

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE HORTOLÂNDIA
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

JHENIFER DONAIRE

LAIS LIBANO

MICKAELI VERONICA

RAYSSA DUTRA

**ÉTICA PROFISSIONAL
NO RESTAURANTE UMAMI**

**Sumaré
2023**

JHENIFER DONAIRE

LAIS LIBANO

MICKAELI VERONICA

RAYSSA DUTRA

ÉTICA PROFISSIONAL NO RESTAURANTE UMAMI

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada à Escola Técnica Estadual de Hortolândia como exigência parcial para obtenção do título de Técnico em Administração sob a orientação do prof^o. Flávio Teixeira

**Sumaré
2023**

FOLHA DE APROVAÇÃO

Aprovado(a) em: ____/____/____.

Nota: _____

FLAVIO TEIXEIRA

Orientador:

FLAVIO TEIXEIRA

Professor:

AGRADECIMENTO

Agradecemos primeiramente a Deus, as nossas famílias por ter nos apoiando a ultrapassar todos os obstáculos encontrados ao longo do curso.

Aos professores, pelos ensinamentos que permitiram esse nosso avanço em nos formar profissionais.

Dedicatória

Dedicamos primeiramente a Deus, aos nossos professores que nos ajudaram nos estudos ao longo desses anos de curso, as nossas famílias que sempre nos apoiaram e nos incentivaram a continuar lutando pelos nossos sonhos.

Dedicamos também a uma pessoa especial, Aurora Vitoria que foi um dos nossos incentivos, pois, enfrentou uma grande batalha e venceu, e com isso nos mostrando que não é impossível ganhar uma batalha.

Epígrafe

“É necessário cuidar da ética para não anestesiarmos a nossa consciência e começarmos a achar que tudo é normal “

- Mario Sergio Cortella

LISTAS DE FIGURAS

FIGURA 1.....	FACHADA DO RESTAURANTE
FIGURA 2.....	ADEGA DE DRINKS
FIGURA 3.....	ADEGA DE DRINKS
FIGURA 4.....	BALCÃO AÇUCARADO
FIGURA 5.....	GARÇONETE ORGANIZANDO O BALCÃO
FIGURA 6.....	RECEBIMENTO DE PEDIDOS
FIGURA 7.....	REALIZAÇÃO DE PEDIDOS
FIGURA 8.....	FINALIZAÇÃO DO PEDIDO
FIGURA 9.....	FINALIZAÇÃO DO PEDIDO
FIGURA 10.....	HIGIENIZAÇÃO DOS UTENSÍLIOS DA COZINHA

LISTA DE SIGLAS

EGP - Ética na gestão de pessoas

RIC - Repositório institucional do conhecimento centro Paula Souza

ART. - Artigo

RESUMO

O objetivo do trabalho tem por finalidade analisar a ética empresarial. A ética empresarial é de fato muito importante para empresa porque está relacionada com a responsabilidade social e a sustentabilidade, garantindo que as pessoas tenham uma boa imagem da empresa e estabilidade e harmonia entre os colaboradores da empresa.

Esta monografia enfoca a valorização do Profissional em relação à Ética. Este trabalho de conclusão apresenta os conceitos de Ética e Moral baseado na teoria de vários autores e filósofos. Também se nota nesta monografia a importância do Código de Ética do Profissional, o qual normatiza os princípios Éticos, demonstrando as responsabilidades e os deveres da profissão perante a sociedade.

Sendo assim, utilizamos a imagem de um restaurante muito conhecido em nossa cidade, que havia problemas relacionados ao que a gente precisava consertar e manter a ética profissional. Dado ao assunto do nosso tema, aproveitamos para dar todo índice ao tema: entrevistas, pesquisas diretamente com o restaurante, assim recebemos informações sobre ele, atribuímos todas, fizemos a construção do trabalho e mantemos soluções diante a ética.

Palavras-chave: ÉTICA, EMPRESA, PROFISSIONAL

ABSTRACT

The objective of the work is to analyze business ethics. Business ethics are in fact very important for companies because they are related to social responsibility and sustainability, ensuring that people have a good image of the company and also stability and harmony among the company's employees.

This monograph focuses on the appreciation of Professionals in relation to Ethics. This conclusion work presents the concepts of Ethics and Morals based on the theory of several authors and philosophers. This monograph also highlights the importance of the Professional Code of Ethics, which regulates ethical principles, demonstrating the responsibilities and duties of the profession towards society.

Therefore, we used the image of a very well-known restaurant in our city, which had problems related to it that we needed to fix and maintain professional ethics. Given the subject of our theme, we took the opportunity to provide all the information on the topic: interviews, research directly with the restaurant, so we received information about it, attributed it all, built the work and maintained ethical solutions.

Key Words: Ethics, Company, Professional

SUMÁRIO

AMBIENTE	12
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
METODOLOGIA.....	18
ANÁLISE DOS RESULTDOS	19
CONCLUSÃO.....	21
BIBLIOGRAFIA.....	22
ANEXO	23

INTRODUÇÃO

Conceitua-se a ética como hábitos e costumes, sendo sinônimo de moral. A ética é uma disciplina que estuda a moral e os princípios que analisam e decidem o comportamento humano. O estudo do comportamento humano e da ética influencia a moralidade e incentiva a criação ou mudança dos alicerces que moldam a sociedade de acordo com seus valores e costumes. A ética, definida como boa e má, certa e errada, significa que todos os indivíduos nascidos e criados numa determinada sociedade têm crenças, ensinamentos e valores, e a suas ações são determinadas pelas suas experiências e compreensões de vida.

O comportamento ético exige mais do que normas, regras, leis e sistemas. Não existe um código de ética que cubra totalmente as situações que surgem e exija que os profissionais tenham um conceito pessoal do que constitui comportamento ético.

Uma organização só pode ser considerada ética se seus funcionários se comportarem de forma ética. Isto se aplica tanto ao setor privado como ao público. Está comprovado que a percepção pública de uma organização é positiva ou negativa dependendo das decisões que os líderes tomam todos os dias. É assim que selecionamos produtos, serviços e candidatos.

Portanto, o objetivo deste artigo é apresentar resultados e pesquisas para determinar como os códigos de ética profissional são difundidos no setor de serviço público. Promove o alinhamento entre o comportamento individual e a cultura organizacional e reduz o comportamento antiético.

A realização deste estudo foi através de dados coletados por meios de entrevistas em campo, sites relacionados a este tema, como um estudo realizado na matéria de ética.

O foco de pesquisa do nosso trabalho foi no restaurante “UMAMI “ onde fizemos entrevistas, visitas técnicas e durante essas visitas notamos que é um ambiente de trabalho profissionalmente ético conforme explicaremos ao longo do trabalho.

2. AMBIENTE

RESTAURANTE UMAMI

2.1 Importância, histórico e conceito –

A palavra ética tem origem do grego “ethos”, que significa “costume”, “caráter” ou “modo de ser”. Sob alguns aspectos, a palavra ética é considerada sinônimo de “moral”, que vem do latim “mos” ou “mor”, e possui, na origem da palavra o mesmo significado.

Ligado à filosofia, o conceito de ética surge na Grécia Antiga durante o século V a.C. Em um contexto de intensa reflexão a respeito das regras de convívio social, os pensadores gregos buscavam entender o funcionamento do regime de comportamento humano. Na Antiguidade, ética compreendia o estudo das formas de se alcançar a felicidade, plenitude e o “bem viver”.

Assim como ética, moral também denota costume. Entretanto, de acordo com Alonso, López e Castrucci, “predomina a corrente de utilizar ética como ciência ou filosofia da conduta humana e moral para se referir à qualidade da conduta humana.”

A ética de Aristóteles (384 a.C. — 322 a.C.) é uma teoria da virtude, isso quer dizer que os princípios éticos estão determinados pelo caráter, ou melhor, pelo caráter virtuoso de uma pessoa. A teoria ética aristotélica está presente na obra *Ética a Nicômaco*, uma das obras fundamentais do filósofo clássico grego.

Nela, Aristóteles afirma que os seres humanos possuem uma essência, uma natureza e uma finalidade. Essa finalidade seria o sentido da vida, que nos seres humanos seria a Eudaimonia, que significa uma vida bem vivida ou felicidade.

Jaqueline Fernanda Junco e Vinicius Henrique seu esposo, proprietários da estrutura restaurante Umami, antes de abrir o restaurante a Jaqueline e o Vinicius começaram com o carrinho de lanche em frente à casa de sua sogra (mãe de Vinicius) Sumaré em 2016, do carrinho foi investindo a um pequeno espaço de lanchonete próximo à avenida bordon e certamente conquistou um salão na avenida Assef Maluf, foram

crescendo e conquistando seus espaços no mercado e ganhando seus reconhecimento e aprendizagem. Com o tempo Jaqueline e Vinícius viam que seus planos eram maiores, então com muita luta e dedicação em 2020 abriu o tão esperado restaurante de seus sonhos : Umami, claro que a estrutura não foi fácil, montar um restaurante no estilo rústico fino e elegante em uma cidade que não tinha algo assim era muito difícil, mas Jaqueline e Vinícius escolheram localizar seu restante em frente ao GoodBom no centro de Sumaré, a avenida movimentada que liga ao mercado, a passagem do centro, a comércios, um ponto exato e muito estratégico. Mas o movimento da lanchonete andava fraco, muitos funcionários não queriam trabalhar corretamente, não achavam funcionários pra trabalhar, então Jaqueline e Vinícius decidiram manter apenas o Umami, foram montando a obra, construindo, se profissionalizando cada vez mais, hoje em 2023 o Umami passa ser reconhecido como um dos maiores restaurantes de Sumaré, um cardápio cheio de variedades, atrações aos vivos, eventos garantidos. Jaqueline e Vinicius com seu foco e determinação alcançaram o sucesso e lutam cada dia mais com ele.

Figura 1 – Fachada do restaurante



Fonte: Próprio autor

Figura 2 – Adega de drinks



Fonte: Próprio autor

Figura 3 – Adega de drinks



Fonte: Próprio autor

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

“É necessário cuidar da ética para não anestesiarmos a nossa consciência e começarmos a achar que tudo é normal.” (CORTELLA, Mário)

“A mão do sucesso profissional tem 6 dedos, cujos nomes são: caráter, vocação, ética, talento, esforço e disciplina.” (MORENO, Marianna)

“Nós somos o único animal que, além de agir, é capaz de perguntar se o que faz é correto ou incorreto. E isso é ética, um conjunto de princípios de valores que usamos para decidir a nossa conduta.” (CORTELLA, Mário)

De acordo com as falas, nós entendemos que a ética nos ensina a vivermos em uma sociedade profissional melhor, faz com que nossos valores estejam cada vez mais enraizados.

METODOLOGIA

Para que nosso trabalho fosse realizado com informações relevantes e eficaz o grupo realizou pesquisa de campo no restaurante Umami, entrevista com a proprietária do restaurante, realizamos pesquisas na internet através do Ric, sites do google e livros sobre a ética. Referências da frase de ética usadas de Mario Sergio Cortella.

As informações da ética e da saúde foram direcionadas pela diretoria IES que afirmou toda a pesquisa do site acessamos no dia 20/11/2023 pelo nosso grupo do TCC. Nossa equipe passou ao longo do trabalho dividiu as tarefas para que as mesmas não sobrecarregassem uma só pessoa. A partir daí o trabalho foi evoluindo e as visitas ao restaurante Umami foram diminuindo, pois as informações passavam a vir através de redes sociais e Whatsapp.

O tipo de pesquisa utilizada foi quali quanti, uma vez que nosso foco era saber a quantidade de pessoas frequentavam o restaurante e qual a expectativa de qualidade do produto e atendimento era trabalhado no referido estabelecimento.

Assim conseguimos conduzir nosso trabalho até o final de forma leve, porém com muita dedicação de todos os participantes da equipe.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 Situação atual

O restaurante UMAMI é um ambiente muito confortável de se estar, se destaca pelo bom atendimento, sua organização, boa qualidade aos produtos.

Mas a algum tempo vem surgindo algumas complicações no ambiente de trabalho. Claro que para manter aparência citada é preciso que os funcionários convivam em harmonia e concordância entre si.

Realizamos entrevista no UMAMI e notamos que o relacionamento dos funcionários não é tão agradável e ético, muito deles trazem problemas parentesco familiar para dentro da empresa, alguns levam amizade de trabalho para fora. Isso acaba sendo um problema pois ocasiona um declínio dentro do restaurante, fazendo atrapalhar até o atendimento ao cliente ser afetado, pois em um ambiente que não a harmonia o trabalho se atrasa e acaba sendo entregue de mal jeito.

5.2 Sua proposta

Nós em grupo fizemos nossa proposta, Jaqueline realizar reuniões semanalmente com seus funcionários para terem harmonia entre si.

Criar mês do funcionário que seria basicamente: o grupo de funcionários que mais se esforçar em entregar o melhor trabalho tem sua foto estampada no mural. Assim daria mais incentivo e orgulho para eles mesmos.

Os funcionários que têm parentesco familiar se separarem em grupos e funções, um iria para uma função da cozinha e outro para outra função, pois as vezes eles querem trabalhar na mesma coisa e acabam trazendo intrigas, E em ética separar o pessoal do profissional, e ter consciência que assuntos de família pessoal não é algo para se trazer para ambiente de trabalho. Buscar não levar amizade de serviço para fora do ambiente

5.3 Resultado – comparação situação atual com a situação proposta

Depois de realizarmos a entrevista e propormos as nossas sugestões para a empresa UMAMI que tinha problemas em relação a convivência entre os funcionários, foram parciais as mudanças.

Certamente a harmonia entre os funcionários melhorou muito depois das reuniões semanais, eles conseguiram entregar os pedidos aos clientes com mais agilidade.

Porém as discussões de família entre certos(a) funcionários(a) ainda é um problema que não se acaba, Jaqueline proprietária do Umami, teve que dispensar um funcionário que é seu parente por conta de muitos problemas surgidos referente a isto.

Em relação aos funcionários levaram amizades para fora do ambiente de trabalho. Jaqueline se impôs pedindo para que os funcionários coloquem o profissionalismo longe da vida pessoal, no momento atual eles estão prezando pelo profissionalismo.

Com a ideia de grupos de funcionários que mais se empenhar em entregar o melhor trabalho para ter sua foto no mural ajudou muito o processo de crescimento dos mesmos e estão se esforçando de mês em mês, batendo recorde de clientes e vendas no consumo do local, eles vêm entregando o melhor de si, assim os clientes faziam suas refeições mais rápido e davam espaço para novos clientes chegarem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Perguntas essenciais em torno da reflexão ética é que ela, seja qual for a sua variação, não exige apenas conhecimento, bem como a capacidade de refletir profundamente sobre os mais diversos campos.

Portanto, qualquer pessoa que se depare com um problema, um dilema ético, deveria saber conhecer profundamente a sua área de atuação de intervenção, as características de cada um dos envolvidos e os potenciais impactos nesta situação específica. Por aqui, O pensamento moral pode ser exclusivo dos humanos, mas certamente não é uma tarefa fácil ou superficial.

Com a nossa pesquisa feita durante nosso trabalho, encontramos problemas éticos na área onde levantamos nossa pesquisa no restaurante UMAMI com base nesses problemas buscamos encontrar soluções que seriam eficiente, como exemplo: os desentendimento entre os funcionários, por falta de dialogo da parte de todos, os funcionários tinham desavenças constantemente, com isso sugeríamos que fizessem reuniões semanalmente para que assim todos os funcionários pudessem falar o que não os estava agradando, e propomos uma solução para uni-los e todos trabalharem em união.

Mais recentemente outro problema surgiu, como citado parentes trabalhavam no ambiente, e com isso vinham acontecendo novas desavenças pois traziam problemas de família para o trabalho e a solução foi mandar embora a funcionária (parente).

BIBLIOGRAFIA

https://www.google.com.br/search?client=safari&sca_esv=585881890&channel=iphone_bm&q=www.eticasaude.com.br&spell=1&sa=X&ved=2ahUKEwjN-73F1uaCAxX3vJUCHejYBHYQBSgAegQIBxAC&biw=487&bih=841&dpr=2
acesso em 28/11/2023

<https://educacao.uol.com.br/> Acesso em 20/11/2023

<https://eticapublica.furg.br/> Acessamos o site no dia 05/11/2023

Livros: Ética na gestão de pessoas de Flávio Farah

Ética para o século XXI de Sirio Lopez Velasco

Sites: Eticasaude.org.br

Educação.uol.com.br

Éticapublica.furg.br

ANEXO

Figura 4 – Balcão açucarado



Fonte: Próprio autor

Figura 5 - Garçonete organizando o balcão



Fonte: Próprio autor

FIGURA 6 – Recebimento de pedidos



Fonte: Próprio autor

FIGURA 7 – Realização do pedido



Fonte: Próprio autor

Figura 8 - Finalização do pedido



Fonte: Próprio autor

Figura 9 - Finalização do pedido



Fonte: Próprio autor

Figura 10 - Higienização dos utensílios da cozinha após o preparo do pedido



Fonte: Próprio autor