

CÓDIGO DE ÉTICA



Alberto Couto & Associados

Transformando pessoas para vender melhor

**COMO PAUTAMOS NOSSOS RELACIONAMENTOS COM AS PARTES
INTERESSADAS DO NOSSO NEGÓCIO**

Elaborado por: Patrícia Amato e Kátia Périco

1. Introdução

Há 23 anos atuando no Brasil e América Latina a **Alberto Couto & Associados** desenvolve equipes e áreas comerciais com base na filosofia de **Venda Consultiva** e, desde a sua fundação, já treinou algumas dezenas de milhares profissionais nesta filosofia.

Atuamos como **Consultores para áreas comerciais** fornecendo, soluções customizadas em Treinamento e Desenvolvimento de Equipes de Vendas, Processos e Estratégia de Vendas, Desenvolvimento de Gestores Comerciais, *Assessment, Coaching e Mentoring* específico para profissionais desta área.

Em função de nossa expertise e vasta experiência no mundo de vendas contribuimos para que nossos clientes desenvolvam a consciência e apliquem as competências necessárias para gerar negócios com seus respectivos clientes, que se sustentem no longo prazo.

Com o objetivo de sedimentar o padrão construtivo que alimenta o nosso crescimento, instituímos este Código de Ética dando a visibilidade das diretrizes que norteiam como os nossos relacionamentos são gerados e mantidos em toda a nossa cadeia de valores.

2. Um Ponto de Vista sobre Ética

“Ética – A chave da Prosperidade e do Poder

“Uma criação (comunicação, idéia, produto ou serviço) é ética enquanto ela for considerada valiosa por aqueles mais diretamente atingidos por ela.”

Harry Palmer – Autor dos Materiais Avatar

3. Visão AC&A

Pessoas criam riqueza fazendo negócios num ambiente de confiança, integridade e ajuda mútua.

4. Missão AC&A

Despertar a consciência e desenvolver as competências que geram saúde, felicidade e riqueza a todos os envolvidos nas relações de negócios.

5. Princípios e Valores AC&A

- Amorosidade
- Coragem
- Excelência com Foco em Resultados
- Integridade
- Interesse Genuíno no outro
- Ser um Time Leve e Divertido

6. Relacionamentos com Partes Interessadas

A seguir, apresentamos o desdobramento de nossos princípios e valores na prática dos relacionamentos com nossos principais *stakeholders*.



6.1. Relacionamento com Clientes



6.1.1. Temos genuíno interesse no desenvolvimento de nossos clientes. Buscamos estabelecer relações harmoniosas, transformadoras e que elevam todos nós, Clientes e AC&A, a um novo patamar de aprendizado e de consciência.

6.1.2. Desenhamos soluções que aliviam a pressão das equipes de vendas e que tornam o ambiente de vendas saudável, produtivo e rentável.

6.1.3. Nossos preços refletem o valor de nossas soluções, pois entregamos ao cliente o que verdadeiramente lhe atende ao melhor preço possível.

6.1.4 Em nossas negociações, entendemos que todos devem obter ganhos, aprendizado e resultados. Por este motivo, buscamos estabelecer relações ganha-ganha (ganha (cliente)/ ganha (consultoria)/ ganha (consultor fornecedor).

6.1.5. Para assegurar o oferecimento de propostas de valor, que apoiem verdadeiramente os nossos clientes, compartilhamos com eles todo o entendimento obtido no diagnóstico e nos alinhamos para que a implementação das soluções o atendam amplamente. Desta forma buscamos não só uma solução adequada tecnicamente, mas que aumente seu volume e rentabilidade nos negócios, bem como o poder pessoal de sua equipe.

6.1.6. Entendemos nossa participação e responsabilidade na construção de um cenário íntegro de transações comerciais. Respeitamos e praticamos as legislações que pautam o fechamento de nossos negócios e relações.

6.1.7. Tratamos nossos clientes com respeito, ética e profissionalismo. Possuímos total transparência em nossas políticas de negociação e respeitamos o direito de escolha de nossos clientes.

6.1.8. Nossas relações com clientes são pautadas por um alto grau de confiança e entendemos a importância de manter a confidencialidade de todas as informações fornecidas por eles. Nossas propostas contêm termos contratuais que confirmam nosso compromisso de confidencialidade entre nossos clientes, funcionários, consultores e consultores-fornecedores.



6.2. Relacionamento com Público Interno

6.2.1 Somos um time que valoriza o respeito e a amorosidade nas próprias relações, estimulando o contato maduro e apoiador entre todos. Encorajamos nossos funcionários, consultores e consultores fornecedores a ter genuíno interesse pelo outro para balizar qualquer discussão que traga crescimento ao grupo.

6.2.2 Acreditamos ser um grande laboratório das soluções que oferecemos aos nossos clientes. Testamos internamente com uma equipe de consultores as soluções que propomos aos nossos clientes, buscando que nosso discurso seja alinhado à nossa prática com a intenção de crescermos de forma sustentável.

6.2.3 Nosso ambiente estimula a criatividade e favorece a criação de importantes soluções de negócios. Para isso, cuidamos de nosso ambiente interno para que seja leve e divertido. Nossos funcionários, consultores e consultores facilitadores são encorajados a dar suas idéias de forma livre, criativa e sem censura.

6.2.4 Atuamos buscando excelência com foco em resultado. Nosso time cria potentes idéias que são transformadas em entregas de alto valor, gerando em ganhos e riqueza para os clientes e para a AC&A.

6.2.5 Valorizamos o autoconhecimento e encorajamos nosso público interno a se desenvolver e a assumir responsabilidades por meio do caminho Avatar e outros.

6.2.6 Desenvolvemos nossos gestores para seu papel de liderança. Liderar na AC&A significa assumir responsabilidades, saber delegá-las respeitosamente e promover o crescimento daqueles que estão sob supervisão direta. Fazemos isto através de programas de desenvolvimento desenhados entre gestores, recursos humanos e membros da equipe.

6.2.7 As ferramentas de comunicação da AC&A existem para propiciar a expansão do negócio e do nosso conhecimento. As mesmas são utilizadas de forma produtiva e alinhadas com os princípios e objetivos da empresa.

6.2.8 Disponibilizamos para o nosso público interno todas as informações, conhecimento e ferramentas necessárias para o desenvolvimento e exercício da sua função. Esperamos que esse capital intelectual seja preservado e tratado como propriedade da AC&A.

6.2.9 Para compor o nosso time atraímos pessoas alinhadas aos nossos princípios e com potencial de exercício das competências essenciais do nosso negócio. Para tanto, temos um processo de Recrutamento e Seleção baseado em critérios justos e transparentes.

6.2.10 Entendemos o paradigma de inclusão social como parte dos assuntos atuais de nosso crescimento. Comprometemo-nos a considerar as diferenças em todo o exercício de nossas atividades.

6.2.11 A AC&A acredita que toda movimentação de carreira leva em consideração atitudes, resultados, competências desenvolvidas e qualidade das entregas. Os critérios para estas movimentações são do conhecimento de todos e previamente acordados entre a equipe.



6.3. Relacionamento com Consultores - Fornecedores

6.3.1. Valorizamos e desenvolvemos relações respeitadas e harmoniosas com os nossos consultores fornecedores para que esta relação promova crescimento pessoal e profissional a ambas as partes.

6.3.2. Nossos consultores fornecedores são encorajados a dar suas idéias de forma livre, criativa e sem censura. Propomo-nos a ouvir, respeitar e incluir os diferentes pontos de vista, pois estes elevam nosso potencial criativo e nossa rentabilidade, além de proporcionarem um ambiente fértil e transformador.

6.3.3. Encorajamos nossos consultores fornecedores a ter genuíno interesse pelo ser humano de forma a promover a confiança mútua gerando soluções de valor para nossos clientes.

6.3.4. Geramos uma relação de alta confiança com nossos consultores fornecedores e garantimos que o tempo que ele dedica ao cliente seja destinado a cumprir o seu papel - entregar e/ou gerenciar a solução proposta e que atende a necessidade do cliente.

6.3.5. Incentivamos nossos consultores fornecedores a contribuírem com sua expertise na geração e entrega de novas e abrangentes soluções, de forma que ajudem nossos clientes a tomar suas decisões.

6.3.6 O consultor fornecedor é a nossa imagem nos clientes, portanto buscamos atrair profissionais alinhados aos nossos princípios, valores e atitudes, além de muito bem preparados tecnicamente para representar a AC&A perante os clientes.

6.3.7. Apreciamos o desenvolvimento contínuo de todos com quem nos relacionamos, portanto promovemos e/ou estimulamos consistentemente o desenvolvimento técnico e pessoal de nossos consultores fornecedores.

6.3.8. O princípio norteador das negociações conduzidas pela AC&A será sempre ganha (cliente)/ ganha (consultoria)/ ganha (consultor fornecedor).

6.3.9. Os consultores fornecedores são consultados a participar dos trabalhos que oferecemos aos nossos clientes, podendo aceitar ou não em função de seus interesses e necessidades.

6.3.10. Remuneramos nossos consultores fornecedores pelo melhor valor acordado entre as partes e de maneira compatível ao mercado frente à sua expertise e maturidade.



6.4. Relacionamento com a Comunidade

6.4.1 Temos o compromisso de utilizar nossa expertise em prol da diminuição do desemprego, da geração de oportunidades e da expansão da consciência das populações menos privilegiadas do ponto de vista sócio-econômico.

6.4.2 Contribuímos com o desenvolvimento sustentável do Brasil por meio do apoio ao empreendedorismo, fornecendo nosso conhecimento na formação e incremento dos resultados das equipes e áreas comerciais.



6.5. Relacionamento com Meio Ambiente

6.5.1 Nossas soluções são produzidas de maneira social e ambientalmente corretas procurando minimizar quaisquer impactos gerados nestas duas esferas de forma consciente e sustentável.

6.5.2 Temos o compromisso de diminuir ao máximo os resíduos gerados pelo manuseio de papéis e emissão de carbono. A prática de *Home Office* diminuiu as viagens de carro de nossos funcionários, consultores e consultores fornecedores além de proporcionar melhor qualidade de vida a todos.



6.6. Relacionamento com Fornecedores

6.6.1 Desenvolvemos relações respeitadas e harmoniosas com todos os nossos fornecedores, independentemente de seu tamanho e grau de poder e influência.

6.6.2 Escolhemos fornecedores com princípios e valores alinhados aos nossos. Prezamos por uma cadeia de valor que possui relações respeitadas e éticas entre funcionários, colaboradores e demais envolvidos.

6.6.3 Por termos a intenção de contribuir com o desenvolvimento sustentável das relações de negócios, ao identificarmos que algum de nossos fornecedores não cumpre com seus deveres legais e adota práticas não alinhadas aos nossos valores estimulamos os mesmos a se ajustarem dando a ele um prazo e também nos dispomos a orientá-lo para tal. Caso não haja interesse do fornecedor em se ajustar optamos por descontinuar o relacionamento comercial.

6.6.4 A AC&A entende que relações harmoniosas geram respeito mútuo e cordialidade. Alguns fornecedores podem expressar agradecimento através de presentes e lembranças. Nosso ambiente possui a transparência necessária para que nossos funcionários declarem o recebimento de presentes de fornecedores e conjuntamente a seus gestores, decidam pela aceitação, recusa ou destino dos mesmos a ações beneficentes.



6.7. Relacionamento com Governos

6.7.1 A AC&A mantém seu alto nível de integridade na relação com representantes do governo. Os representantes dos órgãos públicos, devidamente identificados por credenciais, recebem tratamento profissional e isento, tornando-se disponíveis aos mesmos, sempre que solicitados, as informações, dados e registros exigidos por lei.

6.7.2 Observamos o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis às atividades da empresa em todos os níveis de nossa administração (federal, estadual e municipal), bem como de outros países onde a AC&A realize negócios.

6.7.3 Prezamos pelo respeito à propriedade intelectual de terceiros, incluindo direitos autorais, patentes e documentos originais.

6.7.4 Somos transparentes na forma que lidamos com nossos registros contábeis e estes refletem todos os nossos lançamentos de créditos/débitos.



6.8. Relacionamento com Gerações Futuras

6.8.1 A AC&A tem como premissa atuar diretamente na criação de uma nova geração de vendedores mais profissional e orgulhosa de seu preparo e missão. Para isto a AC&A está desenvolvendo o projeto da Escola Brasileira de Vendas - EBV, que tem como missão profissionalizar e fortalecer as equipes comerciais no Brasil e América Latina.

6.8.2 Acreditamos que pessoas melhores, tomam melhores decisões e fortificam o ambiente onde exercem influência. Com o propósito de contribuir para elevar o padrão da consciência de massa das organizações, a AC&A instituiu, em conjunto com a Stars Edge International, dos Estados Unidos, o Avatar in Business.

Avatar é um estado de puro ser que assume responsabilidades e colabora para a iluminação coletiva. Acreditamos que levar a prática de autoconhecimento Avatar nas empresas contribuirá para uma nova geração de negociadores e empreendedores muito mais madura e preparada para realizar desafios que gerem bem estar coletivo da melhor forma possível.

7. Resultados / benefícios gerados

A AC&A avalia que, ao conduzir uma administração baseada e comprometida com um conjunto de princípios sólidos, estende os benefícios de uma política estruturada e transparente não só à sua área de atuação, mas à toda sociedade. Um dos valores resultantes dessa atuação é a geração da Escola Brasileira de Vendas que se propõe a atender a públicos maiores e mais diversos com o propósito de profissionalizar a força de vendas e de elevar o nível técnico e ético de negociações.

8. Aprendizados

O maior aprendizado na implantação e divulgação de valores éticos está no seu desenvolvimento – feito de maneira construtiva e participativa possibilita a administração do dia-a-dia e sua aplicação prática revela os pontos de dissensão entre os públicos envolvidos. O trabalho de convergência assegura que os grupos interajam e traz à discussão o conteúdo e relevância de todos os tópicos.