



A ética no relacionamento entre as pessoas tem sido um dos temas mais debatidos pela humanidade, desde os primeiros passos do processo de civilização. Ela se baseia na liberdade de cada um, fundamentada no respeito aos direitos e à liberdade de seu semelhante.

A ética na empresa deve refletir "a promoção e a defesa do bem comum", fazendo parte, de forma efetiva, das atitudes e comportamentos das pessoas até o ponto de tornar-se parte das crenças pessoais de cada um.

As posturas e formas de relacionamento reunidas neste documento descrevem os comportamentos e as atitudes que devem ser observados por todos os colaboradores e fornecedores da CRISTAL DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL, em suas relações com os clientes e com a empresa.

Consideramos que o papel do profissional da CRISTAL, no desempenho de suas atividades, é o de assistir aos clientes na melhoria do seu desempenho, tanto nos aspectos de eficiência e eficácia, na introdução de tecnologia, como 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.



CRÍTICAS E SUGESTÕES

Na CRISTAL deve prevalecer um clima de abertura e liberdade que estimule seus colaboradores e fornecedores a desenvolverem a iniciativa, a criatividade e o não conformismo, como forma de impedir a estagnação e o desinteresse.

Sempre que alguém discordar das políticas ou das práticas adotadas pela Empresa, deve expor francamente suas idéias, através dos canais adequados, para que sejam discutidas.

As críticas construtivas, feitas às claras e pêlos meios apropriados, são bem-vindas e consideradas como demonstrações de lealdade à CRISTAL.

A VERDADE COMO COMPROMISSO

A verdade e a honestidade são fundamentais para a construção e a perpetuação da CRISTAL.



PRÁTICA DO DIÁLOGO

Praticar sempre o diálogo é um importante caminho para harmonizar os interesses dos colaboradores e fornecedores com os objetivos da CRISTAL .

O diálogo franco e sincero deve ser permanentemente exercitado por todos na Empresa.

Devem ser evitadas as declarações sobre assuntos com os quais o colaborador e/ou fornecedor não esteja familiarizado e seguro. Todo e qualquer mal entendido deve ser esclarecido ou corrigido imediatamente, impedindo as distorções da verdade e o surgimento de situações constrangedoras.

INFORMAÇÕES RELEVANTES

Informações relevantes sobre a CRISTAL para pessoas ou instituições externas só devem ser passadas por quem tenha autorização para isto.

Fornecer informações inverídicas ou incorretas, interna ou externamente, constitui falta grave, que poderá gerar até responsabilidade civil. Isto também se aplica à distorções de informações que possam induzir a erro ou confusão.

Uma atitude recomendável é procurar averiguar qual pretende ser a utilização das informações que são requisitadas.



AUTONOMIA E DELEGAÇÃO

A responsabilidade sobre seus produtos ou serviços só poderá ser atribuída a uma pessoa se a ela também for delegada a autoridade sobre

os meios para gerá-los. Delegar autoridade e atribuir responsabilidades são ótimas formas de descentralizar decisões e atingir objetivos. Assim, as decisões passam a ser tomadas nos locais onde estão ocorrendo os fatos, ou onde estejam as pessoas e problemas a atender, proporcionando maior rapidez e objetividade ao funcionamento da CRISTAL.



AVALIAÇÃO

Todos têm o direito de saber como estão sendo avaliados e qual sua situação perante a CRISTAL e com os clientes.

TOLERÂNCIA AOS ERROS

Erros podem acontecer com qualquer um. E, algumas vezes, acontecem. O que realmente importa é descobrir a causa que leva ao erro.

É preciso lembrar que a probabilidade de cometer erros é proporcional à quantidade de serviços e produtos gerados por uma pessoa. Assim, devemos levar em conta que as pessoas que produzem mais estão mais sujeitas a erros e enganos.

Erros após esforços conscienciosos de correção devem ser tratados com compreensão e orientação construtiva por parte dos gerentes, supervisores e companheiros de trabalho.

A repetição de erros, resultante de descuido, negligência ou desinteresse, exige especial atenção e rigorosa correção.

ELOGIOS E ADVERTÊNCIAS

O elogio é uma forma de orientar o desempenho do colaborador e/ou fornecedor e de reconhecer seu esforço, dedicação e capacidade de trabalho.

O elogio pode ser formal, com registro em ata de reunião, ou informal, feito verbalmente, podendo ser público e estender-se à equipe de trabalho.

Já as advertências verbais devem ser reservadas e feitas de forma construtiva, com a preocupação de não atingir a dignidade e o amor-próprio do colaborador e/ou fornecedor.

É boa prática elogiar em público e advertir em particular. No mais, deve sempre prevalecer o tratamento respeitoso entre os colaboradores e fornecedores, em um clima de educação, profissionalismo e imparcialidade.



CONFLITO DE INTERESSES

A vida particular é assunto pessoal de cada um. Entretanto, ocorrerá conflito sempre que o colaborador e/ou fornecedor ocupar-se de

qualquer atividade que contrarie os interesses da CRISTAL. Cabe ao colaborador e/ou fornecedor evitar situações em que sua lealdade à Empresa possa ser colocada em dúvida.

Em caso de dúvidas sobre a existência ou não de conflito de interesses, o colaborador e/ou fornecedor deve consultar a diretoria.

RESERVA E SIGILO

O uso de informações privilegiadas e de caráter restrito da CRISTAL, em proveito próprio ou de terceiros, constitui infração administrativa e penal, sujeitando os infratores às conseqüências previstas pela lei.

O profissional da CRISTAL 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.



RESPEITO À PROPRIEDADE

A utilização de máquinas, equipamentos, materiais, recursos ou informações de propriedade da CRISTAL, em interesse próprio ou de terceiros, é considerada irregular.

A documentação desenvolvida pela CRISTAL é de sua única propriedade, não devendo ser utilizada sem autorização prévia.

DESPERDÍCIOS

A eliminação de desperdícios é um dever social de todos.

Do ponto de vista da Empresa, quanto maior a economia de energia, matérias-primas e outros materiais, mais recursos ficarão disponíveis para a CRISTAL aplicar no processo produtivo e na melhoria das condições de trabalho.

Uma permanente atitude de preocupação com a redução de custos e a eliminação de gastos desnecessários e dos desperdícios deve ser encorajada por todos.



RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

Cada colaborador e/ou fornecedor é um representante da CRISTAL e como tal, seus atos no relacionamento com terceiros assim serão julgados. Todos devem zelar pelo nome e imagem da Empresa perante o cliente e sociedade.

Cortesia, atenção e paciência, em quaisquer circunstâncias, são fundamentais no trato com os públicos interno e externo, objetivando transmitir sempre a melhor imagem pessoal e da CRISTAL.

O USO DO NOME

Ninguém pode usar o nome da CRISTAL com o intuito de

intimidar, ameaçar pessoas ou organizações ou obter vantagens pessoais.

AMBIENTE DE TRABALHO

Cabe à Empresa a busca constante da melhoria da qualidade do ambiente de trabalho, visando a segurança, a higiene, a saúde e o bem-estar dos colaboradores e fornecedores. Ao colaborador e/ou fornecedor, cabe a manutenção e o zelo por estas condições.

A CRISTAL não se opõe às iniciativas pessoais que procurem adaptar o ambiente de trabalho às características individuais. Mas as adaptações e as mudanças devem respeitar os direitos do próximo e os padrões estabelecidos pela Empresa para os móveis, uso de paredes, áreas de circulação, etc.

APARÊNCIA PESSOAL

O modo de se vestir e a aparência pessoal são assuntos de decisão exclusivamente individual. Mas, o bom senso, o tipo de trabalho executado, os hábitos da região e o público com o qual se trabalha devem ser respeitados, quando se decide pelos assuntos de aparência e vestimenta.



RELAÇÃO COM O CLIENTE

É essencial que o profissional da CRISTAL 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.

Os trabalhos desenvolvidos pelo consultor da CRISTAL 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 torne independente em relação ao consultor.

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 da CRISTAL 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 da CRISTAL deve obter a anuência do cliente atual antes de atuar em uma empresa concorrente;

O consultor da CRISTAL 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 da CRISTAL, 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;

O consultor da CRISTAL 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 da CRISTAL atuar de forma consorciada com outros profissionais ou fornecedores, esta ligação deve ser de conhecimento prévio do cliente;

Na determinação de seus honorários, o consultor da CRISTAL 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;

O consultor da CRISTAL 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;

No início e no desenvolvimento do trabalho de uma organização, o consultor da CRISTAL 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;

O consultor da CRISTAL não deve procurar contratar, para si ou para outra empresa, qualquer funcionário de seu cliente, exceto quando for autorizado;

O consultor da CRISTAL 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.

Todo e qualquer serviço decorrente da atividade inicial deverá ser executada em nome da CRISTAL.