

Referências bibliográficas

ARRUDA, M.C.C. Business Ethics on Latin America. **Journal of Business Ethics**, V. 16, n.14, p. 1597-1603, Oct 1997.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN. Ranking das Instituições mais Reclamadas no BACEN. Disponível em: www.bacen.gov.br . Acesso em Março 2006.

BRECKLER, S.J. Empirical Validation of Affect, Behavior and Cognition as Distinct Components of Attitude. **Journal of Personality and Social Psychology**, mai 1984, p. 1191-1205.

CHERMAN, A. Códigos de Ética Corporativa e a Tomada de Decisão Ética: Instrumentos de Gestão e Orientação de Valores Organizacionais, Dissertação de Mestrado, PUC/RJ, 2003.

CORTINA, A. e CONILL, J., Domingo Moratalla A, Garcia Marzá. – Ética de la empresa. 2ª ed. Madrid: Trotta; 1996.

CRESSEY, D.R. and MOORE, C.A. Managerial Values and Corporate Codes of Ethics. **California Management Review**. Vol. 25, n.º. 4, p. 53 – 77, 1983.

CREYER, E.H.; ROSS Jr. and WILLIAN, T. The influence of firm behavior on purchase intention: do consumers really care about business ethics? **Journal of Consumer Marketing**, 1997.

CUNNINGHAM, M.H. and FERRELL O.C. Ethical Decision-Making Behavior in Marketing Research Organizations, Working paper, School of Business, Queen's University, Kingston, Ontario, 1999.

DENNY, A. Ercílio. Ética e Sociedade. Capivari: Opinião, 2001

ELLIOT, A.J. and DEVINE, P.G. On the Motivational Nature of Cognitive Dissonance: Dissonance as Psychological Discomfort, **Journal of Personality and Social Psychology**, Setembro, 1994, p. 382-394.

ETZIONI, A. Readings on Modern Organizations, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1969, p. 53.

FERRELL, O.C.; FRAEDRICH, J. and FERREL, L. Ética Empresarial: Dilemas, Tomadas de Decisões e Casos. 4ª. Ed., Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso Ed, 2001.

KRAUS, S.J. Atitudes and the Prediction of Behavior: A Meta-Analysis of the Emprirical Literature, **Personality and Social Psychology Bulletin**, Janeiro,1995, p. 58-75.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Pesquisa Nacional por amostra de domicílios, 2004. Disponível em www.ibge.gov.br. Acesso em Dezembro 2005.

INSTITUTO ETHOS. Percepção do Consumidor Brasileiro: Pesquisa 2004. Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. São Paulo, 2004. Disponível em <www.ethos.org.br> . Acesso em Outubro 2005.

MARSHALL B. Clinard. Corporate Ethics and Crime: *The Role of Middle Management*. (Beverly Hills: Sage Publications. 1983), p. 91-95.

MAXIMIANO, A.C.A. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Atlas, 1974

MILL, J.S. Utilitarianism. (London: Longmasn Green, 1987), Cap. 2.

MOREIRA, J.M. A Ética Empresarial no Brasil. São Paulo: Pioneira, 1999.

NASH, L.L. Ética nas Empresas, Makron Books, 2001.

PETERS, T. Thriving on Chaos, New York: Harpe & Row, 1987, p. 45-46.

REST, J.R. Moral Development Advances in Research and Theory (New York : Praeger, 1986), p.1.

ROBBINS, S.P. Comportamento Organizacional. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

TREVIÑO, L.K.; HARTMAN, L.P. and BROWN, M. Moral Person and Moral Manager: How Executives Develop a Reputation for Ethical Leadership, **California Management Review**. Vol. 42, n°. 4, p. 128 – 142, 2000.

TREVINO, L.K. and YOUNGBLOOD, S. Bad Apples in Bad Barrels: Causal Analysis of Ethical Decision Making Behavior, **Journal of Applied Psychology**, 75 (August 1990): 390 – 400.

VÁSQUEZ, A.S. Ética, 15 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

VERGARA, S.C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. 3^a. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

WEAVER, G.R. Corporate Codes of Ethics: Purpose, Process and Content Issues. **Business and Society**. Vol. 32, n°. 1, p. 44 – 58, 1993.

WEAVER, G.R. and TREVIÑO, L.K. Compliance and Value Oriented Ethics Programs: Influences on Employees Attitudes and Behavior. **Business Ethics Quarterly**. Vol. 9, n° 2, p. 315-335, 1999.

WEBER, J. Institutionalizing Ethics into Business Organizations: A model and Research Agenda. **Business Ethics Quarterly**. Vol. 3, n° 4, p. 419-435, 1993.

ANEXO 2
ENTREVISTA COM GERENTES COMERCIAIS
PERGUNTAS / REFERENCIAL TEÓRICO

	Filosofias Morais	Gravidade da Questão Ética	Estágio de Desenvolvimento Cognitivo Moral	Cultura da Empresa	Terceiros Significativos	Oportunidade	Intenção da Empresa	Comportamento Ético na Prática	Obstáculos ao Comportamento Ético
Quais os valores e princípios mais importantes em sua vida pessoal ? E profissional ?	X		X						
O que é mais importante na sua profissão ?	X		X						
Quais os seus objetivos na empresa ?		X		X					
O que você espera da sua Equipe ?	X		X						
Por que o cliente compra um produto do Banco ?						X		X	X
Como é feita a venda de produtos e serviços? Quais as oportunidades no dia-a-dia que favorecem a oferta do produto ?						X		X	X
Que tipo de informações são relevantes para o cliente na hora da venda do produto ?						X		X	X
O que importante para que O banco lhe valorize ?		X		X					X
Coloque em ordem de importância (1º,2º,3º e 4º) as métricas que sua empresa adota para mensurar os seus resultados como gerente e o da sua equipe . E Zero se não adotar esta métrica.									
<ul style="list-style-type: none"> • Quant. de produtos e serviços vendidos • Saldo de carteira (Vendas - cancelamentos) • Resultado (Receita - despesa) • Qualidade de Atendimento 		X		X			X		X

Quais os princípios e valores mais importantes da Instituição em que trabalha ?		X		X			X		X
O que é ser Ético para você ?	X	X	X						
O que é ser Ético com o cliente ?	X	X	X						
A Ética é importante para o Banco? Por que?		X		X			X		
O que o Banco faz para estimular a prática da ética com o cliente nas agências?					X		X		
O grupo de trabalho (colegas e superiores) estimulam a prática do comportamento ético ?					X		X		
O Banco onde trabalha possui algum código de ética? Desde Quando ?							X		
Qual a principal finalidade ?							X		
Qual a sua importância ?							X		
Como foi construído e divulgado ?							X		
Quais os pontos mais relevantes do código ?							X		
De que forma o Código de ética ajuda o seu desempenho como gerente e o da sua equipe no contato com o cliente ?			X	X		X		X	
De que forma o Código de ética dificulta o seu desempenho como gerente e o da sua equipe no contato com o cliente ?			X	X		X		X	X
Ao tomar uma decisão profissional, cite 2 experiências no contato com cliente em que você se encontrou num dilema ético. (Ex: tenho que fazer, mas será que devo ?) Como se sentiu ? Qual o resultado?	X		X	X					X
Você já vivenciou alguma contradição entre os conceitos, valores e princípios definidos no código, no que se refere à relação com cliente, e as cobranças e determinações do seu superior ?				X			X		X
As condutas anti-éticas (quando existem) são observadas e sempre punidas? Como?				X		X	X		X