



# Farol Capital

INVESTIMENTOS



AGENTE AUTÔNOMO  
DE INVESTIMENTOS  
XP Investimentos

BOOK DE COMPETÊNCIAS - PDI



# O QUE É PDI

O Plano de Desenvolvimento Individual é um planejamento que propõe a projeção da carreira por meio do aperfeiçoamento de habilidades que possibilitam a ascensão profissional em uma organização. De certa forma, o programa busca alinhar os interesses organizacionais aos anseios pessoais.

Resumidamente, é um roteiro que tem o intuito de estimular e monitorar o processo de evolução de um colaborador como profissional e indivíduo, focando em um objetivo específico.

É importante fazer um mapeamento das soft e hard skills do colaborador e para complementar essa análise, inclua pontos que precisam de melhorias e os pontos fortes de cada profissional. Também vale incluir as ambições, desempenho, experiências e outras habilidades.

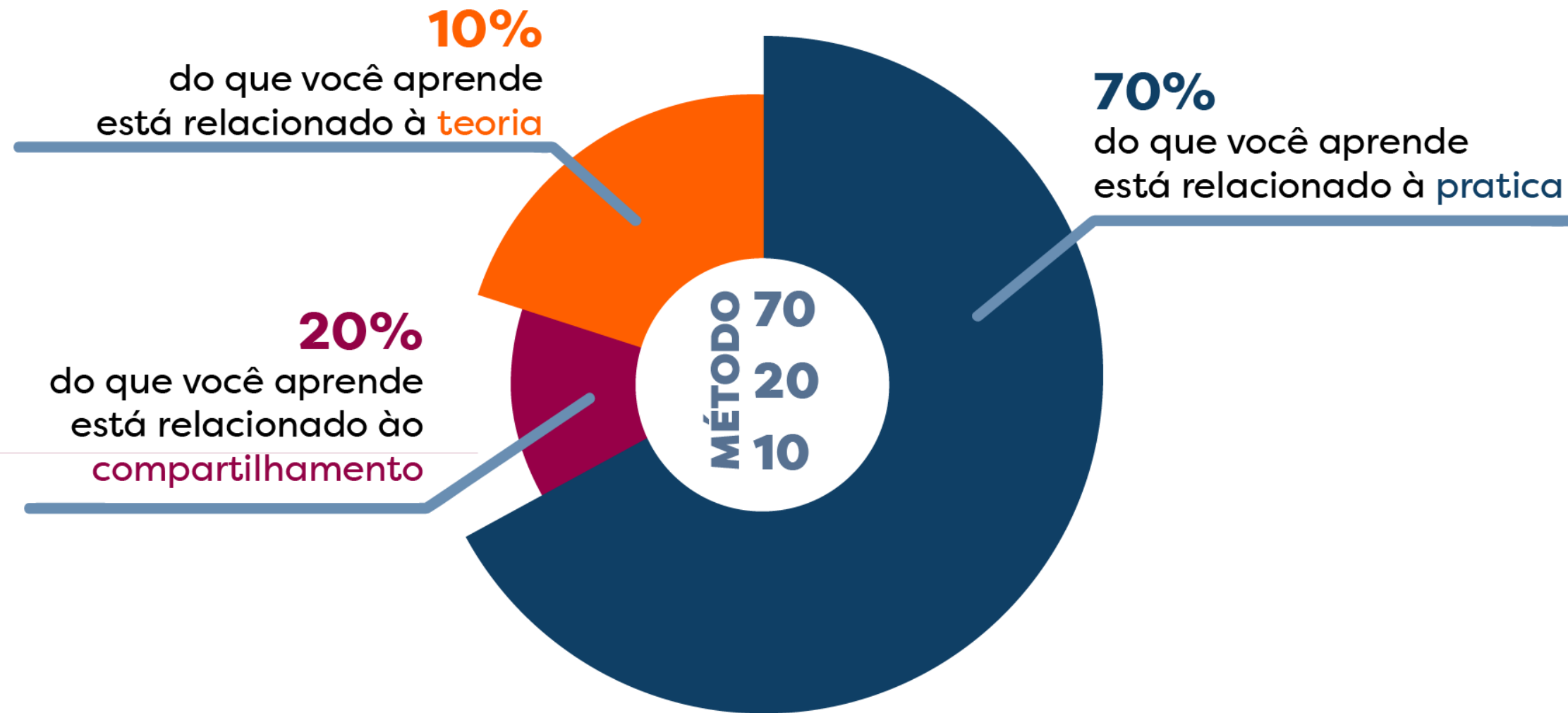
# ORIENTAÇÕES PARA CONSTRUÇÃO DO PDI

## **COLABORADOR**

1. Analise os pontos conversados com o seu gestor durante o feedback, suas aspirações de carreira e seu perfil (pontos fortes e de melhoria)
2. Pesquisa ações de desenvolvimento que se adequem às suas necessidades
3. Montar o PDI com Planos, ação e prazo para cada etapa
4. Validar o planejamento com o gestor e acompanhá-lo trimestralmente.

## **GESTOR**

1. Pesquisar e propor pontos de melhoria de carreira e comportamento
2. Propor ações de desenvolvimento em conjunto com o colaborador
3. Validar o planejamento com o colaborador e acompanhá-lo trimestralmente.



# MODELO 70 : 20 : 10

Exemplos de ações

- Assumir novas responsabilidades (sejam efetivas ou temporárias)
- Benchmark
- Novos hábitos
- Job rotation

70

- Feedback
- Coaching
- Mentoring
- Networking
- Círculos de aprendizagem

20

- Qualificações/ certificações
- Formações acadêmicas
- Cursos externos
- Treinamentos
- Leituras/ filmes/ vídeos
- Workshops/ palestras

10

## LEMBRE-SE

Tudo começa com um foco de desenvolvimento claro!

É assim com o nosso desenvolvimento também! Podemos investir em pequenos avanços em áreas diversas ou grandes avanços em um ponto específico



Você consegue perceber que a soma das setas do círculo 1 e 2 são iguais?

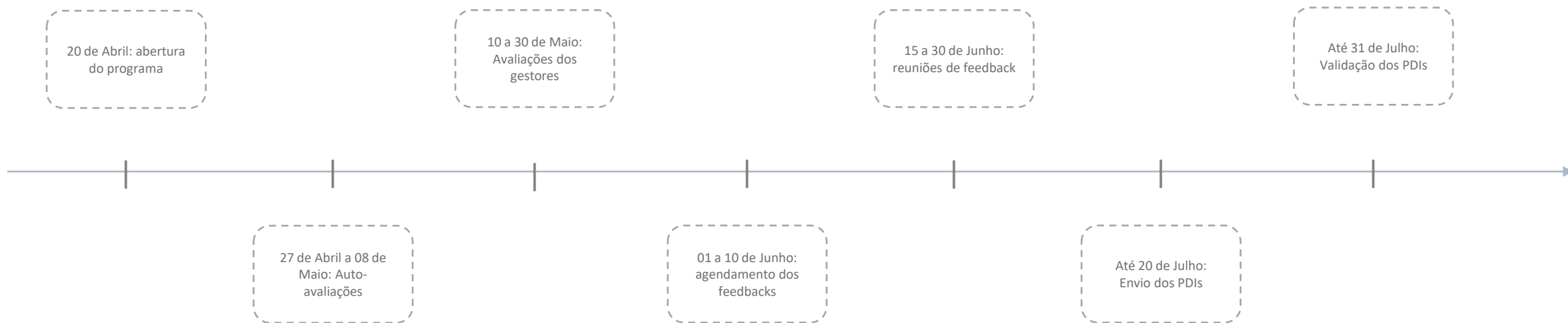
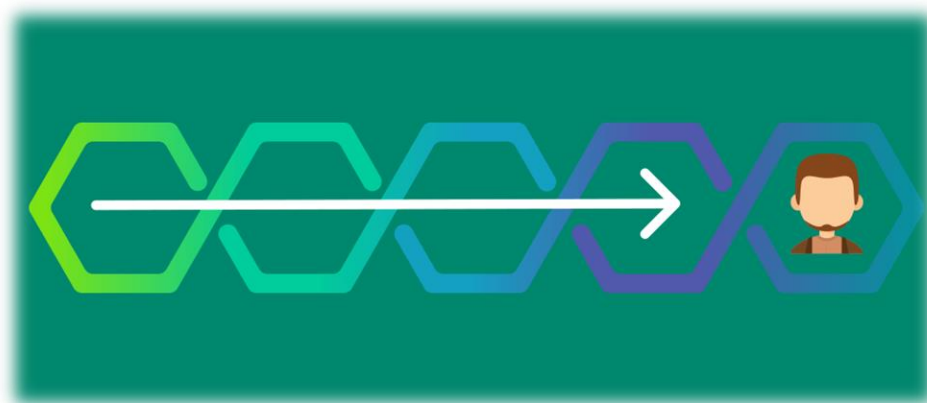


Por isso a nossa dica é:

- Defina 1 ou 2 pontos de desenvolvimento para o qual você direcionará seu PDI. Pense: o que, se desenvolvido, trará maior impacto?
- O que trará maior impacto não necessariamente é a competência com menor nota na avaliação. Cabe refletir sobre o que terá alta relevância para atingir seus objetivos profissionais e pessoais, projetos e tarefas. Ok?
- Uma vez que você e seu gestor tiverem clareza sobre o que é prioritário desenvolver, aí sim, construam as ações.

# FLUXO

## CICLO - 21



## FOCO NO CLIENTE

### Descrição

Trabalhou focado nas necessidades do cliente. Soube equilibrar custos, recursos, prazos e interesses conflitantes. Ouviu o cliente e agiu com mimo e atenção. Demonstrou prazer em atender, fidelizando e conquistando a confiança do seu público-alvo (cliente interno e externo).

### Palavras-Chave

- Escuta ativa
- Equilíbrio
- Fidelização
- Disponibilidade
- Cuidado

### Dicas e Sugestões

#### ➤ **Ações Práticas [70%]**

- Administre um cliente interno ou externo que está insatisfeito: detecte e solucione problemas de desempenho ou de qualidade associados a um produto e serviço.
- Faça uma pesquisa de satisfação com o cliente e elabore um plano de ação para obter retornos de maior impacto/ importância em um prazo de 3 meses após checagem de satisfação com o cliente.

#### ➤ **Ações de Interação [20%]**

- Construa e cultive uma relação de confiança com o cliente. Procure conhecer em primeira mão, por relacionamento direto, as suas necessidades reais: marque reuniões, procure conversas formais e informais.
- Mantenha a equipe regularmente bem informada sobre reclamações ou preferências dos clientes. Procure gerar ideias de melhorias a partir desses dados.

#### ➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

##### Livros

- A experiência Apple: Segredos para formar clientes incrivelmente fiéis - Carmine Gallo
- Guiados pelo encantamento: O Método Mercedes-Benz para entregar a melhor experiência do cliente - Joseph A. Michelli
- Experiência inesquecível para o cliente - Ken Blanchard

##### Cursos

- Excelência no Atendimento ao Cliente - Método Disney: Udemy
- Estratégias Avançadas de Negociação : ISE Business School
- Gestão do Relacionamento com Clientes : ESPM



# GESTÃO DE ROTINA

## Descrição

Realizou disciplinadamente sua rotina de trabalho ao longo do ano. Planejou e desdobrou metas.

Seguiu o calendário de gestão estabelecido, manteve o status de seus assuntos atualizados.

Realizou a análise de causas dos desvios de metas.

Mostrou e implementou um plano de correção de rumo.

## Palavras-Chave

- Autogestão
- Acompanhamento de metas
- Gestão de tarefas
- Resolução de problemas
- Produtividade

## Dicas e Sugestões

### ➤ **Ações Práticas [70%]**

- Estabeleça uma rotina anual para gestão dos assuntos da rotina. Com qual periodicidade você vai endereçar cada tema? Qual a melhor estratégia para garantir o olhar contínuo para os assuntos da rotina?
- Desenvolva clareza: quais suas metas? O que exatamente você precisa entregar? O que impacta nelas? Quais as prioridades frente ao que você se comprometeu a fazer?
- Semanalmente, elabore uma matriz de priorização. Se necessário, valide com gestor e/ ou cliente.
- Acostume-se a avaliar e medir a rotina: monitore tempo de execução, ganho de eficiência, experimentação, aprendizados assim como o impacto junto aos clientes.
- Não planeje o dia com excesso de carga: reserve tempo para pensar, planejar e priorizar novas demandas que surgirem.

### ➤ **Ações de Interação [20%]**

- Promova reflexão sobre a rotina: troque com equipe, superiores e pares.
- Organize fóruns de priorização e replanejamento com a equipe ou superiores.

### ➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

#### LIVROS

- Gerenciamento da Rotina - Vicente Falconi
- Gerenciando a si mesmo - Coletânea HBR
- A arte de fazer acontecer (método GTD) - David Allen

#### CURSOS

- Gerenciamento pelas diretrizes: Falconi Academia (online)
- Gestão do Tempo: Udemy/ FGV online
- Os 7 hábitos das pessoas altamente eficazes – Franklin Covey Brasil

# VISÃO ESTRATÉGICA

## Descrição

Mostrou sua visão sobre o negócio, buscou inovação de produtos e serviços, mercados e geografias, projetos de longa maturação.

Contextualizou as situações sob uma ótica ampla e geral para compreender o impacto que suas ações causam nas demais pessoas, áreas e na empresa como um todo, atuando de forma integrada com a equipe e outras áreas funcionais.

## Palavras-Chave

- Leitura de cenários
- Identificação de tendências
- Mudança
- Inovação
- Melhoria Contínua

## Dicas e Sugestões

### ➤ **Ações Práticas [70%]**

- Faça projeções e crie cenários para avaliar e revisitar sua estratégia atual. Conheça sobre o negócio que esta inserido.
- Pense sistemicamente, planeje sistemicamente: Considere aspectos econômico/financeiros, políticos, sociais, etc, ao desenhar um projeto e/ ou processo.
- Crie relacionamentos em entidades de classe ou órgãos relacionados ao mercado da empresa.

### ➤ **Ações de Interação [20%]**

- Pergunte e relacione-se: Procure compreender bem como o seu trabalho influi em outros departamentos, pensando e atuando sobre possíveis melhorias que impactem positivamente na estratégia da organização como um todo.
- Comunique e alinhe possíveis planos de contingência
- Acostume-se a pedir feedbacks periódicos a pessoas experientes sobre como veem algumas decisões que você tomou.

### ➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

#### LIVROS

- Mapas Mentais - Tony Buzan
- Business Model Generation: Inovação Em Modelos De Negócios - Alexander Osterwalder
- Mentores que lideram: Como líderes eficazes criam e executam - Howard Gardner

#### CURSOS

- Gestão de Riscos + Curso Bônus de Gestão de Projetos: Udemy
- Visual Thinking: Estruture suas ideias de forma visual: Descola
- Inevitável: As 12 forças tecnológicas que mudarão o nosso mundo - Kevin Kelly

# AUTONOMIA

## Descrição

Buscou ampliar a consciência sobre suas fortalezas e pontos a desenvolver, conciliando sua percepção com a das pessoas a sua volta. Foi pró ativo e aberto na busca por feedbacks. Refletiu e atuou sobre seus valores, estilo de trabalho e competências.

Identificou os focos de poder e influência e os caminhos necessários para aprovar e entregar projetos e metas de forma sábia e ética.

## Palavras-Chave

- Empreendedorismo
- Originalidade
- Energia
- Curiosidade

## Dicas e Sugestões

### ➤ **Ações Práticas [70%]**

- Analise suas opções e entenda o problema: Pesquisas mostram que definir o problema e tomar uma atitude são dois passos que acontecem quase que simultaneamente para a maioria das pessoas. Pare e defina o que é, e o que não é um problema. Quais necessidades não estão sendo atendidas no contexto atual? Direcione seu pensamento para um problema bem definido.
- Elimine as restrições: o que, dentro de você, está lhe impedindo de ser mais decisivo? Perfeccionismo, cautela, carga de trabalho?
- Busque diferentes pontos de vistas: converse com as pessoas. Não precisa ser um especialista do assunto, às vezes um amigo ou familiar pode te ajudar a enxergar novas perspectivas.
- Conheça e aplique a metodologia de Design Thinking para pensar “fora da caixa” em novas iniciativas no trabalho.

### ➤ **Ações de Interação [20%]**

- Procure estar atualizado sobre os foros sociais relevantes para o negócio e escolha participar de algum deles.
- Informe as pessoas afetadas pelo seu trabalho com antecedência adequada, evitando surpreendê-las com dados que poderia ter antecipado.

### ➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

#### LIVROS

- O novo poder - Henry Timms e Jeremy Helms
- A teoria da decisão - James Stein
- Estratégias de Decisão - Fernando Barrichelo

#### CURSOS

- Mentalidade Ágil - Descola
- Processo Decisório Estratégico – FGV
- Design Sprints, O caminho para soluções criativas - FIAP

# ATITUDE COLABORATIVA

## Descrição

Compartilhou bons e maus momentos. Reconheceu e valorizou o trabalho dos colegas. Dividiu os louros. Compartilhou ideias. Envolveu-se de forma próxima na solução dos problemas, fazendo acontecer. Trabalhou para entender e atuar sobre as questões cotidianas, buscando convergência e resolução.

Essa competência também tem tudo a ver com a forma como você estabelece a sua comunicação

## Palavras-Chave

- Comunicação
- Trabalho em equipe
- Colaboração
- Respeito
- Gentileza

## Dicas e Sugestões

### ➤ **Ações Práticas [70%]**

- A parceria demanda ouvido atento às necessidades das pessoas a sua volta. Você ouve o lado do outro antes de lhe negar apoio? Saber dizer não é importante, mas faça isso explicando suas razões, e mostrando-se disponível para contornar impeditivos.
- Pratique confiança e comunicação franca. Se você está enfrentando algum conflito ou distanciamento com um colega, que tal aproximarse? A Comunicação Não Violenta pode ajudá-lo!
- Exercite a postura de coresponsabilizar-se por desalinhamentos ou falhas de comunicação: a partir do reconhecimento de que “nós erramos juntos, pergunte-se, como podemos melhorar, também juntos?”

### ➤ **Ações de Interação [20%]**

- Exercite a Comunicação Não Violenta em seu dia a dia.
- Em suas interações pergunte ao outro: como posso te apoiar melhor? Como podemos nos ajudar mais para o resultado, a estratégia ou o clima da área?
- Procure interesses e objetivos comuns, sejam profissionais ou até mesmo pessoais.

### ➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

#### LIVROS

- Comunicação não-violenta - Marshall Rosenberg
- AJUDA: A relação essencial. Valorize o poder de dar e receber ajuda - Edgar Schein
- Mudando o tom da conversa: 17 princípios para resolver conflitos - Dana Caspersen

#### CURSOS

- Economia Colaborativa: Descola
- Comunicação e Neurociência: ESPM
- Comunicação Não-Violenta: como se relacionar com empatia: Udemy

# ORIENTAÇÃO A RESULTADO

## Descrição

Arregaçou a manga e suou a camisa. Teve drive por resultados e demonstrou comprometimento. Trabalhou para fazer mais e melhor, agindo com proatividade e buscando novos desafios. Enfrentou os problemas abertamente, exercitando olhar para solução. Não se abateu diante de um "não".

## Palavras-Chave

- Dedicção
- Alta Performance
- Proatividade
- Coragem
- Resiliência
- Foco em solução

## Dicas e Sugestões

### ➤ **Ações Práticas [70%]**

- Quais os seus objetivos no próximo mês? Trimestre, semestre, ano...? Torne-os visíveis.
- Estabeleça, diariamente, o seu objetivo do dia. Qual a principal ação a ser concretizada hoje?
- Organize o planejamento em torno das metas e constitua mecanismos de controle!
- Pratique a “acabativa” - só mude sua atenção para outros projetos uma vez que concluir o combinado.

### ➤ **Ações de Interação [20%]**

- Liste os obstáculos à realização dos resultados traçados. Troque com a equipe esses pontos, traçando-os como desafios.
- Pratique celebrar as conquistas!
- Participe de fóruns de comparação entre resultados e planejado.

### ➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

#### LIVROS

- O poder da alta performance - Brendon Burchard
- Know How - Ram Charn
- Gestão e Cultura de Resultados - José de Lima

#### CURSOS

- O Guia Completo Para Alta Produtividade : Udemey
- Gestão para Resultados: Falconi
- A Distância entre os Resultados e seus Objetivos: ESPM

## ÉTICA

Descrição

Agiu e relacionou-se de forma discreta e educada, interna e externamente. Não deu “carteirada” e tratou a todos da mesma forma.

Sustentou-se em valores éticos e morais, gerando credibilidade e confiança por aqueles que fazem parte do seu convívio diário: Colaboradores, Clientes Internos e Externos, Parceiros e Fornecedores. Mantém coerência entre discurso e prática.

Palavras-Chave

- Transparência
- Lealdade
- Confiança
- Credibilidade

Dicas e Sugestões➤ **Ações Práticas [70%]**

- Exercite a exposição junto à liderança e outras áreas: prepare-se antes, seja você mesmo, esteja atento ao estilo de cada um. Com a prática isso se tornará mais e mais natural.
- Estar sempre atualizado no mercado de atuação contribui para não cometer pequenos erros e deslizes por falta de conhecimento
- Esteja sempre atualizado às normas da empresa.
- NÃO compartilhe informações internas.

➤ **Ações de Interação [20%]**

- Como está o estado de espírito das pessoas a seu redor? Observe, crie alternativas e atue para melhorar a confiança e o clima entre a equipe!
- Antes de manifestar sua opinião ou dar um conselho, procure informar-se bem: ouça com atenção, manifeste compreensão para com os motivos que podem ter levado a pessoa a atuar como o fez. Ouça sempre os dois lados de uma questão antes de posicionar-se.

➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

## LIVROS

- Mindset - Carol Dweck

## CURSOS

- Como Construir a Confiança - School of Life
- Inteligência Emocional | Coaching de Emoções: Udemy
- Como Resolver Problemas Complexos e Tomar Decisões Efetivas - Udemy

# LIDERANÇA

## Descrição

Investiu tempo em formar uma equipe de alta performance. Desafiou seu time a fazer mais e melhor. Desenvolveu pessoas a partir de fortalezas e lacunas de competência. Deu feedback de qualidade e de forma contínua. Desafiou seu time a fazer mais e melhor, ao mesmo tempo em que ofereceu suporte ao desenvolvimento. Foi paciente e acessível para educar pessoas. Promoveu clima de confiança e trabalho em equipe. Praticou reconhecimento e elogio. Atuou de forma preventiva sobre o turnover.

## Palavras-Chave

- Delegar e não “delargar”
- Equipe de alta performance
- Investiu tempo no desenvolvimento
- Feedback contínuo e de qualidade

## Dicas e Sugestões

### ➤ **Ações Práticas [70%]**

- Converse com outros líderes que tenham grandes equipes, preferencialmente aqueles que já são reconhecidos por essa característica
- Faça um inventário das suas atitudes de liderança: o que você faz bem e o que não faz tão bem (ou com frequência suficiente)?
- Dê e receba feedbacks
- Ensine pessoas e desenvolva uma comunicação lógica e com empatia

### ➤ **Ações de Interação [20%]**

- Busque modelos: observe outros líderes. Lembre de líderes que você teve e liste os melhores e piores e as razões pelas quais eles entraram em cada lista
- Como é ser liderado por você? Ninguém melhor que sua própria equipe para te dizer!
- Capture a percepção individual que cada membro da equipe tem de você. O que você faz que os ajuda a trabalhar melhor? O que você poderia parar de fazer, ou fazer menos e prol do eficácia e desenvolvimento da equipe
- Delegue um projeto que normalmente seria seu a alguém da sua equipe e acompanhe

### ➤ **Ações de Aprendizado Formal [10%]**

#### LIVROS

- O poder de delegar – Donna Genett
- Liderança sem Ego: A arte da indagação para construir equipes fortes e comprometida - Edgar Schein
- Mentores que lideram: Como líderes eficazes criam e executam - Howard Gardner

#### CURSOS

- Gestão Horizontal: Uma forma transparente de gerir times – Descola
- Gestão e Liderança: FGV Online
- Leaders of Learning: Universidade de Harvard

# Você chegou ao fim do cardápio do PDI, mas o seu Plano de Desenvolvimento está apenas começando!



Por fim, queremos te deixar com um pensamento:

Aprender é uma questão de consistência, e não intensidade. É preciso praticar, refletir, conversar, tentar, **TODOS OS DIAS**. Nós somos a soma do que consistentemente fazemos.

Esperamos que o vídeo do Simon Sinek te apoie nesta reflexão!

