

ser feliz e fazer feliz quem o procura. Difícil missão.

É comum ouvirmos a expressão "são os ossos do ofício" para significar a parte mais difícil do dia a dia profissional. Quem é médico ou advogado sabe que não há horário para ser procurado pelo angustiado cliente. Seja no consultório ou no escritório, ou em casa, dia de semana ou domingo, terá de "deglutir" os tais "ossos do ofício". E nesse momento é que o profissional deverá demonstrar, no trato com o destinatário de seu trabalho uma conduta atenciosa, respeitosa e humana. Afinal nesse instante, mais do que nunca o profissional simboliza e realiza com sua palavra e suas ações a esperança e o ideal que seu ofício encerra e encarna. Por isso, desligar o telefone no fim de semana e fugir de seus clientes é uma postura moral identificadora de uma ética profissional pequena e descomprometida com os valores maiores da Profissão.

Compete, pois, a cada profissional definir sua ética e sua moralidade laboral. Os caminhos são diversos, alguns fáceis outros bem mais difíceis. A escolha é individual. A experiência tem demonstrado que a disciplina intelectual, o domínio científico e categórico da ciência cultivada, aliada a uma prática profissional respeitosa, franca e honesta, com o cliente, tem sido um meio seguro de crescimento do conceito da profissão e do profissional, e, tem realizado uma relação feliz e gratificante do oficiante e o destinatário de seu trabalho.

A dificuldade está também no fato do profissional ser igualmente um homem comum. É pai de família, paga uma habitação, um meio de transporte, colégio, vestuário, alimentação e lazer, para si e os seus. Tem pois, necessidades usuais comuns e idênticas à grande maioria da população. Tem de ganhar o pão de cada dia, com o suor de seu rosto, conforme a condenação bíblica. Sofre pressões sociais, institucionais, financeiras e familiares. Como superar tudo isso e ser um profissional excepcional feliz e distribuidor de exemplos competentes e felicitadores ?

O referencial será sempre o mesmo, ou seja o da competência, da dedicação e da honestidade. Nunca devemos perder de vista tais valores. Mas cada um, dentro de sua eticidade e circunstância pessoal, conforme seus limites e virtudes inscreverá sua tentativa moralizante no sentido do exemplo de uma profissão coerente, honesta e feliz, possível.

Os procedimentos profissionais corretos têm o condão de se registram como exemplos em todos os ofícios. Uma bela oração nunca é esquecida (citamos a "Oração da Coroa", de Demóstenes e a "Oração aos Moços", de Ruy Barbosa.

Uma petição perfeita, um Parecer ou uma Sentença, jamais perdem o caráter pedagógico e exemplar que encerram. Um procedimento cirúrgico

complexo e corretamente descrito, serve de exemplo de dignificação à ciência e ao profissional. Uma reportagem jornalística séria, pesquisada, imparcial, serve de modelo, dignifica o profissional e o seu órgão de imprensa.

Assim podemos afirmar, sem pieguice que o bem proceder nos traz profissionalmente resultados positivos e felizes. E que nesse sentido, conquistamos maiores graus de conceito profissional, de respeitabilidade em nosso meio oficial e reconhecimento e gratidão de nossos clientes. Cremos que a felicidade profissional passa por tais circunstâncias.

#### **4. A relação profissional com o cliente**

É das mais difíceis e complicadas a relação que se estabelece entre o profissional e o seu cliente. Manter um equilíbrio nesse relacionar-se tem sido a maior dificuldade experimentada nas mais diversas profissões e ofícios. Por que se verificam problemas nesse nível de relação ?

Ora, é natural que assim aconteça, pois de um lado deve posicionar-se a razão crítica, metódica e formal do profissional e de outra face, posiciona-se a personalidade apreensiva, apaixonada e debilitada do paciente. De uma lado pressupõe-se a fortaleza, a segurança o amparo, de outra a fragilidade, a insegurança a necessidade de apoio

Compete ao profissional colocar sua lógica e seus procedimentos críticos a serviço do cliente. Deve ouvi-lo com atenção crítica e não se deixar envolver pelo subjetivismo e passionalismo da aventura que lhe é participada. A comunicação que o profissional estabelece com seu cliente deve ser formal e respeitosa, sem intimidade, com certa distância, de modo que o comando dos procedimentos seja sempre iniciado, paralisado ou continuado por ele. É o que se chama de "ter a situação sob controle". Essa tarefa não é fácil.

Imaginemos o advogado que recebe em seu Escritório, sob violenta emoção, um marido que descobriu recentemente ser objeto de traição de sua mulher. Como ouvir as lamúrias, os insultos e lamentações, apresentar algum sentimento de conforto e de solidariedade e não se afastar da correta orientação jurídica? E se o hipotético cliente for a mulher que cometeu adultério? Como proceder sua defesa jurídica, como orientá-la corretamente, se muitas vezes intimamente a condenamos pelo ato praticado? Como separar nossos valores pessoais, renunciarmos à mania de sermos juizes da moral alheia e procedermos como profissional competente e técnico na defesa processual dos interesses dessa cliente?

E em que sentido seria ético não aceitar o advogado o patrocínio dessa ou daquela causa? O Código de Ética dos Advogados - CEA - (Lei

Federal nº4215/62 e depois a Lei Federal nº 8.906 de 04.07.94) define com clareza tais situações, ressaltando a liberdade do advogado a aceitar ou não causas sob fundamentos morais.

A única exceção é a defesa criminal que deve ser aceita independentemente da natureza e gravidade do crime. O CEA normatiza no sentido do profissional se fazer respeitar perante seus colegas advogados, juízes e promotores de justiça, sem qualquer subordinação hierárquica e independência.

E diz ainda que nenhum receio de recair em impopularidade ou de desagradar a qualquer juiz ou autoridade deterá o advogado no cumprimento de seu mister profissional. Muitas vezes, no exercício do direito de ampla defesa do cliente, com todos os recursos processuais inerentes, o advogado tem de atacar à decisão ou a postura do juiz como dirigente do feito. Tem que agravar, recorrer em sentido estrito, embargar suas decisões, apelar, alegar seu impedimento ou suspeição. Embora esse exercício profissional desagrade aos juízes que não têm consciência crítica e intelectual da missão do advogado, e entendam a postura do profissional como um problema pessoal consigo, nem por isso o advogado deve declinar de seu exercício ativo e independente. Na verdade ele se faz respeitar, por sua linguagem técnica e educada e por suas atitudes corajosas.

Como cânone do bom procedimento o Código de Ética recomenda ao advogado não participar do drama subjetivo do cliente, não devendo estimular emulações com a parte adversa. Ao peticionar em juízo, o profissional do direito deve ser claro e objetivo em seus propósitos defensivos, evitando ataques pessoais às partes ou seus procuradores, de modo que a produção profissional de seu trabalho seja sempre identificada como uma peça crítica, científica e jurídica. O respeito e o correto tratamento ao juiz que preside o processo, ao representante do ministério público em atuação na causa e ao colega profissional que trabalha ocasionalmente no lado adverso da lide, deve ser um imperativo da boa ética advocatícia. Da mesma forma se exige do Juiz e do Promotor público um tratamento de urbanidade e respeito com relação aos advogados e às partes, recomendando-se a esses profissionais não confundirem em suas manifestações o interesse material que as partes disputam, com o exercício defensivo confiado aos advogados, quando têm o dever de agravar, excepcionar o juízo ou o juiz e apelar aos Tribunais contra suas decisões.

Essa preocupação ética deve ser comum a todas as profissões. O elemento confiança mútua deve ser a base do relacionamento profissional. O médico e o seu paciente representam de modo complexo a seriedade desse relacionamento. Pela natureza de seu ofício o médico adentra no íntimo do paciente, quase sempre na sua própria alma. Tem acesso ao corpo do paci-

ente, a sua mais profunda intimidade, à sua história pessoal e clínica, sendo por tudo isso e fundamentalmente em razão de sua condição médica a única pessoa capaz de solucionar o problema que lhe foi trazido. Sua responsabilidade é fazer tudo para acertar. Não pode decepcionar o seu paciente e turvar o seu próprio nome profissional e conceito.

Em todas as atividades profissionais, mesmo as consideradas mais simples, deve predominar um relacionamento de franqueza e de seriedade. O profissional não é obrigado a conhecer e resolver todos os problemas que lhe são propostos, mas jamais é perdoado por não conhecer os seus limites. Nesses casos, seja o limite de ordem subjetiva (que diga respeito à natureza conceitual ou procedimental da questão concretamente trazida ao profissional), ou de ordem objetiva (relacionada às condições materiais e tecnológicas do equipamento necessário ao trabalho específico) o profissional deve dizer a seu cliente de suas dificuldades e indicá-lo um outro profissional ou outro centro mais qualificado para o trabalho pretendido. É exemplo de consciência e de responsabilidade profissionais.

O grande problema de nosso dia a dia tem sido exatamente a confrontação com profissionais incompetentes, sem conhecimento de seu mister, e por isso mesmo sem relação obrigacional lógica ou deontológica com os valores da profissão, que às vezes desempenham, sem amor e sem vocação.

Observamos que hoje em dia alguns profissionais preocupam-se mais em se aprimorar na arte de enganar a seus clientes de que em prestar a eles um serviço digno e competente. Isso se dá com mais continuidade na prestação de serviços domésticos como os de: eletricitas, bombeiros hidráulicos e mecânicos, pintores, marceneiros, técnicos em telefonia, operadores do ramo de informática, etc.

Poucos são os consumidores que não foram enganados por esses tipos de profissionais. O problema está na falta de uma formação técnica adequada para tais pessoas. Faltando-lhes o conhecimento específico da atividade que deveria ser técnica, eles substituem tal conteúdo gnótico pela "fluência verbal", (adoção de um vocabulário incomum, desconhecido e assim apresentado como "especializado") ou outras atitudes ensaiadas que caracterizam a arte da enganação. Daí decorre uma atividade amoral e aética que traz desconforto, insatisfação e problemas, para as partes envolvidas.

Os serviços de defesa de consumidores (Decons e Procons) estão ordinariamente repletos de casos dessa natureza. Diariamente polulam contratos de prestação de serviços impressos em letras milimétricas e com cláusulas contraditórias, confeccionadas intencionalmente no propósito de burlar direitos e prejudicar às pessoas de boa fé. O comércio e a indústria, os Planos

de Saúde e Consórcios infelizmente dão os piores exemplos dessa atividade amoral e aética.

Quando a sociedade vivencia seus momentos de crise política e institucional as relações entre os indivíduos passam a ser caracterizadas por uma aparente aura de insegurança, descrença e instabilidade. Nesse clima tudo é mais difícil. A felicidade individual e mais ainda a otimização feliz do relacionamento: profissional e seu cliente.

Entretanto mais do que nunca a solução da crise haverá de ser resolvida por pessoas competentes e sérias em suas áreas específicas de atuação: assistentes sociais, psicólogos, médicos, advogados, juízes de direito, promotores de justiça, professores, engenheiros, estatísticos e políticos.

Em todas as situações sociais e profissionais vivenciadas será decisiva a competência, o conhecimento e a franqueza do profissional, e do outro lado a disciplina e fidelidade do cliente à orientação que lhe foi administrada.

### **Os honorários profissionais**

A questão dos honorários devidos ao profissional pelo cliente ou seu responsável, em razão dos serviços contratados, tem sido um tabu, uma dificuldade. Há um certo preconceito no tratamento desse tema. A raiz desse problema é histórica e reside no fato das grandes profissões como a medicina, o direito e a arquitetura terem sido, no passado, vinculadas às sociedades imperiais da antiguidade, tanto no velho Egito e Mesopotâmia, como na Grécia e Roma clássicas. Ali os profissionais faziam parte da casta dominante e esclarecida. Frequentavam a corte e participavam dos frutos advindos do escravismo reinantes naquelas sociedades.

Eram pois, tais profissionais, homens ricos e poderosos. Suas atividades técnico- profissionais eram exercitadas ocasionalmente e mereciam comentários em tertúlias e reuniões com confrades do mesmo ofício. A planta de um aqueduto em Roma. A construção de um templo faraônico. A elaboração de uma Constituição para uma nova República ou Principado. A descoberta de um medicamento a ser aplicado na população. Uma cirurgia bem sucedida. Tudo isso era objeto do dia a dia inteligente das castas ou classes dominantes. Se um amigo poderoso necessitava dos serviços profissionais (ou melhor, da habilidade técnica) de um outro amigo, a solicitava, era atendido e em seguida o homenageava.

O termo latino "*honorarium*" significava exatamente uma homenagem, uma manifestação de gratidão do amigo beneficiado com o atendimento hábil do amigo que o serviu. A profissão era considerada uma sabe-

doria e não um trabalho. Afinal a palavra trabalho era infamante pois designava a condição de pessoas inferiores, como os escravos.

Hoje a situação histórica é bem diferente. Todo profissional é um trabalhador e vive dos frutos de sua produção laboral. Assim, apesar do aspecto místico ou romântico, cada profissão é obrigada a enfrentar também a condição sócio-econômica do profissional e do cliente. E tanto mudou a situação histórica que a palavra honorário significa mesmo é pagamento. Por isso as partes às vezes discutem o preço e regateiam.

Na atividade advocatícia, por exemplo o CEA recomenda a contratação dos honorários por instrumento escrito onde fique devidamente ajustado qual a natureza do trabalho contratado e a forma do pagamento convencional, devendo ficar uma cópia do contrato com o cliente e outra com o seu patrono. Essa é a prática exemplar dos grandes Escritórios e dos grandes profissionais da advocacia. Qualquer dúvida ou divergência pode ser resolvida administrativamente na OAB de cada Estado ou perante o próprio Poder Judiciário. Não é tão comum ao advogado a cobrança de consultas, mas a boa prática profissional faz essa recomendação, pois, se o cliente se recusa a pagar a consulta, como será capaz de pagar o valor contratado por sua causa ?

Na atividade médica e psicológica é comum a cobrança de consultas, também regulamentadas pelo órgão de classe das respectivas profissões. Há entretanto uma certa reserva e constrangimento, quando da cobrança de honorários médicos. Dificilmente o profissional e o cliente contratam com estipulações escritas. Há uma injustificável "vergonha" em encarar com realismo essa questão da retribuição do trabalho médico ou equivalente. Tal situação revela-se, na prática, prejudicial a ambos, porque não deixa claros os limites do relacionamento. O cliente fica às vezes envergonhado de procurar o profissional fora do consultório e do horário comercial, muitas vezes porque não discutiu esses aspectos quando do acerto de honorários.

Deve-se ter em conta nessas horas a consideração de que tanto o profissional necessita de ser bem pago, como o cliente necessita ser bem atendido. Deve haver tolerância e comunhão de interesses entre as partes, que afinal, buscam encontrar juntas um caminho social feliz, cada qual ao seu modo, mas comumente.

A experiência tem demonstrado que vale a pena o profissional superar a barreira moral da "vergonha de cobrar" e deixar claro para o cliente que trabalho profissional vai prestar e quanto será a sua contra prestação honorária. A atitude consistente em deixar para "depois a gente acerta" , revela insegurança e só produz maus resultados. As regras do contrato devem ser precisas e claras. Tal evita desenganos e decepções.

## 5. O caráter publicizante da Ética Profissional

Uma das principais características da Ética Profissional é o seu caráter publicizante, ou seja cada vez mais ela se converte em uma reflexão de interesse público. Esse fenômeno se explica pela importância social dos trabalhos profissionais e pelo crescimento da consciência dos consumidores desses serviços. As questões resultantes dos conflitos entre profissionais e clientes sempre desaguam na intervenção do Estado através do Poder Judiciário. O noticiário hodierno tem sido pleno de exemplos de ações judiciais reparatórias de danos de clientes contra profissionais que não honraram os contratos firmados. Seja o caso de um advogado negligente que perdeu prazos processuais e prejudicou seu constituinte, seja uma Construtora que não entregou a obra no prazo combinado, seja um cirurgião que negligenciou os procedimentos cabíveis em um determinado caso.

Por tudo isso, hoje as principais profissões têm já definidas os seus cânones do bem proceder, seus Códigos de Ética e seus Conselhos Seccionais regulamentadores e fiscalizadores das profissões, inclusive com força legal para punir profissionais faltosos, suspendendo-os do exercício da profissão e até mesmo cassar seus diplomas superiores.

A democratização da sociedade e de suas relações inter pessoais e institucionais determinou hoje a impossibilidade do estabelecimento de uma profissão exclusivamente privada, exatamente porque os parâmetros desse proceder já estão estabelecidos por normas codificadas de indizível interesse público e da respectiva corporação profissional.

Além do mais, à medida que o Estado Contemporâneo democratiza sua finalidade social e suas funções passa a fornecer institucionalmente os serviços básicos e indispensáveis à paz e à ordem social, como Educação, Saúde e Justiça Pública. A consequência maior dessa metamorfose do Estado está na socialização de algumas profissões, embora em prejuízo da qualidade desses serviços. De qualquer forma, sendo o profissional um funcionário público, sua reflexão ética vai se tornando cada vez menos pessoal e cada vez mais publicizante. A questão da realização profissional e da utilidade social do trabalho passa a sofrer delicados momentos na vivência dessa histórica circunstância. São os limites que a realidade social nos impõe a nós todos. Para onde vamos? Mesmo na dúvida devemos enfrentar a estrada. Ciência, técnica e consciência com certeza nos ajudarão nessa caminhada.