



Sumário

Introdução13

Cap. 01 DEFININDO A CONSUTORIA INTERNA.....17

Consultoria como ação comum ◇
Abrangência de responsabilidade ◇
Influência e poder ◇ Pactuação apoio e
comprometimento.

Cap. 02 CARACTERIZANDO O PAPEL E A POSTURA DO CONSULTOR25

Um novo papel ◇ A multidisciplinaridade como
fator de sustentação ◇ Reconhecimento da
limitação como gerador de credibilidade ◇
assertividade ◇ Princípios convergentes
como atributo desejado ◇ Habilidades e per-
sistência ◇ Vocação ◇ Humildade ◇ Criação
de um clima de cooperação ◇ Exigencias ◇
Complementaridade entre consultor e con-
sultado ◇ Crenças ◇ Valores ◇ Princípios ◇
Agregando valor.

Cap. 03 EXERCENDO A FUNÇÃO DE CONSULTOR INTERNO NA EMPRESA41

Conhecendo o ambiente ◊ Competência para empreender soluções ◊ O aspecto relacional como parte integrante do processo ◊ A potencialização de soluções ◊ Grau de aprofundamento ◊ Sustentabilidade da consultoria ◊ Contato com o cliente do cliente ◊ focalização na origem da resistência às mudanças ◊ Veracidade do diagnóstico, a autenticidade das informações ◊ Casuísmo ◊ Esmorecimento da persistência ◊ Clima político ◊ Motivos de resistência ◊ Falhas próprias ◊ Não aceitação... resistências ◊ incoerência ◊ Contexto situacional ◊ Idéias vinculadas aos objetivos traçados ◊ administração de expectativas ◊ Aceitação ◊ reconhecimento de suas próprias limitações ◊ O nivelamento de conhecimentos ◊ As avaliações periódicas ◊ A identificação do cenário e das circunstâncias ◊ Duração da consultoria ◊ Poder... bases e usos ◊ fornecendo a base para a compreensão da área consultada ◊ A atribuição de poder à consultoria ◊ Autoridade e especialização ◊ Redes de poder ◊ Interação... sintonia... ◊ A sustentação de hipóteses ◊ A expectativa mínima do consultando ◊ Ganho secundário para o consultando ◊ Instaurar um clima de colaboração ◊ O embasamento dos fatos

Cap. 04 ENTENDENDO AS ESTRUTURAS DA
CONSULTORIA.....75

O consultando questiona permanentemente a capacidade de seu consultor ◇ A crença excessiva na capacidade do consultor ◇ Conflitos de envolvimento ◇ Isenção em avaliar fatos e opiniões ◇ Situações de excessiva empolgação com os resultados ◇ A consultoria deve ter seu investimento avaliado ◇ O custo da consultoria ◇ O aconselhamento individual feito ao consultando ◇ A dependência deve ser erradicada.

Cap. 05 A CONSULTORIA INTERNA EM
FUNCIONAMENTO.....85

Acordo de trabalho... compromisso ◇ Propósito de intenções ◇ A abordagem de aspectos pessoais ◇ A responsabilidade consultiva e a responsabilidade de gestão ◇ Fator determinante para a evolução do processo de consultoria ◇ O aspecto de comprometimento ◇ Pacto de ação ◇ A profundidade da abordagem da consultoria ◇ Levantamento de dados ◇ Agregando valor ◇ Interesse em envolver-se com mudanças ◇ Dimensionar a real demanda do ambiente

potencializa o sucesso da consultoria ◇
 Fator prudência ◇ O ambiente externo à
 área consultanda ◇ A visão do futuro ◇
 Diagnóstico... identificando e analisando ◇
 A observação das tendências de trabalho
 da área-cliente ◇ Averiguação com terceiros
 ◇ O melhor embasamento de hipóteses ◇ O
 aspecto psicossocial da área consultanda ◇
 Evitar a adoção de medidas e soluções de
 caráter transitório ◇ O sentimento de inse-
 gurança ◇ Intervenções... riscos ◇ Causa e
 sintomas ◇ Intervenções toleráveis ◇ Clima
 favorável e a pactuação com o grupo de tra-
 balho ◇ Compartilhamento de estratégias ◇
 O senso de direção ◇ A sustentação da
 mudança ◇ Processo de transformação po-
 sitiva da organização.

CONCLUSÃO

MUITO MAIS QUE UMA
 PROFISSÃO107