

**CLIENTE.....logo**

**PROPOSTA TÉCNICA E FINANCEIRA**

**Programa de formação de consultores de RH - 2009**

***Proposta nº ..... – abril.....***

## 1. OBJETIVOS

O programa visa desenvolver os consultores internos de RH a atuar diretamente com gestores e suas equipes de trabalho, orientando-os a atuar estrategicamente diante situações de ameaças e oportunidades em seu cenário, alcançando a melhoria do desempenho em suas áreas clientes e aumentando a satisfação dos clientes em relação ao atendimento do RH.

- ✓ **Demonstrar o papel do Consultor Interno em relação às várias práticas de consultoria interna e como ele se posiciona neste processo de agregação de valor.**
- ✓ Realizar pesquisas, diagnósticos e intervenções de consultoria que venham a facilitar a melhoria contínua da qualidade dos serviços em suas respectivas áreas, dando assistência aos processos de mudanças culturais, gerenciais, tecnológicas e estruturais
- ✓ **Instrumentalizar tecnicamente os participantes a fim de operar de forma mais eficaz todas as etapas do processo de consultoria.**
- ✓ Compreender a atuação do consultor como agente de mudanças, e habilitar-se para conduzir este processo de forma mais efetiva

## 2. CONTEÚDO

**A ordem de tratamento do conteúdo será definida quando da preparação do seminário - item 5.**

### Introdução

- Este seminário no contexto atual da ..... - abertura por alguém da empresa.
- Apresentação dos participantes e coordenadores.
- Preenchimento de instrumentos de reflexão.
- Discussão do programa, metodologia e procedimentos operacionais.
- Consenso quanto às expectativas com relação ao programa.
- Estilos de aprendizagem.

### A Consultoria Organizacional - CO

- Conceito e tipos de CO.
- Conceito de “Serviço” e suas conseqüências
- Visão dos clientes e dos prestadores do serviço - “Imagem” - tendências e conseqüências.
- Consultores Internos X Externos: diferenças e semelhanças.

### O Consultor Organizacional - Um Agente de Mudanças

- A Organização - subsistemas: técnico e social
- Cultura e comportamento organizacional.
- Estratégia de mudança organizacional.
- O papel do CO na relação de ajuda ao cliente.
- O conceito de consultor interno na .....
- Competências do CO - proporção da necessidade de uso.

**A profundidade dos conteúdos das competências interpessoais, a seguir, serão estabelecidos na etapa de preparação - item 5.**

### **Competências Interpessoais do CO. - Valores Pessoais**

- Processo de percepção e atitudes - da intenção à ação.
- Comportamentos derivados na sua atuação e no processo de negociação.
- Comportamento Ético.

### **Competências Interpessoais do CO. - Relacionamento Interpessoal**

- Os estilos interpessoais - eficácia do relacionamento.
- Processos de exposição e solicitação de "feedback".
- Reações ao receber "feedback".
- "Dicas" para dar "feedback".
- Comportamentos derivados na sua atuação e no processo de negociação.

### **Competências Interpessoais do CO. - Motivação**

- O processo motivacional do ser humano.
- Hierarquia das necessidades humanas.
- Maturidade e desenvolvimento.
- Assertividade e Empatia
- Comportamentos derivados na sua atuação e no processo de negociação.

### **Competências Interpessoais do CO. - Eficácia do Trabalho de Equipe**

- Aproveitamento de recursos e sinergia.
- Competição e cooperação.
- Processo e práticas de envolvimento dos participantes.
- Comportamentos derivados na sua atuação e processo de negociação.

### **Autodesenvolvimento profissional e pessoal – “dicas”**

#### **Análise da ..... e da Área de RH**

- Missão, fatores críticos de sucesso, cenários e resultados esperados da .....
- Cultura da .....
- Área de RH:
- Missão, fatores críticos de sucesso, produtos e resultados esperados.
- Processos Internos – **a serem apresentados pelos responsáveis da .....**

#### **Proposições de ações de melhorias**

- Autodesenvolvimento.
- Desenvolvimento da equipe.
- Ações de ajuda da .....
- Ações de Acompanhamento e avaliação.

#### **Fecho e avaliação final**

### 3. METODOLOGIA

A metodologia está fundamentada nos preceitos apresentados a seguir.

- A sustentação da eficácia numa organização com ênfase na prestação de serviços, tem como primordial o FATOR HUMANO e este, necessariamente, deve desenvolver-se a níveis de excelência compatíveis.
- As pessoas não resistem à mudança, mas sim a "serem mudadas", portanto para a mudança de comportamento devemos buscar o seu comprometimento que é consequência de seu envolvimento.
- A função do consultor é fornecer informações relevantes para reflexão, criando clima apoiador para a conscientização e decisão de mudar, que é de cada um.
- Os participantes são adultos, então as técnicas usadas devem ser as da andragogia (educação de adultos), propiciando a aprendizagem através de absorção de conceitos abstratos - teorias, observação reflexiva, experimentação ativa (vivencial) e experiência concreta.
- Os conceitos devem ser apresentados de forma não diretiva e têm a função de aumentar o conhecimento (cognitivo) do participante diminuindo sua insegurança e sua reação emocional de resistência à mudança.
- O grupo deve ser encorajado a apresentar e reconhecer seus próprios valores, recursos e conhecimentos, gerando criatividade através da administração eficaz dos conflitos e a buscar a compatibilidade produtiva através do consenso.
- As correntes teóricas, mesmo que antigas, não devem ser descartadas em prol das "modernas" sem uma avaliação profunda da aplicação real de seus princípios e a relação "causa e efeito".

Levando em consideração os preceitos apresentados as técnicas a serem usadas no seminário serão as seguintes.

- Exposição interativa.
- Debates em plenário.
- Discussões preparatórias em grupos heterogêneos.
- Exercícios lúdicos de sensibilização.
- Exercício de solução de problema em grupo.
- Trabalho prático para proposição de ações de continuidade.

#### 4. Coordenação - Eduardo Rocha



**Certified Management Consultant** – CMC, by The International Council of Management Consulting Institutes – ICMCI - [www.icmci.com](http://www.icmci.com) - Consultor de empresas desde 1984.

Diretor da **dsg** consultoria e assessoria.

Conduziu diversos processos de Mudança e Desenvolvimento Organizacional, Planejamento Empresarial, Qualidade de Serviços e Desenvolvimento Gerencial em aproximadamente 220 organizações de pequeno, médio e grande porte no Brasil em 15 estados e DF: nacionais - privadas e estatais –e multinacional.

Foi professor dos cursos de extensão da FMU (Faculdades Metropolitanas Unidas), da FAAP (Fundação Armando Álvares Penteado), FIA-FEA-USP (Curso de Especialização em Gestão Empresarial), UNISA - Universidade de Santo Amaro e **pós graduação em Consultoria das Faculdades Reunidas de Palmas- PR, UNIVEL- Cascavel/PR, Fundação Getúlio Vargas – EPEGE, Universidade do Contestado – SC.**

Conduziu em torno de 500 seminários e palestras, e também participou de projetos para a FIA-FEA-USP, UNICAMP, FGV-EPEGE, Boucinhas & Campos e PriceWaterhouse Coopers.

Tem 26 anos de experiência gerencial adquirida em organizações nacionais- privadas e estatais e multinacional nas áreas de Recursos Humanos, Planejamento e Tecnologia de Informação.

Foi Representative to council -ICMCI – The International Council of Management Consulting Institutes - ICMCI - de 2002 a 2006.

Membro Vitalício do Conselho Consultivo do IBCO - Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização - Diretor de Desenvolvimento Profissional, e Presidente de 1996 a 2002.

Teve várias entrevistas e artigos publicados em periódicos especializados, **prefaciou o livro “Todo cliente tem o consultor que merece” de Luiz Augusto Costacurta Junqueira e escreveu o capítulo “The Brazilian Consulting Market” no livro The International Guide to Management Consultancy - Second Edition - agosto 2003.**

Coordenou projetos do Programa SEBRAE de Qualidade Total - 1993/1996.

Examinador do PPQG - Prêmio Paulista de Qualidade de Gestão - 2001.

Professor, em 2006, do MBA - FGV – EESP - Curso de Liderança - da Indústria Farmacêutica.

Foi secretário da ABTD - Associação Brasileira de T&D.

Coordenador da Câmara Setorial de Educação e Treinamento - 1994

Palestrante em diversas Universidades e Entidades Empresariais e, mais recentemente, no 30º Congresso Mundial de Treinamento e Desenvolvimento- ABTD -IFTDO.

Cursou Administração de Empresas e o Curso Especial de Administração para o Desenvolvimento de Executivos do Setor Elétrico- FEA – USP e manteve educação continuada nas áreas de Gestão por Resultados, Gestão de Mudanças e Cultura Organizacional, Desenvolvimento Gerencial, Administração Estratégica, Qualidade em Serviços e Sistemas de Informação Gerencial.

## 5. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

PARTICIPANTES – aproximadamente 10 participantes da área de RH.

CARGA HORÁRIA – 32 h – **sem a apresentação dos processos internos - a distribuição das horas por dias será estabelecida posteriormente.**

DATAS E HORÁRIOS – a combinar.

### MATERIAL

Apostila e/ou outro material didático necessário e cópia da apresentação "Power-point" usada durante o seminário. Exemplos de componentes do material – para conhecimento e consulta – estão disponíveis no site [www.dsgconsult.com.br](http://www.dsgconsult.com.br).

LOCAL dos EVENTOS – a ser definido pela .....

### APOIO ADMINISTRATIVO e INFRA-ESTRUTURA

O apoio administrativo, antes e durante o seminário, será fornecido pela .....

Sala em U - computador - projetor multimídia – tela - flip-charts – pincéis – papel rascunho – crachás – fita crepe etc.

### **ETAPA DE PREPARAÇÃO**

**Deverá haver para adequação e planejamento operacional do seminário.**

## 6. COORDENAÇÃO E APOIO

---

### 6. 1 - COORDENAÇÃO GERAL E APOIO ADMINISTRATIVO

Pessoa indicada pela ....., que terá as seguintes atribuições:

- Assegurar o apoio necessário ao trabalho, fornecendo as informações solicitadas, assegurando a presença das pessoas envolvidas e providenciando local e infra-estrutura adequados ao trabalho.
- Atuar como canal de comunicação entre a .....e a **dsg**.
- Acompanhar e avaliar os trabalhos da **dsg**.

### 6. 2 - COORDENAÇÃO TÉCNICA

Eduardo Rocha – Administrador - Diretor da **dsg** - [www.dsgconsult.com.br](http://www.dsgconsult.com.br)

6. 3 – O perfil da **dsg** está totalmente disponível em [www.dsgconsult.com.br](http://www.dsgconsult.com.br), com informações sobre clientes atendidos, entre outras.

6. 4 - Maiores informações sobre a qualidade do atendimento aos clientes podem ser pesquisadas junto ao IBCO, cujo endereço segue no item 7.

## 7. HONORÁRIOS E DESPESAS

---

Para execução dos trabalhos, nossos honorários serão de R\$ ..... (.....), a serem pagos logo após a execução dos trabalhos. **Estão incluídas as despesas relativas ao material e preparação do seminário, conforme item 5. Além de assistir a apresentação dos processos internos.**

Correrão por conta da ..... as despesas de passagens, locomoção, pedágio, refeições e hospedagem dos consultores, desde que comprovadamente necessários e mediante aprovação prévia do cliente.

## 8. CONFIDENCIALIDADE

---

Ao desenvolver projetos desta natureza, freqüentemente, tomamos conhecimento de informações confidenciais referentes aos objetivos, estratégias e problemas da organização-cliente.

Na qualidade de consultores profissionais, consideramos nossa obrigação a observância do mais absoluto sigilo para com todo e qualquer assunto de interesse de nossos clientes, honrando totalmente sua confiança.

## 9. CÓDIGO DE ÉTICA

---

O CÓDIGO DE ÉTICA NO QUAL SE BASEIA NOSSA ATUAÇÃO É O DO IBCO -  
[WWW.IBCO.ORG.BR/CODIGO\\_PORT.HTM](http://WWW.IBCO.ORG.BR/CODIGO_PORT.HTM)

Esperando que a presente proposta venha ao encontro das expectativas da ....., e solicitamos, caso a mesma seja aprovada, devolução de cópia com o "de acordo" de V.Sas.

Atenciosamente  
São Paulo, .....de ..... de .....



Eduardo Rocha  
Administrador - Diretor

[eduardo.rocha@dsgconsult.com.br](mailto:eduardo.rocha@dsgconsult.com.br)  
cnpj – 59.955.567/0001-064

De acordo, em / /

.....