. No caso de contato pessoal, um programa ético deve definir a extensão do toque inapropriado de outras pessoas no local de trabalho, desrespeito à privacidade e espaço pessoal de outra pessoa e uso indevido de propriedade da empresa, como telefone ou veículo. A violação dessa ética pode ter ramificações no local de trabalho, incluindo diferenças pessoais, demissão de funcionários valiosos, suspensão ou rescisão do trabalho (VELASQUEZ, 1998).

Às vezes, é necessário que uma empresa tenha dispositivos de vigilância ou teste os funcionários quanto ao uso de drogas ou álcool para manter as medidas de segurança no local de trabalho. No entanto, a empresa deve projetar esses sistemas para minimizar a intrusão no espaço pessoal do funcionário. A gestão deve comunicar ao pessoal sobre a importância da vigilância em termos

de segurança e acompanhamento do progresso do seu trabalho. Se a gerência sentir a necessidade de revistar os pertences de um funcionário ou gavetas do escritório em caso de suspeita de roubo, isso deve ser feito na presença do funcionário.

A manutenção da ética e dos limites no local de trabalho proporciona um ambiente de trabalho confortável que aumenta a produtividade. Os limites permitem que os funcionários saibam o que é certo e errado no local de trabalho e conheçam seus direitos no local de trabalho - por exemplo, quando um supervisor delega trabalho injustamente, insiste em horas extras excessivas ou exige favores sexuais. A ética e os limites do local de trabalho também promovem o respeito entre os funcionários e fornecem a eles um sistema de lidar com conflitos no local de trabalho (VELASQUEZ, 1998).

O profissionalismo no local de trabalho pode aumentar a moral, melhorar a satisfação no trabalho e até mesmo ajudá-lo a atrair e reter clientes. Para aumentar o profissionalismo, os funcionários devem entender suas expectativas. Modele o comportamento que você deseja ver para incentivar atitudes e ações aprimoradas de seus funcionários.

Estabeleça expectativas profissionais em todos os níveis do seu negócio. Crie um código de vestimenta formal e descreva como clientes e colegas devem ser abordados por telefone, e-mail e pessoalmente. Adicione uma seção ao manual do funcionário que aborde o profissionalismo no local de trabalho e a aborda durante a orientação e o treinamento subsequente da equipe. Inclua uma categoria em suas avaliações de desempenho que discuta profissionalismo na aparência, atitude e interações comerciais.

O respeito, no sentido profissional, inclui a linguagem e a abordagem usadas na interação com outras pessoas no local de trabalho. Não tolere fofocas, interrupções, linguagem ou comportamentos rudes ou abusivos. Ajude os funcionários a resolver problemas por meio de técnicas de mediação e resolução de conflitos. Se um funcionário demonstrar falta de respeito pelas ideias ou pelo produto de trabalho de um colega, ou se comportar de maneira inadequada com um cliente ou cliente potencial, aconselhe-o e desenvolva um plano de ação para melhorar os comportamentos (VELASQUEZ, 1998).

Organize sessões de treinamento nas quais você demonstre atitudes, atos e comportamentos

profissionais e não profissionais. Envolver os funcionários no processo para que eles tenham uma visão em primeira mão das melhores práticas na área profissional. Inclua uma sessão de perguntas e respostas após sua atividade de role-playing para aprofundar o que aconteceu. Isso lhe dá a oportunidade de discutir a política da empresa e a imagem corporativa.

Convide os funcionários para participar de sessões de brainstorming em grupo sobre como aumentar o profissionalismo no local de trabalho. Essa abordagem dá aos funcionários um interesse no processo e permite que eles contribuam com pensamentos, ideias e sugestões. Crie uma equipe interna de voluntários para avaliar ideias e retorne ao grupo com um plano de ação para implementar novas abordagens. Forneça feedback aos funcionários sobre seus níveis de profissionalismo e explique como diferentes ações ajudam ou prejudicam o negócio. Por exemplo, um vendedor que amarra conversas com palavras de quatro letras faz a empresa parecer pouco refinada, enquanto um gerente que assiste a uma apresentação de camiseta e jeans pode dar à empresa uma imagem preguiçosa. Quando os funcionários entendem como suas ações afetam os negócios - e, portanto, seus empregos - isso pode mudar suas atitudes (VELASQUEZ, 1998). A ética empresarial é fundamentada em valores essenciais que englobam a Responsabilidade Comunitária e Ambiental. Empresas devem considerar o impacto de suas ações na comunidade e no meio ambiente, agindo de forma consciente e sustentável. Isso envolve não apenas cumprir as leis e regulamentações, mas também adotar práticas sustentáveis e procurar o equilíbrio entre o crescimento econômico e a preservação dos recursos naturais. As empresas devem se envolver com as comunidades locais, apoiando projetos sociais, promovendo o desenvolvimento econômico e minimizando os impactos negativos no meio ambiente. Além disso, a Justiça é primordial, assim como a procura da equidade e igualdade em todas as relações empresariais. Isso significa tratar os funcionários de forma justa e digna, fornecer salários justos e condições de trabalho seguras, além de garantir a igualdade de oportunidades. Também envolve a relação justa com fornecedores, clientes e concorrentes, evitando práticas desleais ou anticompetitivas. A confiabilidade é essencial para conquistar a credibilidade dos stakeholders, enquanto a lealdade, o respeito e a responsabilidade são pilares que fortalecem a relação entre a empresa, os seus colaboradores e a sociedade em geral. Esses princípios norteiam a conduta ética

empresarial, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar coletivo. No mundo digital, principalmente em gestão ágil de software, existem inúmeras práticas para contornar problemas comportamentais. No framework Scrum, por exemplo, existem três pilares que devem ser seguidos à risca: transparência “O processo emergente e o trabalho devem ser visíveis tanto para quem executa o trabalho quanto para quem recebe o trabalho”, inspeção “metas acordadas devem ser inspecionadas com frequência e diligência para detectar variações ou problemas potencialmente indesejáveis” e inspeção “O ajuste deve ser feito o mais rápido possível para minimizar novos desvios” (SCHWABER; SUTHERLAND, 2020). Ainda sobre gestão de pessoas em um contexto de desenvolvimento ágil, combinados são importantes, pontualidade, comprometimento e compromisso são essenciais. Alguns exemplos de combinados são: só assumir o que pode entregar, entregar dentro da qualidade e prazos esperados, informar quando houver problemas, estar sempre em sintonia com o time e com os clientes para informar quaisquer impedimentos e desvios, ser cordial e aberto a feedbacks.

Outro fator importantíssimo para manter um local que promove o crescimento cultural e a qualidade de entregas ao cliente é o chamado “ambiente seguro” aos funcionários. Quando existe este tipo de ambiente, feedbacks, programas de desenvolvimento pessoal, contratações e demissões, pessoas são motivadas a serem verdadeiras, reduzindo a incidência de atritos, encobrimento de falhas e gerando aprendizado genuíno; trabalhando não apenas por uma promoção ou por manter o emprego, mas por evolução, o que beneficia todos os lados. Em entregas de software, a prática de devOps “desenvolvimento + operações” foca em resolver os problemas ocasionados por más entregas olhando para todos os lados, em especial, pessoas, com práticas como a reunião de post-mortem, onde todos os membros do time se reúnem após resolverem o problema para entender o que ocorreu, como ocorreu, a motivação, lições aprendidas, como evitar isso no futuro e como compartilhar estes conhecimentos com a organização em geral. No devOps, a consideração máxima é não culpar as pessoas pelo os erros, e sim, fomentar a união e o direcionamento de todos para resolver um problema, trazendo soluções e não um culpado. Continuando, devOps, quando o trabalho apresenta falhas, todos se juntam para tentar resolver e não descansam até que o problema seja sanado. Pensando na

mentalidade Lean, falhas geram desperdícios, e eles causam problemas financeiros e de qualidade. A maioria destes tem como foco gestores mal preparados, fluxos que tratam os funcionários como peças imóveis e substituíveis, pessoas escondendo suas limitações para evitar punição.

É comum em ambientes agressivos a falta de feedbacks, de orientação ao crescimento, punindo e procurando culpados em vez de investir na capacitação e crescimento do colaborador. Empresas se vendem como tendo um ambiente seguro e no dia-a-dia executam exatamente o contrário. Funcionários não recebem um feedback mínimo sobre desempenho e ao final, são demitidos sem saber o real motivo. A ética precisa ser uma via de mão dupla, pois todos são seres humanos e necessitam de um direcionamento. Grande parte dos problemas que ocorrem a funcionários podem não ser essencialmente má-fé, em alguns casos, estes são gaps na formação que a pessoa não enxergou, cabendo a seus superiores mais experientes trabalhar isso com mentorias, coaching, treinamentos específicos e processos estabelecidos. Nem tudo foi previsto em técnicas de administração, ouvir e entender é o fator principal de virada de chave em um profissional inconstante. A ética é primordial e deve ser trabalhada por todos os ângulos, não há apenas um responsável, tão pouco, deve ter culpados.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Torna-se evidente é que o sucesso profissional está intrinsecamente ligado à ética profissional e à conduta baseada em princípios sólidos. Aqueles que priorizam a responsabilidade comunitária e ambiental, a justiça, a confiabilidade, a lealdade, o respeito e a responsabilidade em suas atividades profissionais estão mais propensos a alcançar resultados positivos e duradouros.

Lembrando que é um trabalho constante e que envolve múltiplas partes trabalhando em conjunto para aprimorar sua relação, seus ambientes e a qualidade do trabalho em geral. O ser humano é peça-chave para esta evolução.

## REFERÊNCIAS

CREYER, Elizabeth H. & ROSS Jr., William T. The influence of firm behavior on purchase intention: do consumers really care about business ethics? *Journal of Consumer Marketing*, v.14, n.6, p.421-432, 1997.

PEREIRA, H. J. Motivos de sucesso e de fracasso empresarial. In: PEREIRA e SILVA, H. J.; SANTOS, S. A. *Crian-do seu próprio negócio: como desen-volver o potencial empreendedor*. Brasília: Ed. SEBRAE, 1995, p. 271–278.

SCHWABER, Ken; SUTHERLAND, Jeff. *O Guia do Scrum*. Scrum.org: O Guia Definitivo para o Scrum: As Regras do Jogo, 2020.

URDAN, A.T. Os consumidores recompensam o comportamento ético? *Revista de Administração*, São Paulo v.36, n.2, p.6-15, abril/junho 2001.

VELASQUEZ, Manuel G. *Business ethics: concepts and cases*. 4th ed. Saddle River, Prentice Hall, 1998.