



## PERFIL COMPETÊNCIAS

Competências	Conceito	Indicadores
Comprometimento	Atitude de desenvolver, manter e disseminar o compromisso com a Organização, agindo responsável e solidariamente, conforme as normas, políticas e diretrizes organizacionais.	<ul style="list-style-type: none"><li>. Apresenta iniciativa e disponibilidade na realização de suas atividades.</li><li>. Propõe melhorias na execução dos objetivos e resultados do seu trabalho.</li><li>. Contribui com outras tarefas em sua área de atuação para que os resultados gerais não sejam comprometidos.</li></ul>
Comunicação	Capacidade para se comunicar de forma oral e escrita eficazmente, compreendendo informações passadas e expressando-se com lógica, clareza e linguagem adequada ao público alvo.	<ul style="list-style-type: none"><li>. Organiza e expressa ideias de forma clara e objetiva.</li><li>. Certifica-se do entendimento sobre as informações passadas e recebidas.</li><li>. Identifica, disponibiliza e compartilha informações, experiências e resultados.</li></ul>
Foco no Cliente	Capacidade para diagnosticar necessidades dos clientes internos e/ou externos, mantendo relações de trabalho produtivas e formulando respostas adequadas para assegurar o funcionamento eficaz das diferentes áreas da Organização.	<ul style="list-style-type: none"><li>. Possui atenção constante no alcance da satisfação dos clientes buscando desenvolver seu requerimento com clareza.</li><li>. Antecipa e identifica as necessidades do cliente buscando adotar um tratamento condizente com as diretrizes da Organização.</li><li>. Atende o cliente com cortesia e destreza, propondo ações para aperfeiçoar o atendimento prestado.</li></ul>

<p><b>Acompanhamento e Avaliação das Ações Executadas</b></p>	<p>Capacidade de acompanhar, avaliar sistematicamente e redirecionar, se necessário, as atividades desenvolvidas e os resultados parciais e finais do trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Mantém-se informado sobre o andamento das ações sob sua responsabilidade.</li> <li>. Utiliza ferramentas e instrumentos adequados para monitorar o desenvolvimento das ações executadas.</li> <li>. Mantem follow constante dos resultados parciais.</li> </ul>
<p><b>Administração do tempo</b></p>	<p>Habilidade para programar e racionalizar o uso do tempo na busca de otimizar a relação tempo e trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Realiza múltiplas tarefas ao mesmo tempo, distinguindo o que é prioridade.</li> <li>. Cumpre os prazos estabelecidos dos projetos, organizando suas atividades e administrando seu tempo.</li> <li>. Organiza seu trabalho de acordo com o tempo e os recursos disponíveis, com eficácia.</li> </ul>
<p><b>Análise Crítica</b></p>	<p>Capacidade de observar e analisar as informações com método e discriminação crítica, verificando adequadamente as relações de causa e efeito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Analisa as situações de trabalho que está envolvido fazendo críticas e sugestões quando necessário.</li> <li>. Utiliza instrumentos adequados para fundamentar suas avaliações.</li> <li>. Sugere relações adequadas de causa e efeito para a prevenção e correção de desvios observados.</li> </ul>

<p><b>Análise e Solução de Problemas</b></p>	<p>Habilidade para diagnosticar situações, identificando suas variáveis de causas e consequências, adotando medidas para resolvê-las.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Analisa as situações de trabalho que está envolvido fazendo críticas e sugestões, quando necessário.</li> <li>. Propõe ideias eficazes para o melhor desempenho de suas atividades.</li> <li>. Fornece soluções adequadas às demandas explícitas e implícitas.</li> </ul>
<p><b>Capacidade de Realização</b></p>	<p>Atitude de determinação e empenho na busca de objetivos e no desenvolvimento de atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Apresenta iniciativa e disponibilidade na realização de suas atividades.</li> <li>. Propõe melhorias na realização do seu trabalho, realizando suas tarefas com qualidade.</li> <li>. Contribui com outras tarefas em sua área de atuação para que os resultados gerais não sejam comprometidos</li> </ul>
<p><b>Competência Cultural</b></p>	<p>Capacidade de compreensão da cultura, transpondo seus valores e práticas para o seu trabalho e equipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Denota facilidade em assimilar conhecimentos diversificados a respeito dos valores cultivados.</li> <li>. Possui uma visão abrangente a respeito da cultura vivenciada.</li> <li>. Demonstra habilidade para assimilar e disseminar os valores e práticas organizacionais.</li> </ul>

<p><b>Fluxo de Trabalho</b></p>	<p>Conhecimento e compreensão do fluxo de informações e do encadeamento das atividades dos diversos processos de trabalho da Organização associados à sua área de atuação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Compreende a relação entre os processos que são conduzidos em sua área de atuação.</li> <li>. Compreende a interseção dos processos de outras áreas internas e/ou externas com a sua área de atuação.</li> <li>. Consegue adequar o fluxo de trabalho conforme as situações apresentadas.</li> </ul>
<p><b>Levantamento de Dados</b></p>	<p>Capacidade de identificar e coletar dados e informações para a utilização produtiva nas atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Facilita a aplicação de novas ideias e projetos, através da compilação adequada de dados e informações relevantes.</li> <li>. Visão crítica e assertiva na seleção e identificação de dados e informações.</li> <li>. Seleciona e organiza informações relevantes de sua área de trabalho, disponibilizando às pessoas interessadas.</li> </ul>
<p><b>Liderança</b></p>	<p>Habilidade de selecionar, integrar, desenvolver e reter pessoas, de forma alinhada às estratégias e valores da Organização, desenvolvendo equipes para o alcance de altos índices de desempenho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Distribui as tarefas com equidade entre os membros da equipe realizando o acompanhamento das metas negociadas.</li> <li>. Fornece feedback sobre o desempenho das ações, independente dos sistemas formais de avaliação.</li> <li>. Mobiliza as pessoas para o alcance das metas compartilhando informações e assuntos relevantes ao desempenho da equipe.</li> </ul>

<p><b>Negociação e Administração de Conflitos</b></p>	<p>Capacidade de conciliar necessidades e interesses numa perspectiva de benefícios e compromissos mútuos, buscando preservar relacionamentos e administrar possíveis conflitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Concilia interesses para a busca de resultados comuns.</li> <li>. Concilia conflitos entre pessoas e grupos por meio do diálogo e da transparência na avaliação de fatos.</li> <li>. Assume responsabilidade pelos compromissos firmados na negociação.</li> </ul>
<p><b>Organização</b></p>	<p>Habilidade para organizar e planejar suas atividades de forma alinhada com o planejamento de sua área.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Preocupa-se com a organização do seu trabalho impedindo que suas atividades possam refletir negativamente.</li> <li>. Demonstra organização nas atividades e projetos que desenvolve dando prioridade às ações consideradas importantes e urgentes.</li> <li>. Seleciona e organiza informações relevantes de sua área de trabalho disponibilizando às demais pessoas interessadas.</li> </ul>
<p><b>Planejamento</b></p>	<p>Habilidade para planejar e programar as atividades e sua área de atuação de forma alinhada com o planejamento da Organização, considerando e administrando as variáveis existentes no âmbito interno e/ou externo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Executa seu trabalho direcionando esforços para os procedimentos previamente definidos.</li> <li>. Define ações a serem desenvolvidas, a partir de um diagnóstico e avaliação.</li> <li>. Organiza e programa suas próprias atividades de forma alinhada com o planejamento de sua área e de modo integrado com as demais áreas da Organização.</li> </ul>
<p><b>Proatividade</b></p>	<p>Atitude de empreender iniciativa própria no desenvolvimento e proposição de ações que possam modificar positivamente ou agregar valor às atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. É atento para os menores sinais de possibilidade de mudança na rotina.</li> <li>. Age de maneira segura e auto-confiante na administração de problemas e situações emergenciais.</li> <li>. Pratica ações diferenciadas que modificam positivamente os resultados.</li> </ul>
<p><b>Tomada de Decisão</b></p>	<p>Capacidade de buscar e selecionar alternativas identificando aquela que garanta o melhor resultado cumprindo prazos definidos e considerando limites e riscos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Assume as responsabilidades pelas decisões tomadas.</li> <li>. Utiliza ferramentas básicas para tomada de decisão.</li> <li>. Obtém resultados assertivos ao enfrentar situações arriscadas.</li> </ul>

<p><b>Trabalho em Equipe</b></p>	<p>Atitude de colaboração, cooperação e construção de parcerias internas e externas, visando alcançar a sinergia necessária para atingir os objetivos comuns dos envolvidos e da Organização, assegurando relações produtivas para geração de resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Reconhece a contribuição dos colegas nos resultados alcançados pela equipe.</li> <li>. Sabe lidar com as diferenças e a interdependência entre os componentes.</li> <li>. Se coloca de forma solícita e colaborativa aos membros de sua equipe, propondo ações que contribuam para o desenvolvimento das atividades.</li> </ul>
<p><b>Visão Sistêmica</b></p>	<p>Habilidade para visualizar a Organização como um todo, compreendendo a inter-relação entre as demais áreas e processos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Estabelece relação entre os processos que são conduzidos em sua área de atuação e os processos das outras áreas da Organização.</li> <li>. Conhece os objetivos e projetos da Organização. Executa suas atividades identificando a continuidade do processo de trabalho nas demais áreas da Organização.</li> </ul>