


| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | Procedimento | Número: PO06A | Data: 14/03/11 |
| | Título: Código de Ética do Consultor | Revisão: 02 | Folha: 1 de 3 |

1. Objetivo: Representar uma garantia ao usuário dos serviços de consultoria e um guia para o consultor da organização.

2. Áreas Aplicáveis: Toda Empresa.

3. Introdução

O papel do consultor de organização, no desempenho de suas atividades, é o de assistir aos clientes na melhoria do seu desempenho, tanto nos aspectos de eficiência como na introdução de tecnologia, ou seja, no aprimoramento das relações interpessoais.

Em função de seu papel de inovador, adquire uma grande influência sobre a organização-cliente e sobre as pessoas com quem interage, tendo, portanto, uma correspondente responsabilidade profissional e social.

A fim de identificar claramente estas responsabilidades, elaborou-se o presente código de ética, que representa uma garantia ao usuário dos serviços de consultoria e um guia para o consultor da organização, entendido como empresa de consultoria, colaboradores de empresas de consultoria, consultores autônomos e internos.

4. Fundamentos

Há necessidade de um código de ética na medida em que surgem interesses a serem compatibilizados e compartilhados.

Este código procura compatibilizar quatro instâncias de interesse, quais sejam da comunidade em geral, dos clientes de consultoria, de categoria profissional e do consultor como indivíduo. Instâncias estas que sobrepõem-se e influenciam-se mutuamente, causando muitas dúvidas e dificuldades para serem compatibilizadas.

Este documento expõem o resultado do consenso existente quanto à interação necessária entre as várias instâncias de interesse, desenvolvido por um grupo de empresas de consultoria, de consultores autônomos e de consultores internos que formam o IBCO (Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização).

Espelha uma conduta praticada por aqueles que pertencem ao IBCO e, provavelmente, pela maioria dos que prestam serviços em consultoria de organização, não traduzindo, portanto, uma intenção, mas sim um conjunto de valores compartilhados por toda uma categoria profissional.

O IBCO elaborou-o como instrumento de monitoramento e acompanhamento da conduta do consultor de organização, seus associados, para que constitua, desta forma, um órgão apropriado para o julgamento de quaisquer deslizes éticos que porventura venham a ser cometidos por seus associados.

5. Abrangência


O presente código de ética abrange todo consultor de organização, entendido como tal qualquer profissional ou empresa que se enquadre na definição estabelecida pelo Artigo 4º dos estatutos do IBCO, transcrito abaixo:

"Art. 4º - Para os propósitos do IBCO, ficam estabelecidas as seguintes definições:

Entende-se por Consultoria de Organização (CO) a atividade que visa a investigação, identificação, estudo e solução de problemas gerais ou parciais, atinentes à estrutura, ao funcionamento e à administração de empresas e entidades privadas ou estatais.

Compreende a indicação dos métodos e soluções a serem adotados e a criação de condições para sua implantação nas organizações assessoradas.

É exercida por Consultores de Organização, individualmente, ou através da direção técnica de empresas compostas de profissionais com formação adequada para essa atividade, dedicada à prestação desses serviços especializados para terceiros.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | Procedimento | Número: PO06A | Data: 14/03/11 |
| | Título: Código de Ética do Consultor | Revisão: 02 | Folha: 2 de 3 |

Consultor de Organização é o profissional qualificado por instrução superior e experiência específica, cuja principal atividade é a prática da CO acima definida, de forma continuada e nitidamente predominante sobre outras eventuais atividades que porventura exerça".

6. Relação com o Cliente de Consultoria

1. É essencial que o consultor estabeleça de início com o cliente, de forma clara, os objetivos do trabalho previsto, dos meios a serem utilizados, das dificuldades e limitações prováveis, bem como, na medida do possível, da estimativa de tempo e gastos envolvidos.

2. Os trabalhos desenvolvidos pelo consultor de organização devem ser realizados visando a introdução de inovações que objetivem auferir um melhor desempenho do cliente, transferindo-lhe todos os conhecimentos necessários à perfeita continuidade do funcionamento dos serviços implantados, jamais retendo elementos ou mantendo reserva sobre conhecimentos que seriam importantes para que o cliente se tome independente em relação ao consultor.

3. Ao trabalhar para clientes que atuam num mesmo ramo de negócio, sendo concorrentes entre si, e ainda prestando serviços em áreas de natureza similar, o consultor de organização deve deixar clara tal situação tanto para seus clientes atuais como para os potenciais.

Nos casos de desenvolvimento de projetos de caráter exclusivo, o consultor de organização deve obter a anuência do cliente atual antes de atuar em uma empresa concorrente e, uma vez terminado aquele trabalho, deve acordar um espaço de tempo sem que venha a aceitar um trabalho de natureza semelhante em empresas do mesmo ramo de negócio.

4. O consultor de organização deve adotar todas as medidas necessárias à preservação de sigilo com relação às atividades e informações de seus clientes, inclusive na guarda de documentos e na fidelidade de seus funcionários.

5. O consultor de organização não se deve valer de sua condição de "insider" a fim de se utilizar de conhecimentos adquiridos no exercício de suas atividades junto ao cliente, para qualquer tipo de negócio em benefício próprio, de outros clientes ou de terceiros a ele ligados.

Quando um consultor de organização, trabalhando para órgãos do governo, fornece instrumentos destinados ao exercício de controle e fiscalização sobre o setor privado, deve agir consciente de sua dupla responsabilidade, perante o setor privado e o governo, jamais utilizando seus conhecimentos de "insider" ou revelando fatos que possam prejudicar uma das partes.

6. O consultor de organização pode recomendar outros profissionais ou equipamentos, obrigando-se a adotar todas as precauções possíveis para que a solução seja a melhor para o cliente, independentemente de suas relações de amizade, ou de seus interesses pessoais ou comerciais com fornecedores indicados.


O cliente deve ser comunicado sobre a existência de laços de interesses que possam influir em decisões relativas à contratação de serviços ou equipamentos.

Quando o consultor de organização atuar de forma consorciada com outros profissionais ou fornecedores, esta ligação deve ser de conhecimento prévio do cliente.

7. Na determinação de seus honorários, o consultor de organização deve levar em consideração prioritariamente as características dos serviços por ele prestados, e nos casos em que eles estiverem vinculados aos resultados alcançados pelo cliente em função de seus serviços, é essencial que o referencial para os resultados seja a longo prazo, ultrapassando o período de sua atuação direta.

8. O consultor de organização deve propor a execução de serviços para os quais está plenamente capacitado, evitando assumir tarefas em campos onde não se encontre tecnicamente atualizado ou não tenha experiência.

9. No início e no desenvolvimento do trabalho de uma organização, o consultor de organização deve considerar a filosofia e os padrões culturais e políticos nela vigentes, interrompendo o contrato de trabalho sempre que as normas e costumes daquela contrariem seus princípios éticos e sua consciência profissional e pessoal.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | Procedimento | Número: PO06A | Data: 14/03/11 |
| | Título: Código de Ética do Consultor | Revisão: 02 | Folha: 3 de 3 |

10. O consultor de organização não deve procurar contratar, para si ou para outra empresa, qualquer funcionário de seu cliente, exceto quando for autorizado.

11. O consultor de organização não deve impor ou tentar impor suas próprias convicções ao cliente, mas sim procurar caminhos para o desenvolvimento dele a partir dos objetivos e da cultura organizacional existentes.

7. Relações com a Comunidade

12. É conduta óbvia para atuação do consultor de organização a observância ao cumprimento das leis e regulamentos legais vigentes.

13. A profissão do consultor de organização implica um aporte de conhecimento às empresas, criando perante a sociedade uma imagem de saber e influência. Este prestígio caracteriza a visibilidade da profissão, gerando vínculos de responsabilidade para com a sociedade que devem ser respeitados e levados em consideração.

14. A sociedade espera que o consultor de organização atue como um agente de mudança e esta expectativa deve ser atendida pela contribuição que ele pode prestar ao desenvolvimento técnico, administrativo e tecnológico, bem como à modernidade e eficiência organizacional, observando o respeito à natureza, às pessoas e suas oportunidades de desenvolvimento, e aos princípios da cidadania.

15. Em casos de prestação de serviços a órgãos do governo, empresas estatais e instituições ligadas ao Estado, surge uma responsabilidade adicional, na medida em que os recursos destas organizações provêm do público. Portanto, os resultados do trabalho devem atender à demanda contratante e, concomitantemente, aos interesses da sociedade civil.

8. Relações com a Categoria Profissional

16. O consultor de organização não deve se envolver em atividades paralelas ou comportamentos públicos que possam significar conflitos de interesses, afetar sua isenção ou distorcer a imagem da categoria profissional.

17. Ao utilizar-se de idéias, esquemas e conhecimentos elaborados por terceiros, o consultor de organização deve deixar claros a origem e o crédito, evitando passar a imagem de que os mesmos foram por ele desenvolvidos.

18. A forma de divulgação de serviços de consultoria por qualquer consultor de organização pode afetar a categoria como um todo, especialmente quando suscita quaisquer suspeitas de oferecimento de benefícios duvidosos ou outras formas menos dignas de atuação.

O principal critério deve ser o respeito à credibilidade própria e da categoria.

A forma de despertar o interesse de potenciais clientes variará de acordo com o mercado e com a natureza dos serviços oferecidos.

19. Na hipótese de estarem atuando em questões correlatas, numa mesma empresa, mais de um consultor de organização, é importante evitar o conflito de interesses e as interferências. Para isto, recomenda-se um entendimento entre a empresa-cliente e os consultores, a fim de coordenar a atuação de todos.

IBCO - Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização

(Aprovado em AGO 17/05/90)

Elaboração:

| Nome | Cargo | Data | Assinatura |
|--------|-------|------------|------------|
| Marina | CSG | 15/03/2011 | |

Aprovação:

| Nome | Cargo | Data | Assinatura |
|-----------------|-------|------------|------------|
| Eduardo Lepiani | CD | 15/03/2011 | |