

## **Ética e responsabilidade social empresarial na utilização da tecnologia de informação**

Guilherme Ataíde Dias<sup>1</sup>  
Lílian Viana Teixeira Cananéa<sup>2</sup>

### **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, na utilização 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 verdadeiras diferenças às organizações. Nossa sociedade, com o avanço dos recursos tecnológicos, mostra-se 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.

---

<sup>1</sup> Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo - USP. Atualmente é Professor do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. E-mail: guilhermeataide@gmail.com

<sup>2</sup> Bacharel em Jornalismo para Universidade Federal da Paraíba e mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba. E-mail: lilicavianna@gmail.com

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 Ética e empresa**

A 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 (2005, p.18-19):

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.

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. (DUPAS, 2000).

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. (KUNSCH, 2003).

Ela, cada vez mais, 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 empresas, reconhece-se 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.

### **3 Responsabilidade social empresarial**

Muitos fatores contribuíram para a ascensão do tema Responsabilidade Social. Mudanças ocorridas, principalmente nas últimas duas décadas, no contexto sócio-políticoeconômico, 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, entre 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 conseqüência do número cada vez maior de pessoas que frequentam 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, entre 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 meioambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.

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* (o termo refere-se a qualquer grupo ou indivíduo que é afetado ou que afeta o alcance dos objetivos das organizações).

Nesta linha, 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.

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.

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.

#### **4 Ética e tecnologia da informação**

Desde o início deste século XXI, tem se intensificado a discussão sobre a interveniência das ações humanas sobre a sociedade, no meio ambiente e as conseqüências advindas, destas ações, na consciência individual e coletiva e de que forma estas conseqüências têm afetado o convívio humano. O surgimento de novas técnicas e tecnologias vem transferindo para as máquinas fragmentos de inteligência humana, dotando-as de certa autonomia.

A cada segundo está sendo gerado e processado um conjunto novo de informações que irão influenciar e definir o comportamento humano, de forma individual e coletiva, como por exemplo: de que forma o indivíduo irá se vestir, o que irá comer, ler, e até de que forma o mesmo irá se relaciona socialmente. Conforme Dupas (2000), estamos vivendo numa Sociedade de Informação.

Essa transferência de capacidades humanas para uso atemporal de informação embutida em memória de máquinas deu origem ao que se denomina, nos últimos anos, de Sociedade de Informação, isto é, ao redimensionamento dos domínios de trabalho e renda com o afastamento progressivo do homem de um espaço formal de trabalho. (DUPAS, 2000, p. 4).

A sociedade de informação vem propiciando ao homem uma melhor qualidade de vida, longevidade, maior intercâmbio sócio-cultural entre os povos, assim como, o desenvolvimento econômico de algumas sociedades, entretanto, o outro lado desta moeda é a crescente consolidação do desemprego, exclusão digital, exclusão social, pauperização, subemprego, concentração de renda, fragilização dos sistemas econômicos dos países, perda do poder aquisitivo dos salários, que por sua vez, gera insatisfação, uma vez que, as pessoas não têm condições de satisfazerem os seus desejos de consumo que na maioria das vezes são estimulados pela propaganda (Informação). Este lado da tecnologia da informação deve ser motivo de uma discussão ampla, sem paixões, sem mitos, ou preconceitos.

O conceito atual de modernidade tem desviado a atenção da sociedade no sentido de medir e avaliar os aspectos benéficos e maléficos desse processo na qual a humanidade avança. O certo é que a tecnologia da informação acumula saber (produção científica e tecnológica), de outro lado, propicia a capacidade de produzir bens e serviços crescente e permanentemente, mais e melhor; também é certo que esta mesma tecnologia da informação, por outro lado, leva a processos de exclusões. Torna-se, cada vez mais visível que o antigo argumento a favor da tecnologia de informação não é, mas totalmente cabível, ou seja, que a mesma propiciaria o crescimento do bem estar e o acesso “por todos os indivíduos do mundo de renda justa”.

A crescente quantidade e qualidade de informações, sobretudo, informatizadas e disponíveis na Internet, provocarão uma profunda revisão e determinação de novas competências: profissionais, organizacionais e/ou individuais. Teremos sociedades voltadas para o aprendizado e para informação; outras privadas do acesso à tecnologia da informação e aquelas sociedades que flutuarão entre um cenário e outro (as ditas sociedades emergentes). Frente a esta modernidade surgem alguns aspectos que merecem ser motivo de análise, conforme elencou a professora Patrícia Zeni Marchiori:

1. “que o potencial tecnológico sustentará o amplo acesso à informação, assim como possibilitará a convergência de diferentes tipos de informação (textual, sonoro, gráfico, visual, etc) em entidades (ou objetos) de informação, os quais podem ser compostos e disponibilizados de acordo com a necessidade particular de um indivíduo ou grupo”;
2. a intenção de que a disponibilidade de informação e possivelmente de conhecimento possa fortalecer a democracia e a sociedade;
3. a percepção de que as áreas e os setores econômicos se tornarão dependentes de uma força de trabalho que tenha acesso e possa compartilhar informação;
4. o reconhecimento de que a informação, para ser acessível, deve ser organizada e gerenciada;
5. o reconhecimento de que as habilidades de criação buscam análise e interpretações de informação são essenciais para indivíduos e grupos;
6. a percepção de que as necessidades de informação se tornam cada vez mais complexas e dependentes de diferentes e múltiplas fontes – cuja correta avaliação e qualidade é fator crucial para o processo de tomada de decisão.
7. Que o crescente desenvolvimento e substituição de tecnologias desafiam tanto as habilidades dos leigos como dos profissionais da informação, em termos de seu entendimento, domínio e gerenciamento efetivo;
8. O conhecimento de que o setor de informação é uma parte substancial da economia dos países”. (Marchiori, 2002, p.72).

Os aspectos, supracitados, desenham uma agenda positiva da nova sociedade, entretanto, eles também podem reforçar a tese de que as tecnologias de informação, potencialmente, poderá no futuro breve, intensificar de forma negativa a distinção entre indivíduos, grupos, estados e nações, traçando uma linha nítida de separação, redefinindo o mapa político e econômico do planeta, ou contrariar esta probabilidade, ou seja, o poder da tecnologia da informação poderá manter ou até fortalecer o poder dos Estados dominantes (atualmente detentores das tecnologias de informação) sobre os demais países, frustrando, a médio e longo prazo, qualquer tentativa de se ouvir o “Grito do Ipiranga”, destes países ditos emergentes.

No meio desta revolução da informação, surge a discussão do que é ético, ou antiético, sobretudo, em relação a quem detêm o poder de determinar ações que influenciam a vida de pessoas, grupos e organizações.

É importante compreender as dimensões éticas que envolvem o uso da informação, como, por exemplo, deve o chefe monitorar eletronicamente as atividades dos seus coordenados? Deve-se, deixar funcionários utilizarem a estrutura da informática da empresa para atividades particulares? Deve-se, copiar softwares, sem autorização, instalando-os, em computadores particulares, ou mesmo, nas organizações públicas ou privadas? Deve-se, acessar eletronicamente os registros de pessoal ou os arquivos das estações de trabalho de seus funcionários? Deve-se, vender ou permitir o acesso de pessoas estranhas a informações de clientes disponíveis em bancos de dados.

Deve um país definir o valor da moeda corrente de um outro, apenas apertando o botão de “OK”. Deve um país determinar o que será vendido, comprado e consumido por outros países. Deve uma cultura exterminar outra somente porque esta última não está conectada na rede mundial de computadores, ou não é uma consumidora dos produtos produzidos pelas grandes potências econômicas. Devem um povo impedir outros de desenvolverem sua própria tecnologia limpa porque estes últimos poderão, um dia, serem possíveis concorrentes? É correto uma sociedade, dita civilizada, rotular como bárbaras outras sociedades porque estas não usam a tecnologia da informação, porque temam em continuarem se conectando as suas raízes, seus valores seculares, ou sua identidade. Estes são alguns exemplos de decisões que podem ser tomadas e que possuem uma dimensão ética controversa, assim como, podem ter consequências que afetam o convívio humano, tanto na consciência individual como na coletiva.

A Sociedade da Informação tem redimensionado os domínios do trabalho, da renda, do desenvolvimento social e os mecanismos de sustentabilidade das sociedades locais e transnacionais com o afastamento progressivo do homem de seu espaço formal de trabalho. Está ocorrendo um desmonte de estado moderno que foi criado com a finalidade de regular a existência em sociedade, ou seja, com o objetivo de reduzir as disparidades econômicas e de poder, em benefício dos indivíduos, dos grupos, sem o consentimento, ainda que formal, de todos.

Ontem o poder econômico procurava extrair todas as energias da força de trabalho do homem, em troca o indivíduo recebia um salário que “garantia” a reposição de suas energias. Atualmente, com o processo de intensificação de técnicas e tecnologias computadorizadas, o homem deixa de ter importância com força produtiva, (força de trabalho). Outro aspecto desta nova modernização é a falta de preocupação com a preservação do meio-ambiente, conforme explicita Dupas:

Esta Sociedade de Informação – predominantemente moldada pelos padrões culturais e vivenciais norte-americanos, provocadores de destruição acelerada do meio-ambiente pelo excesso de consumo e liderada pelos projetos econômicos dos Estados Unidos. (DUPAS, 2000. p. 134).

Neste modelo, segundo Dupas (2000), não há lugar para todos, uma vez que, está centrado na apropriação individual da riqueza alcançável. Esta postura nega a ética de cooperação e de partilha, torna-se perversa ao dar prevalência ao ter, ainda mais, ao colocar a ciência e a tecnologia a seu serviço buscando extrair delas o máximo de eficácia no que podem oferecer para as apropriações materiais, individuais.

Como devemos nos relacionar com este novo mundo? Como fica o espírito humanístico moderno, a responsabilidade moral e política do homem em relação ao próprio homem, do forte em relação ao fraco? A resposta a estas e outras questões passam por uma profunda reflexão, frente às novas dimensões das tecnologias, sobre o papel do homem, do Estado e Cultura, tanto nos aspectos individuais como coletivo. À medida que a humanidade refletir e amadurecer estas questões éticas, no aspecto macro, consequentemente novas responsabilidades éticas, ao nível de indivíduo, grupos, organização, países e nações irão se solidificando, assim como a responsabilidade ética dos profissionais que operam com tecnologia de informação, nas organizações em que trabalham, responsabilidade para com sua própria profissão, em relação à sociedade, e consigo próprios, adotando padrões de conduta ética com competência, confidencialidade, integridade, objetividade, transparência; o mesmo se espera das

organizações, uma vez que, a sociedade, ao receber as informações divulgadas, espera que elas estejam dentro dos padrões éticos e que as organizações assumam, no cumprimento de suas missões e na lógica da maximização dos lucros, uma postura responsável em suas ações.

A sociedade do futuro está sendo gerada, a partir destes cenários criados pela tecnologia da Informação que produzir efeitos benéficos, como também efeitos negativos, haverá, ou não, a garantia da sustentabilidade digna dos seres humanos? A resposta a este e outros questionamentos passam, necessariamente, pela dimensão ética que a humanidade irá eleger, provavelmente o caminho será de induzir uma reforma intelectual e moral que legitime as direções do progresso, ou quem sabe, reabilitar o princípio platônico da responsabilidade, seja como for, pela moral, pela responsabilidade ou prudência, é preciso buscar condições para uma nova hegemonia mundial e que as mudanças construam a um mundo melhor; onde o homem seja respeitado em sua individualidade, como parte de grupos, formal e não formal, com sua herança cultural e social; onde o emprego, ou outros mecanismos de sustento dignos possa garantir o bem estar; onde o acesso e uso de informação não estejam restritos a poucos, mais que sejam de todos; onde a informação não separe identidades sociais e culturais, mais que seja ferramenta de aproximação, respeito e valorização; onde a tecnologia de informação propicie uma melhor distribuição das riquezas geradas pela mesma, onde o homem seja livre para escolher em que sociedade deseja viver, se na da informação, ou na dos valores culturais, e que lhe seja garantido o tráfego de uma para outra, sem nenhuma forma de preconceito; onde a sociedade da informação respeite os limites e amplitude das sociedades tradicionais; onde o computador não seja elemento mais importante do que o patrimônio natural, o histórico, o cultural e o social, que ele seja apenas uma ferramenta que propicie o bem estar do cidadão; que a Sociedade de Informação preserve os patrimônios culturais e o meio-ambiente.

A problemática do fogo ético na sociedade da informação mostra e reforça a necessidade de uma nova consciência dos indivíduos diante de sua relação com o mundo e com todos os demais indivíduos para conter os excessos do poder econômico que domina o mundo. O grande problema é como a humanidade irá fazer isso, quando a própria educação das novas gerações que deveria construir a consciência crítica ou é reduzida ou é orientada para formar, reproduzir a dependência e apatia, entretanto, não se apagou, definitivamente, a chama da esperança de que haja, verdadeiramente, a

globalização dos benefícios das técnicas e tecnologias modernas e a minimização das misérias nos mais variados aspectos.

## 5 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 revêem 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.

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.

## 6 Referências

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**. 2. ed. São Paulo: Editora UNESP, 2001.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. **A Ciência e a gestão da informação**: compatibilidades no espaço profissional. Disponível em: <<http://www.kmol.com.br>>. Acesso em 15 de dez. de 2009.

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.

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