

COMPORTAMENTOS CORPORATIVOS

Simplex | Pessoal | Justo



Temos um propósito claro:

“CONTRIBUIR PARA QUE AS PESSOAS E OS NEGÓCIOS PROSPEREM”.

Para consolidar esse propósito é fundamental um olhar cuidadoso para nossas atitudes do dia a dia.

Por isso, neste material vamos falar dos nossos **Comportamentos Corporativos**.

Eles definem **o jeito de agir Santander**, pois orientam a forma como nos relacionamos com clientes, colegas, sociedade e acionistas. Além disso, fazem parte do ciclo de gestão de desempenho, e todos serão avaliados de acordo com a aplicação de cada um deles.

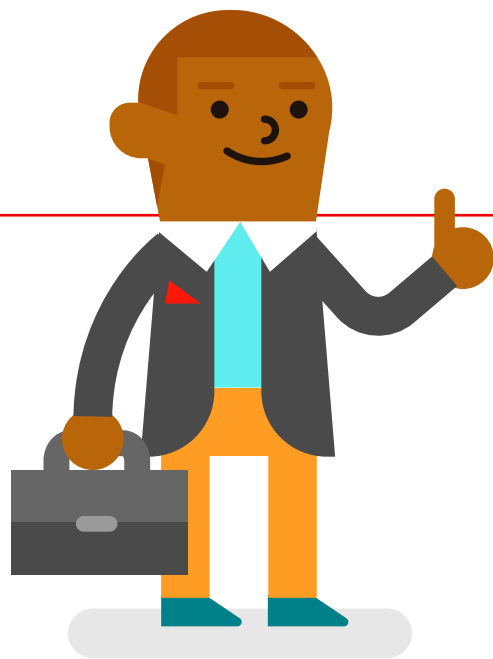
Colocar em prática os **9 Comportamentos** depende de cada um de nós.

A nossa atitude transformadora nos leva à construção de um Banco cada vez mais **Simples, Pessoal e Justo**.

TUDO COMEÇA COM A GENTE!

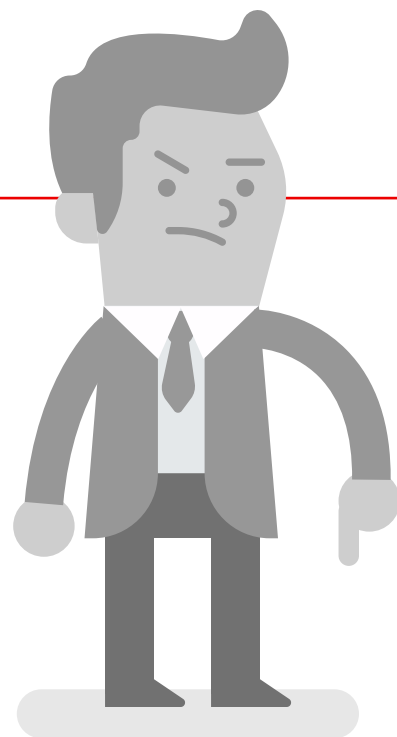


Mostro respeito e trato as pessoas como elas gostariam de ser tratadas, reconhecendo e buscando o melhor de cada uma.



PARA O SANTANDER É:

- Conviver com a diversidade de ideias.
- Reconhecer e entender o momento e a necessidade daqueles com quem me relaciono.
- Considerar o outro ao tomar uma decisão que o impacte e e comunicar-lhe sobre o impacto da decisão.



PARA O SANTANDER NÃO É:

- Descuidar da forma e do uso das palavras (não ser agressivo, gritar, insultar a pessoa, usar palavras de baixo calão, etc.), ainda que em situações de dificuldade ou estresse.
- Demonstrar respeito apenas em relações de poder, que visem interesses pessoais, ou naquelas em que eu tenha algum tipo de ganho/benefício.
- Valorizar apenas aqueles que são iguais a mim.

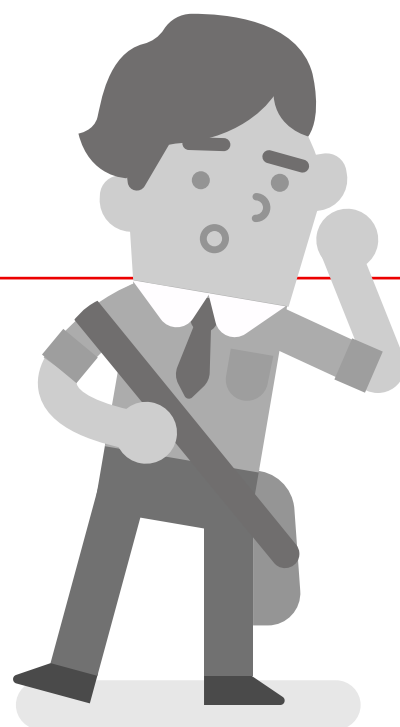


Escuto e me coloco no lugar do outro para entender melhor suas necessidades.



PARA O SANTANDER É:

- Estar totalmente focado nas pessoas, durante conversas e discussões, sem fazer outras coisas ao mesmo tempo.
- Assegurar-me sobre a compreensão da posição do outro.
- Estar aberto verdadeiramente a novas ideias e opiniões.

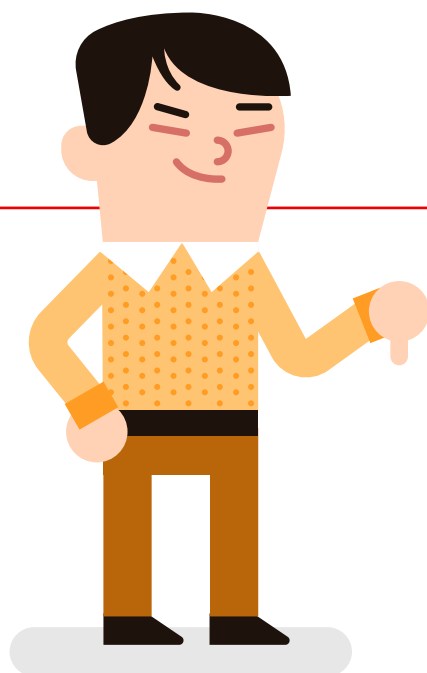


PARA O SANTANDER NÃO É:

- Impedir que as pessoas exponham suas opiniões e ideias ou ter preconceito sobre elas.
- Desconsiderar completamente os feedbacks recebidos.
- Pedir opiniões e pontos de vista e não considerá-los na tomada de decisão, sem justificativa.

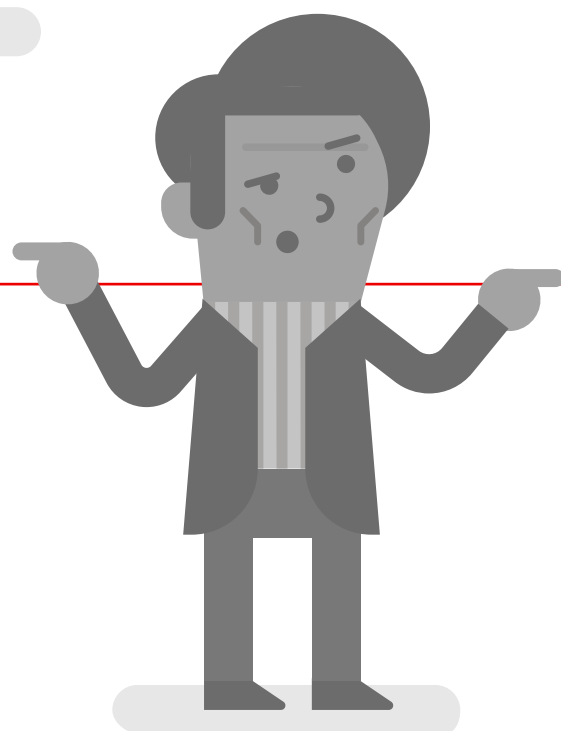


Falo claramente, me adapto ao meu interlocutor e contexto, questionando as coisas de forma construtiva.



PARA O SANTANDER É:

- Assegurar que o outro entendeu a mensagem transmitida.
- Expressar opiniões de forma verdadeira, transparente e respeitosa, posicionando-me.
- Ser objetivo, conciso e usar o poder da síntese.

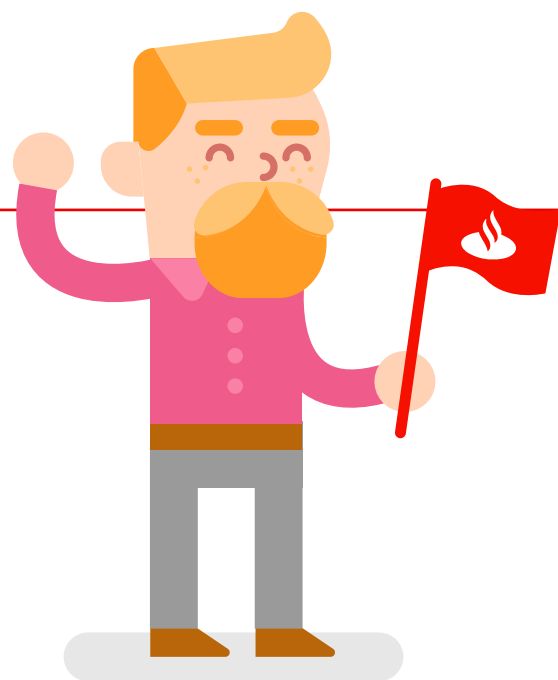


PARA O SANTANDER NÃO É:

- Omitir intencionalmente fatos, informações ou dados que possam induzir a uma decisão.
- Evitar um assunto difícil ou embaraçoso para não entrar em “conflito”.
- Fazer colocações e questionamentos, de forma a expor sem necessidade as pessoas envolvidas.

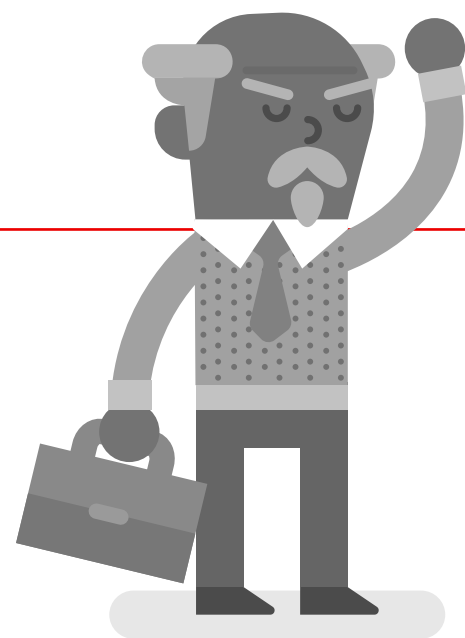


Trabalho com paixão e energia e dou o melhor de mim para ganhar confiança e fidelidade em minhas relações.



PARA O SANTANDER É:

- Ter uma atitude positiva e corajosa para encarar cada desafio como uma oportunidade.
- Atuar como embaixador do Banco, reforçando e divulgando as fortalezas e zelando pela reputação do Santander.
- Estar disposto a dar o melhor de mim nas atividades e no dia a dia.

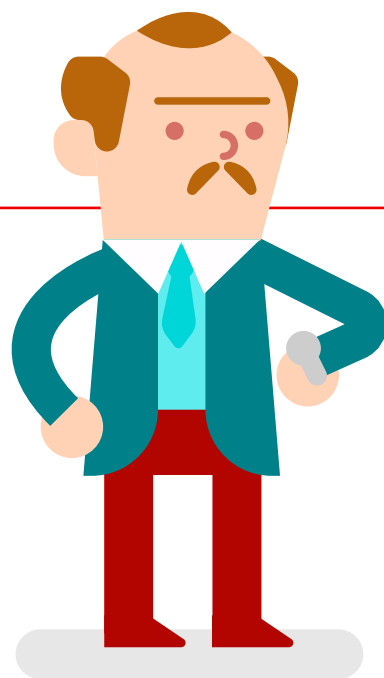


PARA O SANTANDER NÃO É:

- Ter atitudes passivas, acomodadas e conformistas.
- Dar apenas ênfase a pontos negativos ou que precisam de melhoria, lamentando-me constantemente.
- Apresentar falta de ambição e garra.

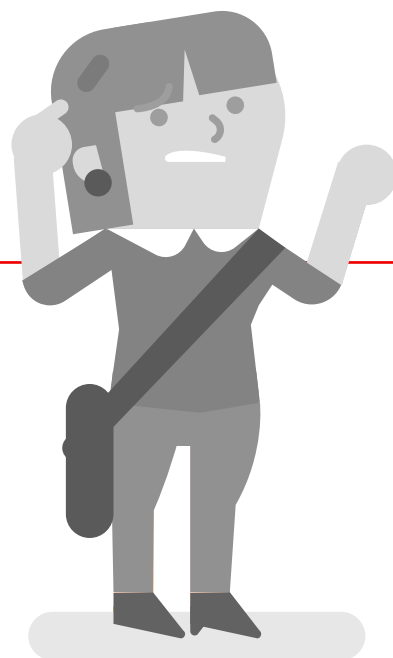


Cumpro o que prometo e sou coerente em tudo o que faço.



PARA O SANTANDER É:

- Responsabilizar-me por aquilo que foi acordado.
- Ter coerência entre o que acredito, falo e faço.
- Atuar de forma ética.



PARA O SANTANDER NÃO É:

- Entregar o prometido fora do prazo e/ou sem a qualidade acordada.
- Comprometer-me com o que não posso cumprir.
- Culpar os outros pelas suas atitudes individuais.

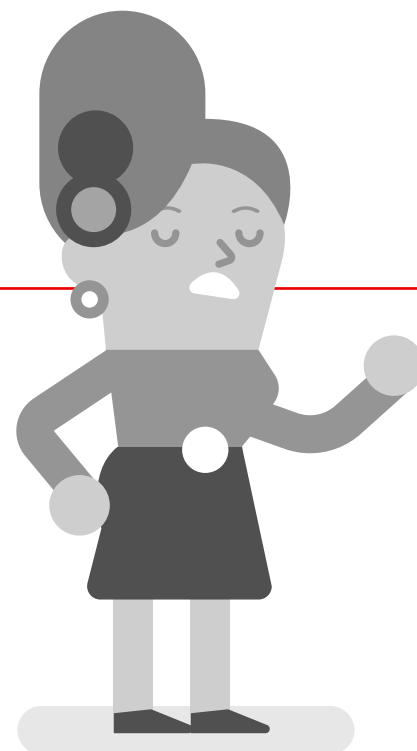


Promovo constantemente a colaboração interna para oferecer a melhor solução, em que todos ganham.



PARA O SANTANDER É:

- Importar-me com o desafio do outro.
- Promover colaboração entre as áreas e oferecer apoio àquelas que dependem ou não de mim, com bom senso.
- Atuar de forma ativa, compartilhando novas ideias, sugestões e experiências.



PARA O SANTANDER NÃO É:

- Construir soluções que não considerem o coletivo.
- Oferecer solução em que apenas uma parte ganha.
- Protelar decisões ou não tomá-las.

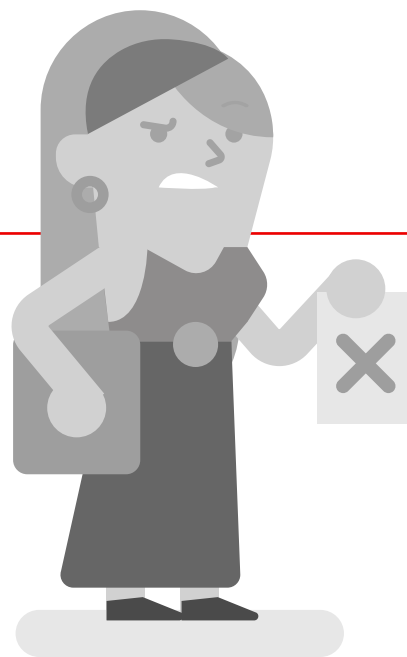


Apoio o desenvolvimento das pessoas com quem interajo, dando a elas feedback e reconhecendo os seus esforços.



PARA O SANTANDER É:

- Compartilhar conhecimento e aprendizados.
- Dar feedback de forma contínua e construtiva, falando para a pessoa e não sobre a pessoa para outras.
- Ajudar as pessoas com quem interajo a alcançar meus objetivos, independente de qualquer interesse e de forma genuína.



PARA O SANTANDER NÃO É:

- Atribuir ao outro a responsabilidade pelo meu desenvolvimento.
- Desconsiderar boas atitudes, intenções e resultados alcançados.
- Deixar de ser transparente por receio de ser mal-interpretado.

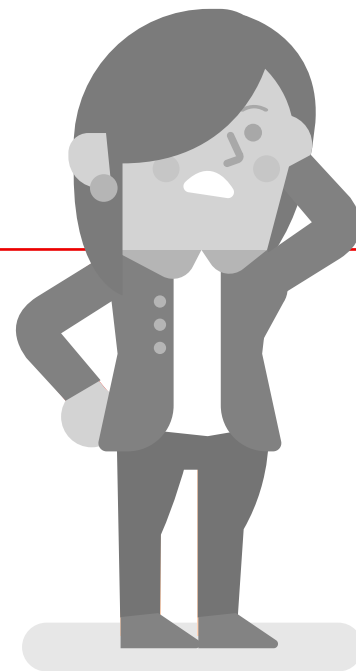


Promovo a mudança em tudo o que faço, contribuindo com soluções criativas e inovadoras e aprendendo com os erros.



PARA O SANTANDER É:

- Indignar-me quando percebo algo que pode ser melhorado e buscar uma solução.
- Buscar e conhecer boas práticas, que sejam inspiradoras ou ajudem nos desafios.
- Identificar o que pode ser melhorado e debater dentro das equipes.

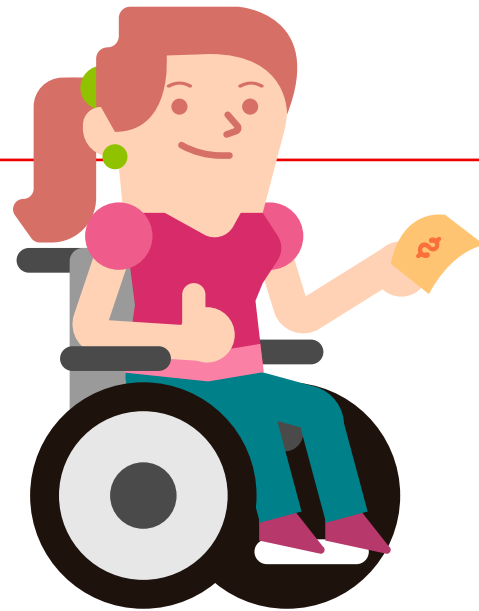


PARA O SANTANDER NÃO É:

- Insistir na maneira atual de fazer alguma coisa, quando identificada a necessidade de mudança.
- Desconsiderar os riscos ao propor ideias e soluções que não são habitualmente praticadas.
- Ser intolerante com os erros não intencionais.



Entrego resultados de curto e longo prazo com disciplina e qualidade, garantindo a experiência positiva do cliente em tudo o que faço.



PARA O SANTANDER É:

- Ser comprometido e ambicioso com o resultado.
- Ter profundidade naquilo que faço e visão do todo.
- Ter senso de urgência, atitude de dono e persistência.



PARA O SANTANDER NÃO É:

- Entregar a qualquer custo, sem cuidar do como.
- Criar e entregar soluções e produtos desconsiderando a real necessidade de quem recebe.
- Empregar mais tempo na justificativa do que na solução do problema ou entrega de resultados.