



CÓDIGO DE CULTURA DO
GUARDIÃO



INTRO DUÇÃO



Com o objetivo de fortalecer nossos valores, competências e práticas, temos o prazer de apresentar o nosso **Código de Cultura**.

Este documento é uma referência essencial para todos os colaboradores da **OSTEC**, onde estabelecemos as competências que valorizamos em nosso trabalho diário. Essas competências têm como objetivo criar uma cultura sólida e consistente, que promova o respeito, a excelência e a satisfação do cliente.

Acreditamos que, ao incorporar esses princípios em nosso comportamento, seremos capazes de oferecer um serviço excepcional, construir relacionamentos sólidos e alcançar resultados de excelência.



COMPETÊNCIAS

Nossas competências são os pilares que sustentam nossa cultura organizacional e refletem os valores que prezamos em nosso dia a dia.

Cada competência desempenha um papel fundamental em nosso trabalho, desde a maneira como assumimos responsabilidade até como colaboramos em equipe.

A seguir, apresentamos uma breve descrição de nossas competências.



RESPONSABILIDADE E SENSO DE DONO

Essa competência está relacionada à capacidade de assumir a responsabilidade por suas ações, projetos e resultados.

Demonstra comprometimento, agindo com proatividade e tomando a iniciativa de resolver problemas e alcançar os objetivos estabelecidos.

Um profissional com senso de dono assume a responsabilidade pelo seu trabalho e contribui para o sucesso da equipe e da organização como um todo.



COMO VIVEMOS

- Assumimos responsabilidade por nossas ações e decisões;
- Trabalhamos para resolver problemas em vez de apenas identificá-los;
- Cumprimos prazos e entregamos resultados de alta qualidade.

COMO NÃO VIVEMOS

- Atribuímos a culpa a outros e evitamos assumir responsabilidade;
- Deixamos tarefas inacabadas ou não cumprimos os prazos acordados;
- Não nos preocupamos com a qualidade do trabalho entregue.



FOCO NO CLIENTE E SENSO DE URGÊNCIA

Essa competência envolve a orientação para o cliente e a habilidade de atender às suas necessidades e expectativas.

Um colaborador com foco no cliente se esforça para compreender as demandas e oferecer soluções eficientes.

Além disso, demonstra senso de urgência ao responder prontamente às solicitações dos clientes, garantindo um alto nível de serviço e satisfação.



COMO VIVEMOS

- Colocamos as necessidades do cliente em primeiro lugar;
- Resolvemos rapidamente as solicitações dos clientes;
- Demonstramos empenho e agilidade para atender às expectativas do cliente.

COMO NÃO VIVEMOS

- Ignoramos as necessidades do cliente e priorizamos nossas próprias preferências;
- Demoramos para responder ou resolver as solicitações dos clientes;
- Não nos importamos com prazos ou urgências, prejudicando a satisfação do cliente.



VISÃO SISTÊMICA

A visão sistêmica refere-se à habilidade de enxergar além das atividades e tarefas individuais, compreendendo o impacto de suas ações no contexto geral da organização.

Um profissional com visão sistêmica entende como suas responsabilidades se relacionam com outras áreas e busca integrar esforços e alinhar objetivos para alcançar resultados sinérgicos.



COMO VIVEMOS

- Entendemos como nossas ações se encaixam no contexto geral da organização;
- Consideramos as interconexões e impactos em outras áreas e processos;
- Buscamos soluções que beneficiem todo o sistema, não apenas partes isoladas.

COMO NÃO VIVEMOS

- Focamos apenas nas nossas próprias tarefas e metas, sem considerar o quadro geral;
- Agimos de forma isolada, sem colaboração ou comunicação com outras equipes;
- Tomamos decisões que beneficiam apenas uma parte do sistema, prejudicando o todo.



EMPATIA

A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo suas emoções, necessidades e perspectivas.

Um colaborador empático demonstra sensibilidade e respeito em suas interações, criando um ambiente de trabalho inclusivo e colaborativo.

Essa competência é essencial para a construção de relacionamentos positivos e aprimoramento da comunicação.



COMO VIVEMOS

- Ouvimos atentamente os outros e buscamos entender suas perspectivas;
- Demonstramos compreensão e consideração pelos sentimentos e necessidades dos outros;
- Tratamos as pessoas com respeito, cordialidade e empatia em todas as interações.

COMO NÃO VIVEMOS

- Ignoramos as opiniões e sentimentos dos outros;
- Não nos importamos com o impacto das nossas ações nos outros;
- Tratamos as pessoas de forma rude, desrespeitosa ou insensível.



ORIENTAÇÃO A RESULTADOS

Essa competência diz respeito à habilidade de estabelecer metas claras e buscar constantemente a obtenção de resultados.

Um profissional orientado a resultados é focado, determinado e persistente na busca por soluções e na superação de desafios.

Além disso, valoriza a qualidade e a excelência em seu trabalho, buscando alcançar os objetivos estabelecidos.



COMO VIVEMOS

- Estabelecemos metas claras e trabalhamos para alcançá-las;
- Enfrentamos desafios e persistimos até atingir os resultados desejados;
- Valorizamos a excelência e a busca contínua pela melhoria.

COMO NÃO VIVEMOS

- Não estabelecemos metas claras ou não nos esforçamos para alcançá-las;
- Desistimos facilmente diante de obstáculos ou dificuldades;
- Aceitamos resultados fracos e não nos esforçamos para melhorar.



PROATIVIDADE

A proatividade está relacionada à iniciativa de antecipar-se às situações, identificar oportunidades de melhoria e agir de forma preventiva.

Um colaborador proativo não espera que as coisas aconteçam, mas toma a iniciativa de agir e fazer a diferença.

Essa competência é valorizada pela capacidade de antecipar problemas, propor soluções e agregar valor ao trabalho realizado.



COMO VIVEMOS

- Antecipamos problemas e agimos antes que eles ocorram;
- Buscamos constantemente oportunidades de melhoria e inovação;
- Assumimos a responsabilidade de fazer acontecer, em vez de esperar por instruções.

COMO NÃO VIVEMOS

- Esperamos que os problemas aconteçam para tomar alguma ação;
- Resistimos a mudanças e nos apegamos ao status atual;
- Dependemos de outras pessoas para nos dizer o que fazer e como fazer.



TRABALHO EM EQUIPE

Essa competência envolve a habilidade de colaborar e interagir de forma efetiva com os membros da equipe, valorizando a diversidade de ideias e perspectivas.

Um colaborador com bom trabalho em equipe é cooperativo, participativo e contribui para a criação de um ambiente de trabalho harmonioso, em que todos possam alcançar objetivos comuns.



COMO VIVEMOS

- Colaboramos de forma efetiva com os membros da equipe;
- Compartilhamos conhecimentos, habilidades e recursos com os outros;
- Valorizamos e respeitamos a diversidade de ideias e perspectivas.

COMO NÃO VIVEMOS

- Trabalhamos de forma isolada e não colaboramos com os outros;
- Mantemos informações ou recursos em segredo, prejudicando a equipe;
- Desconsideramos ou menosprezamos as opiniões e contribuições dos outros.



ÉTICA PROFISSIONAL

A ética profissional refere-se ao conjunto de princípios e valores que guiam as ações e decisões de um profissional.

Isso inclui a **honestidade, integridade, respeito, confidencialidade e cumprimento de normas e regulamentos.**

Um colaborador ético age de acordo com os padrões morais e éticos estabelecidos, promovendo a confiança e a credibilidade tanto interna como externamente.



COMO VIVEMOS

- Agimos com integridade e honestidade em todas as situações;
- Respeitamos a confidencialidade das informações confiadas a nós;
- Cumprimos as normas e regulamentos éticos estabelecidos pela empresa.

COMO NÃO VIVEMOS

- Enganamos ou agimos de forma desonesta em benefício próprio;
- Divulgamos informações confidenciais ou violamos a privacidade dos outros;
- Ignoramos ou contornamos as normas éticas, colocando os interesses pessoais acima dos da empresa.



APTIDÃO TÉCNICA

Buscamos a excelência através do conhecimento técnico atualizado, ou seja, constantemente atualizados com as mais recentes tendências e tecnologias relevantes para nosso trabalho. **Compartilhamos conhecimento e experiências, promovendo o aprendizado contínuo em nossa equipe.** Essa competência é essencial para fornecer soluções inovadoras e de alta qualidade aos nossos clientes.



COMO VIVEMOS

- Buscamos constantemente aprimorar nossas habilidades técnicas.
- Mantemo-nos atualizados sobre as mais recentes tendências e tecnologias relevantes para nosso trabalho.
- Compartilhamos conhecimento e experiências, promovendo o aprendizado contínuo em nossa equipe.

COMO NÃO VIVEMOS

- Não nos preocupamos em atualizar nossas habilidades técnicas, ficando desatualizados.
- Ignoramos a importância do aprendizado contínuo e do compartilhamento de conhecimento.
- Não nos esforçamos para superar desafios técnicos e não buscamos soluções inovadoras.

