

## ÉTICA PROFISSIONAL

Na atividade de consultoria, não há muitas "leis". Não existe um "Conselho Regional (ou Federal) de Consultores". Portanto, para reger a ética das atividades do consultor, existe muito mais a **observância de preceitos morais, de regras práticas de conduta profissional e pessoal ou, simplesmente, do uso do bom senso.**

A questão da ética em consultoria é bastante delicada, pois refere-se a diferentes relacionamentos, tais como:

- Entre o consultor e seu cliente direto.
- Entre consultores.
- Entre o consultor e a mídia.
- Entre o consultor e outros clientes.

A atividade do consultor, desde a fase de prospecção de mercado e contato inicial, passando pelas fases de entendimento e proposta, contrato, coleta de dados, diagnóstico, decisão, implementação e extensão, acompanhamento ou término, quase sempre está ligada a uma penetração no âmago dos assuntos e dos problemas do cliente.

É praticamente inevitável que ele rapidamente tome contato e conheça muitos dados considerados confidenciais e até segredos do cliente. Assim, desde o primeiro momento, surge uma questão de ética, de quão bem será guardado o sigilo de dados e informações na mão do consultor.

Qualquer que seja a área de atuação da consultoria, ela também significa interferência na forma como as pessoas cumprem suas tarefas e rotinas, como se relacionam entre si e com seu trabalho. A partir daí, podem surgir alterações em carreiras profissionais, na distribuição do poder, na motivação e no clima familiar. Essa influência sobre a qualidade de vida de pessoas é outro aspecto que envolve questões de ética, exigindo cuidados com a forma e a profundidade das intervenções.

Com a publicação do código de ética, em maio de 1990, foi dado o primeiro passo para um melhor balizamento dos profissionais que atuam como consultores.

O papel do consultor, no desempenho de suas atividades; é o de assistir os clientes na melhoria de seu trabalho, tanto nos aspectos de eficácia operacional quanto na introdução de tecnologia e no aprimoramento das relações interpessoais.

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

Para identificar claramente essas responsabilidades, elaborou-se um código de ética que representa uma referência para o usuário dos serviços de consultoria e

um guia para consultores, empresas de consultoria, colaboradores de empresas de consultoria, consultores independentes e consultores internos.

## **Código de ética de consultores – IBCO**

### **Fundamentos do código**

Há necessidade de um código de ética à medida que surgem diferentes interesses a ser compatibilizados. O código procura trabalhar quatro instâncias de interesse, quais sejam:

- Da comunidade em geral.
- Dos clientes de consultoria.
- Da categoria profissional.
- Do consultor como indivíduo.

Essas instâncias se sobrepõem e se influenciam mutuamente mente, causando muitas dúvidas e dificuldades para serem compatibilizadas. O código contém o resultado do consenso existente na interação necessária entre as várias instâncias de interesse, desenvolvido por um grupo de empresas de consultoria, de consultores autônomos e de consultores internos que constituíram o IBCO à época da divulgação.

Reflete a conduta praticada pela maioria dos bons profissionais que prestam seus serviços como consultores, não traduzindo, portanto, uma intenção, mas sim um conjunto de valores compartilhados por toda uma categoria profissional.

## Código de ética

### Parte I

#### Relações com o cliente de consultoria

1. É essencial que o consultor estabeleça inicialmente 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 à 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.

**Comentário:** transferir tecnologia significa passar conhecimentos e informação objetivando perpetuar os progressos alcançados pelos clientes durante a atuação conjunta. Em outras palavras, a consultoria deve capacitar o cliente, dando-lhe condições para que se tome independente e faça melhoramentos contínuos, com autonomia, após a conclusão do trabalho do consultor.

A preocupação, portanto, deve ser no sentido de ajudar o cliente a caminhar com suas próprias pernas, evitando que ele fique eternamente dependendo do consultor para tudo. Isso está muito ligado à honestidade, da mesma forma que você, eventualmente, vai ter que dar conselhos independentemente daquilo que é comercialmente interessante. Isso pode ocorrer quando, por razões técnicas, o consultor é obrigado a aconselhar alguma coisa que pode não agradar muito. Se o cliente não gostar do conselho, poderá romper o contrato com o profissional. Mas o consultor tem que correr esse risco, independentemente de conveniências política ou comercialmente interessantes.

3. Ao trabalhar para clientes que atuam num mesmo ramo de negócios, sendo concorrentes entre si, e ainda prestando serviços em áreas de natureza similar, o consultor de organização deve deixar clara esta 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 antes de 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 deve valer-se 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.

**Comentário:** um dos pontos mais importantes, em termos éticos, é o do sigilo. O consultor tem muito de padre, professor ou de médico da família. Mesmo quando está ainda na fase de formulação de propostas, recebe uma série de informações de determinada empresa, extremamente confidenciais, que não podem ser compartilhadas com ninguém, salvo algumas poucas exceções.

Pessoas alheias ao projeto, e até mesmo outros consultores que não tenham a ver diretamente com o assunto, não devem tomar conhecimento das informações que foram passadas a quem vai liderar o processo naquela empresa. O único compartilhamento válido é com os integrantes da própria equipe de consultores que estará atuando no projeto da empresa que confidenciou as informações.

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 ou interesses relativos 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 ela estiver vinculada aos resultados alcançados pelo cliente em função de seus serviços é essencial que o referencial para os resultados seja o 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 a conduzir, 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 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.

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 deste a partir dos objetivos e da cultura organizacional existentes.

## **Parte II**

### **Relações com a comunidade**

12. É conduta óbvia para atuação do consultor de organização a observância das leis e regulamentações 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 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 dos 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, à medida que os recursos destas organizações provêm do público. Portanto, os resultados do trabalho devem atender à demanda da organização contratante e, concomitantemente, aos interesses da sociedade civil.

### **Parte III**

#### **Relações com a categoria profissional**

16. O consultor de organização não se deve 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 a natureza dos serviços oferecidos.

19. Na hipótese de estar atuando em questões correlatas mais de um consultor de organização, numa mesma empresa, 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 se coordenar a atuação de todos.

## IX. QUESTÕES TRIBUTÁRIAS

Como Consultor Doméstico® você terá que se registrar como profissional autônomo para recolhimento de ISS – Imposto Sobre Serviços e fazer as devidas contribuições para o INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social.

### Como fazer um registro de autônomo

**1º Passo:** localizar a abrangência do domicílio fiscal:

	<b>Abrangência do Domicílio Fiscal</b>	<b>Endereço</b>	<b>Fone</b>
Brasília	Plano Piloto, Paranoá, São Sebastião, Lago Norte e Lago Sul	SBN, Quadra 2 Bloco K, 3º subsolo	3128076/3123088
Sia	SAI, Ceasa, Guará, Cruzeiro, Octogonal, Sudoeste, SAAN, Núcleo Bandeirante e SOF	SAPS, Trecho 1 Lote H	3616692
Gama	Gama, Santa Maria, Recanto das Emas	Área Especial, Praça 1, Setor Leste	5563474/5561831
Taguatinga	Taguatinga, Samambaia, Águas Claras, Brazlândia	CNA 3, Área Especial, Praça Santos Dumont	5612603
Ceilândia	Ceilândia	CNN 1 Bloco B	3711697
Sobradinho	Sobradinho e Planaltina	Quadra 6, Área Especial nº 8	3877785

**2º Passo:** dirigir-se à Secretaria de Fazenda e preencher o formulário de Guia de Dados Cadastrais (GDC), no momento da solicitação. Para encaminhar o pedido é necessário apresentar os seguintes documentos:

- comprovante de residência do interessado
- CPF e RG
- Certificado de conclusão do 2º grau ou equivalente.

**3º Passo:** Com essa documentação, o interessado dará entrada na documentação e receberá a Classificação na Categoria de Profissional Autônomo de nível médio. O autônomo irá prestar serviços como pessoa física, podendo emitir recibo próprio, também estará sujeito ao Imposto Sobre Serviços e ao recolhimento previdenciário para o INSS.

