

COMPETÊNCIAS UNIVERSAIS

CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO E FLEXIBILIDADE		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Habilidade para adaptar-se oportunamente às diferentes exigências do meio, sendo capaz de rever sua postura frente a novas realidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posiciona-se de acordo com seus princípios e valores, respeitando o outro • Convive e enfrenta as mudanças mantendo qualidade e produtividade • Adapta-se a situações adversas • Muda de posicionamento quando percebe que o ganho para o todo é mais importante do que o ganho individual, mantendo o comprometimento com os resultados • Discute ao ouvir as posições do outro e coloca as suas idéias de forma apropriada 	<ul style="list-style-type: none"> • Receptividade a novas proposições • Disposição para rever e mudar de opiniões quando necessário (quebrar paradigmas) • Desprendimento, desapego • Demonstração de respeito a ideias contrárias • Abertura ao novo • Abertura para mudanças de referências pessoais (mudanças de processos, local de trabalho, equipes, funções, etc) • Disponibilidade para passar de um modelo mental para outro • Respeito a ideias contrárias

COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Capacidade para interagir com as pessoas apresentando facilidade para ouvir, processar e compreender a mensagem. Facilidade para transmitir e argumentar com coerência e clareza, promovendo feedback sempre que necessário</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresenta comunicação falada, escrita ou gráfica de forma organizada e correta • Comunica-se através de argumentos, fatos e dados coerentes • Sabe ouvir, dar e receber feedback de forma educada e cortês • Usa termos adequados ao contexto (evita palavras desconhecidas e estrangeiras) • Interpreta a comunicação com propriedade (entende) • Comunica-se de forma objetiva (não é prolixo, subjetivo e/ou cansativo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adota uma postura de escuta e interesse no que os outros falam • Busca informações e pergunta quando tem dúvidas • Nas discussões, esclarece seus pontos de vista quando os outros necessitam • Reage de forma natural a feedback que inclui críticas • Oferece feedback com propriedade, cortesia e respeito com a outra parte (mesmo quando este inclui crítica) • Busca aproximação com as pessoas e é receptivo aos contatos • Quando se dirige às pessoas age com flexibilidade e obtém atenção

CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
Capacidade para conceber soluções inovadoras, viáveis e adequadas para as situações apresentadas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade para pensar de formas divergente e convergente (focar e desfocar ideias) • Usa a imaginação para resolver problemas • Uso de analogias e/ou metáforas • Coloca as ideias em ação • Estrutura as ideias novas de forma que os outros entendam • Usa estratégias criativas para resolver problemas • Adota métodos diferenciados para situações específicas • Propõe novas formas de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Busca formas diferentes de trabalho • Apresenta facilidade em gerar novas ideias • Tem disponibilidade para ouvir e aproveitar as ideias dos outros • Mantém atitude espontânea • Demonstra estabilidade emocional e bom humor • Propõe formas diferentes de trabalho

CULTURA DA QUALIDADE		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
Postura orientada para a busca contínua da satisfação das necessidades e superação das expectativas dos clientes internos e externos.	<ul style="list-style-type: none"> • Sabe estabelecer indicadores de desempenho das metas e acompanhá-los • Sabe ouvir críticas, sugestões e solicitações de clientes • Usa alguma medida para verificar resultados • Sabe extrair o máximo de recursos disponíveis • Usa com propriedade o marketing de relacionamento • Age com exatidão e agilidade no atendimento das necessidades do cliente • Atende de forma correta, deixando o cliente satisfeito • Cria canais de comunicação com o cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Interessa-se em conhecer as necessidades dos clientes internos e externos, procurando meios de atender (ver pela ótica do cliente) • Antecipa-se às necessidades dos clientes (é pró-ativo) • É receptivo a críticas, sugestões e solicitações dos clientes • Procura desenvolver as tarefas com qualidade, acertar sempre e corrigir falhas • Preocupa-se com a melhoria contínua dos processos (acredita que tudo pode ser melhorado) • Dá importância aos indicadores de desempenho das metas e os acompanha • É persistente na implantação de soluções • Respeita a opinião dos outros, evitando se colocar como o “dono da verdade”

LIDERANÇA		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Capacidade para catalisar os esforços grupais, de forma a atingir ou superar os objetivos organizacionais, estabelecendo um clima motivador, formando parcerias e estimulando o desenvolvimento da equipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consegue manter a equipe comprometida com resultados e metas • Estimula, aceita e valoriza as opiniões e contribuições pertinentes da equipe • Consegue estimular as pessoas a efetivar as mudanças necessárias ao alcance de melhores resultados • Consegue passar vibração e energia para a equipe • Adota palavras de estímulo, reconhecendo resultados e desempenho • Acompanha e participa do andamento dos trabalhos, colocando-se disponível caso haja necessidade • Avalia e, se necessário, reorienta as ações, obtendo a colaboração das pessoas • Age com foco nas atividades e projetos das equipes na busca de objetivos organizacionais 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeita as pessoas e demonstra possuir valores construtivos, tais como: confiança, ética, honestidade, justiça e lealdade • Tem facilidade para convencer o grupo a seguir suas orientações • Demonstra satisfação com resultados alcançados em grupo • Vibra e passa energia para o grupo • Valoriza resultados e metas • Incentiva o desenvolvimento das pessoas

ORIENTAÇÃO PARA RESULTADO		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Trabalha para exceder o padrão de desempenho estabelecido, com foco em fazer mais e melhor, comprometendo-se com melhorias e buscando a superação que resulta em alta performance e resultados sustentáveis para a empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segue os procedimentos e mantém a padronização dos processos • Atende as demandas com prontidão, assertividade e rapidez • Obtém resultados positivos • Utiliza os recursos disponíveis com eficiência • Excede o padrão de desempenho estabelecido • Mantém padrões de excelência em seu trabalho • Cumpre metas e estabelece desafios • Persegue objetivos • Analisa contextos, identificando indicadores favoráveis a resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Revela interesse e disponibilidade • Demonstra engajamento no alcance de metas • Valoriza resultados • Assegura a qualidade na entrega que realiza • Enxerga-se como dono do negócio • Apresenta posturas que indicam seu comprometimento com resultados • Mantém o foco nas metas e nos resultados • Propõe melhoria nos processos e procedimentos

PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Capacidade para planejar e organizar as ações para o trabalho, atingindo resultados através do estabelecimento de prioridades, metas tangíveis, mensuráveis e dentro dos critérios de desempenho válidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa contextos de forma objetiva, lógica e correta • Estabelece objetivos e monta estratégias para colocar os planos em ação • Define metas com propriedade, mensuráveis, atingíveis e que contenham desafios • Usa instrumentos de acompanhamento (monitoramento de resultados através de gráficos, ferramentas, controles visuais, etc) • Define padrões de desempenho com lógica • Realinha metas quando as mesmas vão em direção contrária aos objetivos • Tem facilidade para ler contextos • Atua voltado para resultados • Obtém resultados dentro dos prazos estabelecidos • Delega tarefas quando necessário • Prioriza as atividades, alertando o grupo para as interfaces das metas • Avalia o que é urgente e importante • Administra o tempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriza o planejamento • Costuma alertar as pessoas sobre a importância do planejamento • Demonstra gosto pela organização do local onde trabalha • Busca informações sobre recursos disponíveis • Valoriza planos estratégicos • Prioriza o planejamento antes da ação • Divulga para o grupo e colegas a importância dos planos • Busca separar o que é importante do que é urgente • Demonstra assumir compromissos com as metas traçadas

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Habilidade para interagir com as pessoas de forma empática, inclusive diante de situações conflitantes, demonstrando atitudes assertivas, comportamentos maduros e não combativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Argumenta com propriedade e respeito aos outros • Consegue atenção e a colaboração das pessoas de sua equipe • É agradável nos contatos e angaria a simpatia do grupo • Interage com as pessoas de maneira espontânea, obtendo a adesão às suas ideias • Ao lançar críticas, usa palavras respeitadas e tom amigável • Estabelece clima de confiança 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantém bom relacionamento com usuários e fornecedores • Demonstra comportamentos não combativos • É bem humorado • Busca aproximação e contatos com as pessoas • É receptivo à aproximação das pessoas • Mostra-se disponível para ajudar e cooperar nos grupos • Reage de forma educada às provocações • Quando se dirige às pessoas age com flexibilidade e obtém atenção

	<ul style="list-style-type: none"> • Consegue a atenção e a colaboração das pessoas de sua equipe 	
--	--	--

TRABALHO EM EQUIPE		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Capacidade para desenvolver ações compartilhadas, catalisando esforços através da cooperação mútua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interage com os membros do grupo, de forma espontânea • Obtém a colaboração, participação e o comprometimento do grupo na busca de resultados • Participa ativamente dos trabalhos, deixando espaço para a participação dos demais • Avalia sua participação e também a do restante do grupo, considerando os resultados esperados • Consegue ouvir e se fazer entender • Mantém a comunicação com clareza e objetividade • Descontra o ambiente e preserva o humor mesmo diante de dificuldades • Integra novos membros da equipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstra disponibilidade para ajudar os outros • Respeita os pontos de vista das pessoas • Sabe expor seus pontos de vista sem desvalorizar os dos outros • Respeita as diferenças individuais • Coloca-se no lugar do outro e compreende eventuais dificuldades (empatia) • Busca colaboração/comprometimento do grupo em prol de objetivos comuns • Busca ouvir e se fazer entender • Valoriza a comunicação demonstrando clareza e objetividade • Tem interesse pela coesão do grupo • É aberto às opiniões • Acredita no comprometimento/colaboração para o andamento dos trabalhos • Sabe ouvir • Tem transparência de atitude/ética

VISÃO SISTÊMICA		
DEFINIÇÃO	HABILIDADES	ATITUDES
<p>Capacidade para perceber a interação e a interdependência das partes que compõem o todo, visualizando tendências e possíveis ações capazes de influenciar o futuro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percebe a inter-relação das partes • Percebe e analisa as situações, gerando informações estratégicas, antes de tomar decisões • Percebe os atos anteriores que geram os resultados presentes • Consegue programar resultados futuros, agindo para alcançá-los • Estabelece interfaces de negócios entre a sua área e os objetivos da instituição • Instiga as pessoas para novas reflexões sobre oportunidades existentes • Acompanha mudanças e tendências de mercado • Analisa ações que agregam valor ao negócio • Analisa e seleciona informações, estabelecendo conexões necessárias ao desenvolvimento do trabalho • Percebe sua posição na cadeia dos processos internos e as consequências das ações tomadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendência a modificar comportamentos em função da análise de contextos • Tem interesse e curiosidade em conhecer a fundo a empresa onde trabalha • Orienta pessoas, antecipadamente, sobre os riscos e oportunidades, no contexto global • Valoriza os resultados macros • Valoriza o todo e a interdependência das áreas • Busca informações • Orienta-se pela visão de longo prazo