NÍVEIS DE DOMÍNIO

PRINCÍPIOS KOF

Os Princípios KOF são a nossa bússola — guiam nossa forma de trabalhar, independentemente do país, função ou nível hierárquico. Viver esses Princípios é essencial para alcançarmos nossos objetivos e estarmos preparados para o futuro.

No Processo 360°, você poderá refletir sobre sua atuação e/ou oferecer feedback aos líderes, avaliando o nível de domínio de cada Princípio.

A seguir, você encontrará a descrição detalhada de cada nível de domínio.

Lembre-se: os níveis representam uma progressão, onde **"A" indica maior distância do nível de excelência**, enquanto **"E" reflete maior proximidade.**

Caso não tenha informações suficientes para fazer uma avaliação justa, você pode selecionar a opção **“Não tenho elementos para responder”**.

CONFIRA OS PRINCIPIOS KOF E SEUS NÍVEIS DE DOMÍNIO:

COLOCAR O CLIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

Colocamos nossos clientes e consumidores no centro de nossas decisões. Nos esforçamos para proporcionar a eles uma experiência excepcional e conquistar sua preferência.

Como contribui para melhorar a experiência e o relacionamento com o cliente?

Conscientiza-se da importância do cliente	Responde ao cliente	Integra o cliente	Age com foco no cliente	Transforma a experiência do cliente
Reconhece a relevância das necessidades dos clientes e as integra ao trabalho diário	Atende às necessidades do cliente com agilidade e no momento adequado	Conhece as necessidades do cliente e as incorpora ativamente nas decisões, buscando melhorar a experiência dele.	Prevê as necessidades do cliente, cria soluções proativas e fortalece a satisfação e/ou fidelidade	Lidera estratégias que transformam a experiência do cliente e contribuem para a sustentabilidade dos negócios

VALORIZAR NOSSAS PESSOAS

Nada é mais importante do que a segurança das nossas pessoas. Construímos equipes de alto desempenho ao contratar, desenvolver e promover os melhores talentos. Nossos líderes incentivam o desenvolvimento contínuo de suas equipes. Valorizamos a diversidade nos nossos times.

Como contribui para o desenvolvimento e o desempenho da sua equipe?

Reconhece o valor da equipe	Apoia a equipe	Promove o crescimento	Cria equipes eficientes	Estabelece um ambiente de alto desempenho
Demonstra interesse nas pessoas e na diversidade, mas sem transformar isso em ações concretas	Contribui para o bem-estar e desenvolvimento da equipe quando solicitado	Estimula o crescimento profissional, a inclusão e um ambiente colaborativo para a equipe	Forma equipes diversificadas e de alto desempenho, garantindo seu desenvolvimento e bem-estar	Lidera por inspiração, criando um ambiente inclusivo e diversificado que potencializa o desenvolvimento de talentos

FAZER A COISA CERTA

Nos comportamos de forma ética e sempre fazemos a coisa certa. Em todas as nossas ações cuidamos dos impactos no nosso planeta, nas comunidades e nas pessoas

Como demonstra ética e responsabilidade nas suas ações?

Está ciente do que é a coisa certa a fazer	Age corretamente	Promove que se faça a coisa certa	Motiva ações éticas	É referência em ética organizacional
Compreende a importância dos princípios éticos e distingue o certo do errado	Cumpre os padrões éticos estabelecidos, mas sem promovê-los ativamente	Comporta-se de forma ética, estimulando um ambiente de integridade e confiança.	Influencia e promove um comportamento ético exemplar, servindo como guia para os outros	Consolida a reputação e a confiança da empresa sendo uma referência em ética

ATUAR COMO FUNDADOR

Pensamos e agimos para maximizar a saúde do negócio a longo prazo e não para resultados de curto prazo. Fazemos o que é melhor para a companhia como um todo frente à interesses individuais e funcionais

Como contribui para o crescimento e a sustentabilidade do negócio?

Identifica oportunidades	Toma decisões alinhadas	Fortalece o valor do negócio	Desenvolve estratégias de impacto	Lidera com mentalidade de fundador
Reconhece a importância da estratégia, mas ainda não age com visão de longo prazo	Prioriza decisões que estão alinhadas aos objetivos do negócio, gerando impacto dentro do seu escopo de atuação	Toma decisões estratégicas que criam valor e contribuem para a sustentabilidade da empresa	Implementa estratégias que transformam processos e os alinham à visão de longo prazo do negócio	Inspira uma visão estratégica focada no sucesso global e sustentável da empresa

PROMOVER UMA MENTALIDADE DE CRESCIMENTO

Promovemos a capacidade de pensar grande em todo o nosso negócio. Valorizamos a aprendizagem contínua e o autodesenvolvimento. Incentivamos nossas pessoas a serem curiosas e explorarem diferentes possibilidades

Qual comportamento você adota em relação ao aprendizado e à melhoria contínua?

Demonstra curiosidade	Explora oportunidades	Promove a aprendizagem	Gera espaços de aprendizagem	Impulsiona uma cultura de desenvolvimento
Mostra interesse em aprender, mas sem buscar ativamente oportunidades de desenvolvimento	Participa esporadicamente e/ou de forma reativa em experiências de aprendizagem	Compartilha e integra novos aprendizados continuamente, incentivando a experimentação na equipe	Cria oportunidades para aprender e melhora continuamente processos e práticas	Fomenta uma cultura de aprendizagem e inovação, criando novas soluções

ESTIMULAR SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Promovemos ambientes onde nossas pessoas sintam-se incluídas, capazes de expressarem suas opiniões honestas e questionarem abertamente sem medo de serem punidas. Ganhamos confiança nos comunicando de forma sincera e transparente. Líderes devem promover a cultura de dar e receber feedback

Como você contribui para gerar um ambiente de confiança e segurança psicológica?

Valoriza um ambiente seguro	Promove a confiança	Cria um ambiente inclusivo	Gera espaços de segurança	Estabelece uma cultura de segurança
Reconhece a importância da segurança psicológica, mas não cria ativamente espaços seguros para a equipe	Estimula a inclusão e o diálogo, facilitando parcialmente as contribuições da equipe	Garante que todos se sintam ouvidos e valorizados, promovendo inclusão e confiança	Cria ambientes seguros e confiáveis, incentivando a participação, colaboração e o questionamento do status quo	Implementa práticas que fortalecem a segurança psicológica, impactando positivamente todo o ambiente

TRABALHAR COM EXCELÊNCIA

Operamos nos mais altos padrões e somos disciplinados em tudo o que fazemos. Elevamos continuamente o nível de nossos times para melhorar nossos produtos, serviços e processos. Líderes operam em todos os níveis, todas as atividades que merecem apoio e atenção

Como você demonstra altos padrões de excelência no seu trabalho?

Atende aos padrões básicos	Executa o trabalho corretamente	Cumpre e aprimora os padrões	Supere os padrões	Demonstra excelência
Entende as expectativas da função, mas não as cumpre de forma consistente.	Atende aos padrões e resultados esperados, identificando oportunidades para melhorar qualidade e consistência.	Mantém altos padrões e promove melhorias contínuas	Recria processos e iniciativas para alcançar níveis elevados e melhorar significativamente os resultados	Transforma estratégias e processos-chave para atingir padrões excepcionais e excelência operacional

ALAVANCAR TECNOLOGIA E INOVAÇAO

Promovemos a inovação, o uso de novas tecnologias e ideias que nos proporcionam um diferencial em nosso negócio. Utilizamos dados e inteligência artificial para gerar uma vantagem competitiva

Como você usa a tecnologia e a inovação para aumentar a produtividade?

Reconhece o valor tecnológico	Integra a tecnologia	Inova com a tecnologia	Impulsiona estratégias tecnológicas	Transforma com tecnologia revolucionária
Compreende a importância da inovação, mas se limita ao uso de ferramentas tradicionais	Utiliza tecnologias básicas, com impacto limitado na melhoria dos resultados	Integra novas tecnologias para otimizar processos, melhorar a eficiência e aumentar a produtividade	Promove o uso estratégico de novas tecnologias para ampliar a eficiência e produtividade	Revoluciona as capacidades do negócio por meio de inovações tecnológicas disruptivas

AGIR RAPIDAMENTE

Somos orientados para a ação. Desafiamos a burocracia e simplificamos os nossos processos para alcançar um tempo de resposta mais rápido.

Como você melhora a agilidade nos processos e decisões?

Identifica barreiras	Simplifica processos	Promove a agilidade	Integra a agilidade	Promove uma cultura de agilidade
Está ciente da necessidade de agilidade, mas não propõe soluções concretas	Simplifica processos e, ocasionalmente, toma decisões rápidas	Impulsiona mudanças para otimizar fluxos de trabalho e decisões.	Incorpora agilidade na tomada de decisões e processos, melhorando eficiência e tempo de resposta	Cria uma cultura ágil e lidera transformações que garantem adaptação rápida do negócio

ENTREGAR RESULTADOS

Atuamos consistentemente nas métricas que são importantes para o nosso negócio. Assumimos total responsabilidade pelos resultados que entregamos

Como você contribui para gerar resultados para o negócio?

Cumpre os objetivos de forma inconsistente	Alcança resultados com suporte	Supere as metas	Excede as expectativas	Foca nos resultados do negócio
Alcança metas básicas, porém de maneira irregular	Cumpre metas com supervisão e apoio adicionais	Atende às principais métricas de forma autônoma, garantindo os resultados esperados	Supera consistentemente as expectativas, entregando resultados excepcionais	Lidera a conquista de resultados, acelerando significativamente o crescimento da empresa

O Processo 360° é uma ferramenta com foco no desenvolvimento de nossos líderes.

Sugerimos que você reserve um tempo para refletir e avaliar objetivamente seu nível de domínio de cada um dos Princípios KOF, tanto em seu autodiagnóstico quanto ao fornecer feedback aqueles que o incluíram em sua rede.

Lembre-se de que sua perspectiva pode ter um impacto significativo no desenvolvimento de outras pessoas.

Fornecer feedback claro, respeitoso e honesto é uma maneira de fortalecer uma cultura de crescimento, confiança e melhoria contínua.

Se tiver alguma dúvida sobre o processo, entre em contato com a área de Gestão de Talentos ou seu HRBP.