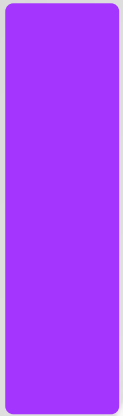




BIBLIOTECA DE COMPETÊNCIAS DO PERFIL CALIPER



Biblioteca de Competências do Perfil Caliper™

A **Biblioteca de Competências do Perfil Caliper** é uma abrangente coleção de 56 competências compostas por complexas fórmulas de traços de personalidade e comportamentos que podem ser aplicados a todos os tipos de cargos de liderança, vendas, atendimento e funções técnicas, em qualquer tipo de organização.

Esta abordagem destina-se a identificar os principais resultados, fatores críticos de sucesso e comportamentos necessários para ser bem sucedido em uma função específica, família de cargos, área funcional ou em toda a empresa. De uma perspectiva mais ampla, permite a integração vertical do desempenho do capital humano com a missão da empresa, ambiente de negócios, vantagem competitiva, metas e estratégia, valores fundamentais e cultura corporativa.

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Maturidade de Liderança

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

O indivíduo que apresenta esta competência serve como um modelo para o desempenho e comportamento organizacional, demonstrando humildade, confiança e coragem em um papel de liderança. Expressa assertivamente ideias que permitam o avanço dos negócios e não permite que as discordâncias afetem sua auto-confiança. Além disso, alguém que manifesta essa competência usará um estilo de comunicação direta com os outros e não se coíbe de se envolver em conversas difíceis ou desconfortáveis quando necessário. O indivíduo é versátil e bem orientado em seu estilo de liderança e modifica a abordagem, dependendo do contexto do desafio.

- Demonstra equilíbrio entre disposição profissional e modéstia
- Mostra tranquilidade ao confrontar questões controversas
- Serve como um modelo de referência e define um exemplo de liderança altamente plausível
- Assume responsabilidade por tomar decisões difíceis ou impopulares
- Adapta comportamentos de liderança para atender diferentes demandas individuais, de equipes e organizacionais.

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Comunicação de Liderança

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência refere-se à geração de um compromisso compartilhado com a organização, a construção moral e o incentivo ao engajamento com a missão, valores e metas. Fundamentalmente, trata-se de traduzir a visão e estratégia em planos de ação e metas mensuráveis para a equipe, bem como no desenvolvimento de uma cultura positiva e um ambiente de trabalho motivador.

- Motiva outros a darem o melhor de si
- Comunica claramente a visão e a estratégia em todos os níveis organizacionais
- Inspira pessoas a trabalharem no sentido da missão da empresa
- Gera orgulho e paixão pela marca e serviço da empresa
- Persevera apesar da resistência de outros a ideias, propostas ou iniciativas

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Geração de Resultados

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Geração de Resultados é sobre estabelecer responsabilidades, esclarecer expectativas de desempenho, alinhadas com padrões e medidas, monitorar e revisar o desempenho e dar feedback. Estas ações necessitam ser executadas de maneira a motivar os outros para superar suas metas, bem como assumir a responsabilidade por seu próprio desempenho. Uma alta performance nesta competência envolve criar um processo formal para comunicação de expectativas, mensurar e monitorar o desempenho, provendo feedback apropriado e objetivo, e criar a cultura de responsabilização, além de tomar atitudes apropriadas em casos de desempenho continuamente abaixo do esperado.

- Transmite uma sensação de urgência que motiva os outros a atingir metas
- Identifica e obtém os recursos que outros precisam para concluir projetos
- Impulsiona a execução de planos de negócios
- Incentiva um ambiente de contínua melhoria de desempenho
- Executa planos de melhoria nas partes da empresa que apresentam desempenho insatisfatório

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Condução de Mudança

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Indivíduos que demonstram esta competência criam, efetivamente, uma visão de mudança e engajam outros na implementação. Com frequência, irão empregar uma variedade de práticas para criar um ambiente que valorize a diversidade, promova a inclusão de todos os colaboradores e impulse os talentos de todos. Condução de Mudanças é sobre pioneirismo, propondo e apoiando grandes iniciativas que se alinhem a novas ideias e também envolvam a missão, visão, estratégia, metas e boas práticas da empresa, em um ambiente de negócios dinâmico.

- Promove melhorias em sua própria área funcional através da adoção de novas abordagens
- Promove projetos inovadores e pioneiros
- Defende iniciativas diante de resistência
- Transmite os benefícios de mudanças para a equipe e para a organização
- Cria um senso de urgência em relação às mudanças
- Ajuda outros a adaptarem-se e a superarem mudanças

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Gestão de Inovação

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

O indivíduo que exibe esta competência criará oportunidades através da promoção de um ambiente que esteja aberto a novas ou radicais alternativas aos métodos, abordagens e produtos tradicionais. Está relacionada à criação de um clima no qual os membros da equipe sintam-se seguros para questionar as práticas existentes e oferecer novas soluções para resolver problemas existentes ou emergentes. Também refere-se a iniciar cursos alternativos de ação para apoiar vantagens competitivas únicas na área de negócio.

- Cria um ambiente que incentiva pessoas a desenvolverem sua criatividade e inovação
- Gera oportunidades ao desafiar a mentalidade convencional
- Importa ideias de diversos setores da indústria, bem como acadêmicos e outros criadores de vanguarda
- Incentiva uma cultura que apoia assumir riscos e inovação
- Incentiva a implementação de novas ideias e de pensamento inovador

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Gestão da Qualidade

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Gerenciar a qualidade envolve medir, rastrear e avaliar a qualidade do trabalho de outros funcionários, sistemas ou processos. Significa gerenciar a eficiência, precisão, integridade e consistência dos resultados produzidos por equipes de funcionários e sistemas. Os gestores e supervisores que manifestam esta competência devem demonstrar uma forte orientação para a qualidade e ser uma voz ponderada para a qualidade dentro da organização.

- Determina padrões de qualidade para funcionários ou processos
- Utiliza sistemas de monitoramento ou outros relatórios para avaliar a qualidade
- Investiga os erros minuciosamente para chegar às causas de origem deles
- Fornece feedback sobre os erros e reforça os padrões de qualidade com os funcionários
- Implementa processos para abordar erros e preveni-los no futuro

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Formação de Equipe

O indivíduo que exibe esta competência habilita e incentiva os membros de um grupo a trabalharem coletivamente, a fim de executarem tarefas e atingirem metas que individualmente não poderiam ser cumpridas. Esta competência envolve trabalhar para delinear os papéis dos membros da equipe, facilitando a formulação de metas mutuamente aceitáveis, identificando as tarefas requeridas, estabelecendo prazos e padrões de entrega. Formação de Equipes envolve a compreensão do conjunto de talentos requeridos por um grupo de trabalho e demonstra a habilidade de identificar e selecionar pessoas que demonstrem as qualidades necessárias. Além disso, envolve também a integração dos membros da equipe de forma coesa e produtiva, para operar efetivamente em um ambiente de negócios mais amplo.

- Cria um ambiente de trabalho onde os membros da equipe ficam à vontade para compartilhar suas opiniões
- Reconhece e recompensa as realizações da equipe, celebrando o sucesso tanto da equipe como organizacional
- Encoraja todos os membros a participarem com a equipe
- Motiva os indivíduos a alcançarem resultados de equipe
- Promove a resolução construtiva de conflitos dentro da equipe

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Coaching e Desenvolvimento de Pessoas é sobre dedicar tempo com qualidade e ter compromissos planejados para instruir seus reportes diretos e prover processos e oportunidades para que eles compreendam seus pontos fortes e limitações em relação às competências relevantes. Esta competência envolve a facilitação do desenvolvimento profissional e aquisição de habilidades através da identificação de membros da equipe com maior necessidade de desenvolvimento, oferecendo feedback construtivo, criando oportunidades de aprendizado e dando suporte às várias atividades de desenvolvimento. O líder que manifesta esta competência, criará um clima em que o aprendizado e desenvolvimento contínuos serão considerados como principal prioridade, onde os indivíduos se sentirão seguros para reforçar seus pontos fortes e superar suas limitações.

- Auxilia as pessoas a identificarem suas necessidades de qualificação e desenvolvimento
- Oferece feedback construtivo de uma forma que motiva o indivíduo ou a equipe a melhorar
- Ajusta o estilo de orientação para as necessidades individuais
- Incentiva as pessoas a aprenderem com suas experiências
- Garante que o desenvolvimento ocorra através da remoção de obstáculos e alavancagem de recursos apropriados

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Delegação

Delegação envolve o impulsionamento efetivo e eficaz dos talentos de membros de sua equipe ou reportes diretos para o atingimento das metas. O indivíduo que exibe esta competência, irá exercer sua autoridade para tomar decisões ou executar tarefas, de forma apropriada para maximizar a efetividade da organização e dos indivíduos. Além disso, saberá como, quando e para quem delegar tarefas, comunicando com clareza e objetividade e alinhando as expectativas de resultados.

- Define, comunica e esclarece as expectativas com os funcionários
- Delega atribuições para a pessoa apropriada com base nas competências e responsabilidades do trabalho
- Considera as cargas de trabalho das pessoas ao atribuir-lhes novas tarefas
- Confia que outras pessoas tomem decisões independentes e as implementem
- Confia nas pessoas para experimentarem novos desafios e assumirem mais responsabilidades

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Gestão Baseada em Fatos

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Gestão Baseada em Fatos refere-se à coleta e revisão de informações necessárias para a gestão efetiva e objetiva do negócio. Indivíduos que exibem esta competência identificam o tipo de informação requerida para tomar decisões baseadas em fatos e monitoram os sistemas que fornecem ou coletam informação crítica. Além disso, esta competência envolve a visão da organização como um sistema aberto e a sintetização das informações oriundas de diversas fontes, bem como chegar a conclusões e tomar decisões que sejam racionais e baseadas em evidências.

- Avalia que dados são necessários para tomar decisões de negócio bem informadas e exatas
- Usa dados e relatórios para responsabilizar as pessoas a cumprirem suas metas
- Aplica os dados de desempenho mais relevantes a fim de tomar decisões significativas
- Avalia relatórios consistentemente para identificar oportunidades de aumentar o desempenho
- Avalia atualizações e documentos da empresa para manter-se a par de questões comerciais relevantes

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Gestão Estratégica de Talentos

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta é a habilidade e propensão em atrair, contratar, engajar e desenvolver pessoas com os talentos requeridos para que a organização eleve seu desempenho a altos níveis. Gestão Estratégica de Talentos refere-se à análise do capital humano e da força de trabalho necessários para atingir as metas e cumprir a missão da empresa, bem como à identificação de indivíduos que tenham as características para serem bem sucedidos em funções chave. Aqueles que demonstram esta competência reconhecem as contribuições individuais no atingimento das metas e focam o desenvolvimento profissional com respeito às necessidades futuras da organização.

- Define competências, experiências e recursos essenciais do funcionário, necessários para alcançar metas
- Agrupa as pessoas certas para alcançar metas
- Emprega metodologia de seleção definida que identifica candidatos adequados
- Planeja mudanças de pessoal com antecedência
- Comunica proativamente a justificativa para as decisões de seleção e planejamento de sucessão

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Direcionamento

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta é a habilidade de gerenciar a contribuição e o desempenho de indivíduos e equipes, a fim de assegurar que os objetivos da empresa sejam atingidos e os padrões sejam atendidos. Esta competência envolve a comunicação articulada e clara para informar o que será requerido em termos de expectativas, prazos e qualidade de entrega.

- Transmite expectativas sobre qualidade e pontualidade de forma direta
- Especifica uma data ou hora para a conclusão de uma tarefa ou projeto
- Adapta instruções conforme as habilidades, experiência e nível de confiança de uma pessoa.
- Responsabiliza pessoas para que alcancem suas metas de desempenho
- Fornece feedback relevante específico, regularmente

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Influência e Persuasão

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Influência e Persuasão diz respeito à expressão e intenção em persuadir, influenciar ou impressionar outros a fim de adquirir apoio a um objetivo, passar um tipo específico de impressão ou levar outros a um particular curso de ação. Esta competência refere-se à habilidade e propensão de ganhar adesão a ideias e convencer outros a aceitar pontos de vista ou aderir a planos, ações e novas abordagens em questões para as quais possam ter sido inicialmente resistentes. Significa estar consciente do impacto pessoal e saber como utilizá-lo, estabelecendo credibilidade para manter o respeito e suporte alheios.

- Defende ideias persuasivamente para obter apoio e comprometimento
- Expressa ideias e opiniões de forma confiante
- Insiste para chegar a um acordo
- Utiliza sinais dados pelas pessoas para influenciá-las efetivamente
- Usa lógica e fatos para tornar convincente um argumento

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Esta competência relaciona-se com uma propensão para trazer à luz conflitos e desacordos substanciais com a intenção de abordar e resolver problemas de forma aberta, objetiva, racional, e de forma construtiva. Um indivíduo que apresenta esta competência trabalhará para gerir os problemas de forma colaborativa, para a construção de consenso e para manter os melhores interesses da organização em mente durante todo o processo. Também é a habilidade de estar aberto a críticas considerando a opinião alheia e adotando novas formas de pensar, além de defender suas opiniões com autoconfiança e mudar de opinião e comportamento diante do recebimento de novas informações.

- Cria uma sentimento de respeito mútuo e propósito compartilhado
- Trabalha para obter um bom entendimento da causa básica de um conflito
- Promove o diálogo sereno e a cooperação
- Lida com perguntas e atitudes inesperadas com calma e flexibilidade
- Toma medidas para tratar de conflitos

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Negociação

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência reflete a habilidade de identificar pontos-chave de negociação para todas as partes e trabalhar efetivamente para atingir soluções ganha-ganha. Requer a compreensão das necessidades dos envolvidos e do valor do investimento na solução. Além disso também denota uma escuta efetiva, comunicação e resolução criativa de problemas.

- Coleta, analisa e organiza informações relevantes para respaldar a abordagem selecionada
- Capitaliza oportunidades para obter comprometimento durante uma negociação
- Promove diálogo com foco em mútuas concessões para encontrar pontos em comum em uma negociação
- Utiliza várias técnicas de comunicação para obter cooperação
- Avalia o resultado da negociação e determina outras medidas a serem tomadas

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

O indivíduo que exibe esta competência irá facilitar a compreensão mútua através da expressão de interesse genuíno, provendo total atenção ao conteúdo e significado das mensagens transmitidas pelo interlocutor. Escuta Ativa envolve comunicação em uma forma estruturada na qual o ouvinte, através de sinais verbais e não verbais, incentiva o interlocutor a dar continuidade ao seu discurso, expandindo seu ponto de vista. Faz perguntas esclarecedoras para garantir a compreensão e adquirir mais informação; reafirma ou reformula o que é dito para demonstrar que está ouvindo atentamente e para checar a interpretação e significado e reflete a emotividade com que o interlocutor transmite a mensagem.

- Faz perguntas para obter clareza
- Escuta atentamente as outras pessoas
- Incentiva o interlocutor a falar com base em sinais verbais e não verbais
- Reapresenta o que é dito para verificar a compreensão
- Leva em consideração as necessidades dos outros antes de responder

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Comunicação

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

A Comunicação pode ser vertical (entre líder e reporte direto) ou horizontal (entre colaboradores e os departamentos de uma organização). O indivíduo que exibe capacidade nesta área, transmite as informações requeridas de forma concisa, direta e inequívoca. Percebe como a mensagem afeta o interlocutor e se esforça para garantir que os outros compreendam as peculiaridades e função do que é dito. Esta competência também requer que o indivíduo esteja apto para ouvir, receber e entender o que é comunicado por outros, facilitando assim um ambiente de expressão aberta e consciente para todos os envolvidos.

- Compartilha prontamente informações com as pessoas apropriadas em tempo hábil
- Transmite informações de forma bem ponderada
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Torna o tema acessível ao público
- Comunica-se assertivamente

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Esta competência refere-se a transmitir claramente a informação e de forma didática para um indivíduo ou um grupo. O indivíduo que exibe esta competência, demonstra confiança em sua área de expertise, é paciente e explica detalhadamente os conceitos e informações aos outros, trabalhando para garantir a compreensão. Esta competência também envolve a aplicação de métodos de aprendizagem e comunicação com a audiência, e a preparação de recursos apropriados para o ensino.

- Explica conceitos de uma forma fácil de entender
- Se posiciona como uma fonte de informações confiável
- Mostra um bom nível de paciência quando o conteúdo não é compreendido facilmente
- Aborda as dúvidas e preocupações de todos os aprendizes
- Desenvolve materiais didáticos baseados nas necessidades e capacidades do aprendiz

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Sensibilidade Interpessoal

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta é a capacidade e propensão de se relacionar de forma eficaz com outras pessoas, sentir o impacto do próprio comportamento sobre os outros e modificar sua abordagem para alcançar resultados produtivos. Esta competência envolve alocar tempo para perceber as situações do ponto de vista dos outros, lendo sinais sutis, trabalhando para entender o que motiva os comportamentos dos outros, e prever como as pessoas vão reagir em várias situações. Ainda, ter empatia e, portanto, uma visão sobre o que os outros sentem, pensam e valorizam. Exige considerável autoconsciência e autocontrole, bem como conscientemente ajustar o próprio comportamento para garantir interações de sucesso.

- Considera pontos de vista de outros com uma mente aberta
- Compreende a lógica subjacente às reações de outros
- Reconhece e aborda questões sensíveis de forma objetiva
- Adapta o estilo de comunicação para atender as necessidades dos outros
- Tem consciência de como o comportamento de uma pessoa pode afetar o de outras

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Cordialidade

Cordialidade significa proporcionar uma experiência agradável ao cliente. Esta competência está relacionada com a capacidade de demonstrar uma atitude prestativa e acessível aos clientes em todas as circunstâncias, incluindo aquelas em que o cliente é hostil ou desagradável. Também envolve o acompanhamento para garantir que as solicitações sejam atendidas, as perguntas sejam respondidas ou as reclamações sejam tratadas. Envolve ênfase na prestação de assistência e na capacidade de resposta e paciência ao lidar com os clientes.

- Projeta acessibilidade e simpatia quando abordado pelos clientes
- Mostra vontade de fornecer assistência quando solicitado
- Demonstra disposição para abordar os clientes e oferecer assistência
- Mantém um comportamento agradável mesmo quando os clientes não fazem isso
- Acompanha para atender solicitações ou responder perguntas para a satisfação do cliente

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Foco no Atendimento envolve a ênfase em garantir a experiência positiva ao cliente. Esta competência está relacionada à capacidade de identificar e entender as necessidades do cliente, administrar expectativas e dar prioridade a atender e superar tais necessidades. Envolve também a atitude de colocar-se fora do contexto a fim de garantir que sempre haverá valor agregado. Significa buscar proativamente responder a feedbacks dos clientes, entregando aquilo que foi acordado e dentro dos prazos. Em seu nível fundamental, significa ser educado, receptivo e paciente em lidar com as necessidades dos clientes. Em níveis mais elevados, requer o desenvolvimento e a implementação de uma estratégia sustentável de valor do cliente, projetada para identificar, atender e superar as expectativas dos clientes.

- Atende clientes de forma cortês
- Dedica-se a entender situações do ponto de vista do cliente
- Demonstra entusiasmo para ajudar os outros
- Toma medidas para resolver um problema do cliente, independentemente da causa
- Assegura que todas as ações e decisões sejam favoráveis às necessidades do cliente, bem como aos interesses da empresa

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Formação de Relacionamentos

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Indivíduos que exibem esta competência, desenvolvem relacionamentos profissionais de longo prazo com outros, baseados na confiança de que trabalharão para o interesse de todos os envolvidos e de que são suficientemente competentes para prover resultados. Esta competência é a habilidade e propensão para construir e manter interações amigáveis e sustentáveis com indivíduos ou rede de contatos que sejam, ou possam vir a ser, de interesse para a realização de vendas, serviços ou outros objetivos profissionais. As atividades relacionadas a esta competência incluem fazer contatos sociais formais ou informais, saber abordar e estabelecer credibilidade pessoal e para a empresa.

- Desenvolve novos contatos e inicia relacionamentos
- Frequentemente liga ou reúne-se com contatos existentes
- Posiciona a si mesmo e a empresa como parceiros estratégicos de negócios
- Serve como um recurso valioso, ganhando o respeito prolongado dos outros
- Constrói relacionamentos colaborativos e alianças

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Colaboração e Trabalho em Equipe

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência refere-se à tendência para trabalhar de forma interdependente e em colaboração com os outros para alcançar objetivos comuns. Inclui a propensão a suprimir necessidades e desejos individuais para alcançar as metas da equipe e trabalhar com os outros de uma forma que promova e incentive contribuições de cada colaborador em direção a um resultado otimizado. O indivíduo que apresenta esta competência trabalhará para envolver outras pessoas em decisões e ações, fornecerá informações relevantes para outros membros da equipe, facilitará o compartilhamento das metas, e dará forma ao comprometimento da equipe e às expectativas de performance.

- Trabalha bem em um ambiente de equipe
- Compartilha a responsabilidade de trabalho e a responsabilização pelos resultados com os integrantes da equipe
- Descobre novas perspectivas através de contato com pessoas em outras áreas funcionais ou com experiência diversificada
- Assume o papel necessário para alcançar o objetivo da equipe
- Busca colaborar com outros em diferentes áreas da empresa

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Pespicácia Organizacional

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência reflete a habilidade e propensão de reunir e acessar acuradamente as informações relacionadas aos canais de comunicação da organização e potencializar relacionamentos. Aqueles que possuem esta competência irão operar efetivamente no contexto cultural da empresa. Esta competência também está relacionada à habilidade de identificar quem toma as decisões e principais influenciadores, bem como prever, com acuracidade, como novos eventos ou situações irão afetar os indivíduos e grupos e o atingimento das metas da empresa.

- Identifica os principais decisores e influenciadores
- Conversa com outros para se inteirar sobre mudanças de pessoal dentro da organização
- Utiliza contatos para se manter informado das novidades da empresa
- Aproveita as relações informais e canais de comunicação dentro da empresa, com uma clara compreensão de seu impacto organizacional
- Move-se com fluidez entre todos os níveis da organização a fim de desenvolver amplo suporte para ideias e planos

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspiciência Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspiciência Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Mentalidade Global

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência refere-se a uma apreciação da diversidade de normas, valores, crenças, costumes, e pontos de vista. Os indivíduos que manifestam essa competência, valorizam e gerenciam diferenças culturais e consideram a diversidade do pensamento como um diferencial para o crescimento. Esta competência também se refere ao reconhecimento, não só dos benefícios oferecidos por normas globais consistentes, mas também em aprofundar a compreensão das diferenças locais e culturais, através de culturas e contextos de mudança. Isso requer reconhecer situações nas quais se exija que tanto elementos globais quanto locais sejam convincentes, combinando uma abertura e consciência da diversidade entre culturas e mercados, com uma vontade e capacidade de sintetizar toda esta diversidade.

- Incentiva um ambiente de inclusão e diversidade
- Dedica tempo a entender outras culturas e povos, a forma como trabalham e seus costumes e práticas
- Utiliza perspectivas culturais diferentes para criar oportunidades globais
- Compreende os desafios de trabalhar com outras culturas
- Procura ativamente contribuições de pessoas com origens diferentes da sua própria

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Processo Decisório Deliberativo

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência refere-se à habilidade de reunir, considerar e avaliar todas as informações relevantes para chegar a conclusões lógicas antes de agir. A pessoa que se destaca nesta competência, é capaz de deixar de lado preconceitos pessoais e adotar uma abordagem objetiva para fazer julgamentos e decisões. Isso pode envolver a utilização de dados ou outros fatos pertinentes para determinar um curso de ação que se baseie na interpretação consoante de todas as informações disponíveis.

- Avalia implicações de decisões de curto e de longo prazo
- Desafia premissas e o senso estabelecido ao lidar com diferentes questões
- Tenta compreender as principais partes interessadas e a situação antes de tomar decisões e adotar medidas
- Considera todas as informações pertinentes antes de tomar uma decisão
- Aplica lições baseadas na experiência para tomar decisões eficazes

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Tomada de Decisão

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência refere-se à tendência para assumir riscos calculados na tomada de decisão e ação, mesmo na ausência de todas as informações. Um indivíduo que exhibe esta competência realiza análise e toma decisões oportunas que reflitam as necessidades da organização. Tem a capacidade de permanecer confiante em suas decisões, quando confrontado com críticas ou oposição; identifica e compreende as questões, problemas e oportunidades; e toma medidas oportunas e consistentes com os dados disponíveis, restrições, tolerância ao risco e as consequências prováveis.

- Toma decisões oportunas baseado nas melhores informações disponíveis
- Toma medidas decisivas em situações de alto risco
- Está disposto a sustentar suas decisões
- Mostra tranquilidade ao tomar decisões em situações ambíguas
- Está disposto a tomar decisões diante de oposição

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Raciocínio Estratégico

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência está relacionada à capacidade de analisar a posição competitiva da empresa, considerando as tendências do mercado e da indústria, os clientes existentes e potenciais e pontos fortes e fracos em comparação aos concorrentes. Trata-se de desenvolver e dirigir um entendimento comum de uma visão de longo prazo que descreve no que a organização deve se tornar e como ela tem de funcionar no futuro; determinar objetivos a longo prazo e as táticas para alcançá-los; alocação de recursos de acordo com as prioridades; e certificar-se de que as responsabilidades e as expectativas para a execução da estratégia são claras.

- Desenvolve estratégias para responder a ameaças da concorrência
- Busca iniciativas, investimentos e oportunidades que se encaixam e apoiam as estratégias da empresa.
- Pensa estrategicamente para promover o crescimento ou obter vantagem competitiva
- Avalia e aborda as potenciais consequências futuras de planos estratégicos
- Traduz teoria e estratégia em planos de negócios práticos

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Cidadania Organizacional

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

O indivíduo que manifesta essa competência concentra seus esforços em trabalhar para o bem comum; coloca os objetivos da organização antes das metas individuais, funcionais, ou das unidades de negócios; e demonstra o desejo de ser parte de algo que ultrapassa os interesses particulares. Entende a macrovisão e mostra como seus esforços afetam a organização, opera em alinhamento com os objetivos organizacionais, e alinha oportunidades em parceria com outras funções ou departamentos.

- Toma decisões e age de forma a seguir seus próprios princípios e a reforçar a missão e valores da empresa
- Alinha publicamente seus próprios princípios e comportamentos pessoais com a missão, visão e valores da empresa
- Contata todas as áreas funcionais para integrar esforços
- Muda de perspectiva para garantir que suas próprias ações ou as de outros beneficiem toda a empresa, e não apenas a um indivíduo ou unidade de trabalho
- Traz à tona problemas entre departamentos para identificar objetivos conflitantes

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Pesquisa de Informações

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Essa competência é impulsionada por uma curiosidade intrínseca e vontade de saber mais sobre as coisas, pessoas ou questões. Isso envolve ir além de perguntas de rotina e inclui uma pesquisa mais aprofundada para obter informações exatas e solucionar discrepâncias através de uma série de perguntas. Pode envolver ainda uma alta capacidade de observação para perceber no ambiente oportunidades ou informações importantes que possam ser utilizadas no futuro.

- Aproveita especialistas e outras pessoas-chave como importantes fontes de informação
- Descobre informações relevantes para emitir opiniões precisas e tomar decisões bem fundamentadas
- Faz perguntas perspicazes aos outros para obter um entendimento mais aprofundado do assunto.
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações com embasamento
- Adota as medidas necessárias para resolver lacunas de informação

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos					Aprendizagem Contínua	
Gestão Estratégica de Talentos					Foco Estendido na Tarefa	
Direcionamento					Conforto na Ambiguidade	

Criatividade e Inovação

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

O indivíduo que apresenta essa competência mostra uma tendência para o pensamento divergente e a propensão a questionar as práticas existentes, desafiar os pressupostos arraigados, originar alternativas novas ou radicais para os métodos tradicionais, processos e produtos e construir sobre as ideias dos outros. Esta competência refere-se a explorar todas as opções, o desenvolvimento de novos conhecimentos, e pensar as fronteiras tradicionais do passado para melhorar o desempenho e construir ou manter uma vantagem competitiva.

- Tenta e experimenta várias abordagens para encontrar soluções
- Cria novos conceitos e abordagens para resolver problemas
- Questiona se as práticas, procedimentos e processos existentes são adequados e sugere melhorias
- Adota programas, processos ou produtos novos ou de vanguarda que afetem a organização de uma forma positiva
- Está aberto a desafios de tarefas não habituais

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Raciocínio Analítico

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

O indivíduo que exibe um alto nível de Raciocínio Analítico apresenta uma abordagem diferenciada para entender os problemas. Raciocínio Analítico é a capacidade e inclinação para identificar e sintetizar informações oriundas de diversas fontes e da procura por padrões em dados, realizando conexões entre eventos aparentemente não relacionados, além da compreensão da maneira como diferentes partes de um sistema são interdependentes. Uma vez que as informações estejam sintetizadas, esta competência envolve chegar a conclusões e tomar decisões racionais e baseadas em evidências.

- Capta facilmente conceitos subjacentes de informações complexas
- Analisa grandes volumes de informações para determinar tendências, padrões e conexões de dados
- Analisa a raiz dos problemas e identifica soluções
- Identifica conexões entre dados aparentemente não relacionados
- Reconhece problemas, questões e oportunidades

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Agilidade de Aprendizagem

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência está relacionada à tendência de discernir padrões de dados, reconhecer as relações entre conceitos e aplicar prontamente o aprendizado de um contexto para resolver problemas análogos em contextos diferentes. O indivíduo que apresenta esta competência reconhecerá rapidamente novos problemas e usará o aprendizado adquirido para obter compreensão antes de tomar decisões ou aplicar ações.

- Aprende rapidamente quando confrontado com novos desafios e situações
- Demonstra abertura para aprender coisas novas
- Analisa sucessos e fracassos para encontrar lições aplicáveis
- Relaciona o problema atual ao conhecimento adquirido numa situação diferente a fim de resolver um problema
- Atualiza conhecimento e habilidades regularmente

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Perspicácia Científica

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

O indivíduo que exibe esta competência consegue implementar de forma consistente e apropriada as melhores práticas em investigação científica e raciocínio empírico para identificar tendências nos dados. Ele ou ela utiliza a observação controlada e medições para o melhoramento contínuo da qualidade e relevância de um produto ou serviço; assegura que todos os princípios regulatórios, usados como base para a interpretação de resultados, estejam alinhados com evidências empíricas extraídas de descobertas científicas relevantes; conduz todas as pesquisas, análises e interpretações de acordo com as diretrizes estabelecidas pela comunidade científica apropriada.

- Coleta e analisa informações
- Chega a conclusões com base em uma convergência de evidências de várias fontes
- Verifica a precisão e a validade das informações utilizadas para chegar às conclusões
- Aplica pesquisa, conclusões e desenvolvimentos atuais em campos pertinentes ao próprio trabalho
- Chega a decisões e conclusões com base em tendências de dados

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Visão de Negócios

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência está relacionada à habilidade e propensão em tomar decisões de negócios baseadas em uma sólida compreensão do modelo de negócios da organização, objetivos estratégicos e políticas relevantes, bem como às melhores práticas e tecnologias atualizadas de sua própria área de atuação ou funcional. O indivíduo que demonstra esta competência utilizará dados de economia, finanças, negócios e técnicos para diagnosticar os pontos fortes e fraquezas na área de negócios da organização, identificando problemas e desenvolvendo estratégias e planos. Em níveis básicos, essa competência é sobre o uso efetivo de informações, ferramentas e tecnologia atuais na própria área. Em níveis mais elevados, é a capacidade de integrar tecnologia e informação da própria área com as funções de outras áreas da empresa para criar um ambiente de trabalho colaborativo, inovador e altamente produtivo.

- Considera efetivamente implicações financeiras de decisões, incluindo avaliação de risco e retorno
- Toma medidas para garantir a utilização eficiente e adequada de recursos com base em dados do orçamento
- Analisa informações comerciais e financeiras relacionadas com desempenho inadequado
- Mantém-se atualizado em relação aos produtos da empresa e identifica o valor negocial que proporcionam aos clientes
- Entende e utiliza os impulsionadores de negócios da empresa

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Ser focado em qualidade implica o gerenciamento de eficiência, acuracidade, completude e integridade do trabalho a partir da perspectiva do cliente e consumidor final dos produtos ou serviços. Um indivíduo que exibe essa competência garante que todo o trabalho na própria área de negócios, em toda a organização, realizado por vendedores e fornecedores, e por outras pessoas e entidades com as quais a empresa possua parcerias estratégicas seja realizado com excelência e padrões elevados de qualidade e integridade. Isso também envolve monitorar o trabalho e a produção dos membros da equipe, tomar medidas corretivas quando necessário e recomendar melhorias em práticas e procedimentos para melhorar continuamente a qualidade do trabalho produzido.

- Revisa todo o trabalho para garantir a integridade e precisão
- Demonstra grande atenção aos detalhes
- Utiliza as práticas recomendadas para garantir que os resultados do trabalho reflitam altos padrões de qualidade
- Assegura que os processos de qualidade mantenham a consistência interna e a integridade ao longo do tempo
- Avalia os próprios erros para evitar erros semelhantes no futuro

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Conformidade às Regras

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Um indivíduo que exibe essa competência trabalha para garantir que ele próprio, membros da equipe, outros funcionários, contratados, parceiros estratégicos e outras partes interessadas atuem de acordo com todas as regras, regulamentos, políticas e práticas recomendadas e alinhadas aos padrões de conduta da empresa. Um indivíduo que exiba essa competência permanece atualizado em diretrizes relevantes em seu setor e atualiza as políticas da empresa conforme necessário

- Atua em conformidade com políticas, procedimentos e diretrizes
- Investiga potenciais violações de regras, regulamentos, políticas e procedimentos
- Realiza avaliações/auditorias periódicas para assegurar o cumprimento dos procedimentos de conformidade
- Mantém documentação adequada relacionada a conformidade, regulamentos, etc.
- Monitora leis e regulamentos que afetam o setor

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

A Prontidão trata de avaliar uma condição e tomar medidas durante emergências ou no local de um incidente. Os indivíduos que exibem esta competência mantêm um estado de prontidão para responder a uma ampla variedade de situações num ambiente onde tarefas e atividades pré-planejadas podem ser interrompidas frequentemente. As pessoas que apresentam Orientação para Resposta demonstram a capacidade de escolher rápida e corretamente entre as opções de resposta, seguindo as melhores práticas e procedimentos aprendidos durante o treinamento.

- Está preparado para implementar a resposta correta em situações estressantes ou caóticas
- Avalia a situação e determina rapidamente o melhor curso de ação
- Funciona de acordo com as melhores práticas e protocolos, conforme definido pelo treinamento e pelas agências reguladoras estaduais, regionais e locais
- Mantém o foco e a postura em situações urgentes, emergenciais ou incomuns
- Instila calma nos outros

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Foco na Segurança

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência refere-se à habilidade e propensão a tomar ações necessárias para assegurar que a probabilidade de acidentes, lesões e doenças sejam minimizadas no ambiente de trabalho. Envolve estar atualizado quanto às leis de segurança do trabalho, permanecendo vigilante para potenciais perigos; e tomar todas as precauções para garantir o bem-estar de todos os colaboradores. No nível básico, esta competência significa realizar o trabalho de forma a minimizar a probabilidade e o impacto das lesões. Em níveis mais avançados, envolve desenvolver e apoiar uma cultura de segurança sustentável em toda a organização.

- Respeita consistentemente todas as normas de segurança da empresa, do cliente e governamentais
- Comunica incidentes e violações relacionados com a segurança, de acordo com a política
- Toma medidas para reduzir riscos relacionados com a saúde e a segurança
- Assegura que a documentação associada com qualidade e segurança seja mantida atualizada
- Implementa práticas e processos definidos relacionados com segurança e saúde

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Um indivíduo que demonstra esta competência terá uma abordagem sistemática no sentido de tornar o fluxo de trabalho da empresa mais efetivo e eficiente e adaptável ao ambiente de mudanças constantes. Esta é a habilidade e propensão para planejar, organizar e gerenciar processos e recursos organizacionais para o sucesso no atingimento dos objetivos do negócio. Está relacionada à vinculação de pessoas, recursos, políticas, programas, sistemas e ações em resposta sistemática às prioridades competitivas selecionadas na estratégia de negócios.

- Determina os processos necessários para cumprir metas
- Analisa e reestrutura tarefas conforme necessário para criar um fluxo de trabalho eficiente
- Reconhece oportunidades para sinergia e integração
- Desenvolve sistemas para projetar e medir processos de trabalho
- Visa reduzir ineficiências do processo

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Administração do Tempo

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Administração do Tempo é essencial em qualquer função que demande a realização de múltiplas tarefas em um período de tempo limitado. O indivíduo que demonstra esta competência se esforçará para completar todas as tarefas de trabalho mantendo-se suficientemente ágil para reagir a demandas concorrentes e mudanças de prioridades. Fundamentalmente, trata-se de administrar múltiplas responsabilidades, ser organizado e manter o ritmo nas tarefas urgentes.

- Administra o próprio tempo e programa atividades para garantir a realização de metas
- Administra o tempo de maneira a permitir reatividade a demandas variáveis
- Mantém-se a par de atividades e tarefas concorrentes de forma efetiva
- Equilibra novas solicitações com prioridades estabelecidas
- Alterna rapidamente entre tarefas com mínima perda de tempo

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Planejamento e Definição de Prioridades

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta é a habilidade e propensão de identificar prioridades, processos e ações práticas necessárias para atingir um objetivo ou implementar uma ideia. Planejamento e Definição de Prioridades frequentemente requer habilidades para planejamento de projetos e ações detalhadas, incluindo objetivos, responsabilidades, prazos, padrões, revisão de estágios e contingências. Em seus níveis mais altos, trata-se de maximizar o uso de recursos através do desenvolvimento de planos operacionais claros que visam alcançar metas de curto prazo e estratégia de negócios de longo prazo. Em níveis mais fundamentais, trata-se de estruturar o trabalho, alocar tarefas e usar o tempo e recursos efetivamente.

- Divide o trabalho em tarefas específicas
- Analisa o que é necessário para atingir as metas em termos de pessoas e prazos
- Considera as etapas intermediárias, objetivos e prazos ao definir prioridades a longo prazo
- Coordena recursos para atingir objetivos
- Monitora progresso de planos ou projetos de longo prazo

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Organização e Documentação de Informações [VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência trata da produção de documentação completa e bem organizada que atenda aos padrões governamentais, industriais ou organizacionais. Envolve encontrar e recuperar todas as informações relevantes para produzir relatórios ou responder perguntas, avaliar a qualidade dos dados encontrados, organizá-los de forma coerente e documentar com precisão as informações necessárias.

- Cria estratégias eficazes para recuperar informações
- Avalia a qualidade e relevância das fontes de informação
- Reúne todos os dados necessários para produzir relatórios ou responder perguntas
- Filtra e organiza as informações descobertas para documentá-las de maneira eficaz
- Revisa a documentação quanto à precisão e conformidade com os padrões

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Aplicação de Práticas Padrão

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência consiste em seguir processos ou técnicas bem estabelecidas e usar as melhores práticas ou procedimentos operacionais padrão em qualquer tarefa. As pessoas que apresentam esta competência aplicam estas práticas de forma consistente quando ocorrem situações familiares ou semelhantes, e consultam a gestão quando as situações estão fora do âmbito das práticas definidas.

- Trabalha dentro das práticas existentes
- Segue diretrizes estabelecidas
- Adota uma abordagem direta para concluir tarefas
- Usa métodos familiares para completar novas tarefas
- Consulta a gestão quando as situações estão fora das diretrizes

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Compostura e Resiliência

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência é sobre a capacidade de lidar eficazmente com a pressão, manter o foco e intensidade, e manter-se otimista e persistente, mesmo sob adversidades. É a capacidade e propensão para recuperar-se rapidamente de contratemplos, rejeições e conflitos e manter o autocontrole em face de hostilidade ou provocação. Em níveis básicos, essa competência é sobre manter a autoconfiança e evitar respostas excessivamente emocionais em situações tensas ou difíceis. Em níveis mais avançados, é a capacidade de perceber, compreender, gerenciar e alavancar as emoções próprias e outras para melhorar interações interpessoais, orientar ações e alcançar metas.

- Mantém a compostura em situações interpessoais desafiadoras
- Suporta a rejeição
- Demonstra capacidade de permanecer firme e resiliente sob tensão
- Recupera-se rapidamente de decepções e erros
- Responde de forma construtiva a complicações inesperadas

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Entusiasmo

Essa competência consiste em ser motivado pela emoção, entusiasmo e paixão. As pessoas que demonstram essa competência provavelmente terão uma reação consciente aos acontecimentos. Elas são capazes de provocar reflexão, gerar entusiasmo nos outros, não serem contidas pela compostura e demonstrar sentimentos sem constrangimento. Ao resolver conflitos ou negociar, é provável que apelem à emoção, sejam entusiasmadas e demonstrem os seus pontos de vista.

- Demonstra uma abordagem positiva para o trabalho
- Apresenta uma abordagem enérgica para resolver problemas
- Expressa otimismo em relação ao alcance de metas
- Motiva os outros a permanecerem positivos ao enfrentar desafios
- Usa entusiasmo e energia para unir as pessoas

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Força da Convicção

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

A Força da Convicção trata de manter as próprias crenças e manter o curso quando influências externas tentam afetar uma perspectiva, plano ou situação. Um indivíduo que demonstra esta competência vê o valor de aderir aos padrões profissionais e permanecer fiel a uma missão, visão ou conjunto de valores. Ele ou ela atua como uma força estabilizadora em resposta a circunstâncias caóticas ou mutáveis. As pessoas que demonstram esta competência estão dispostas a manter as suas próprias ideias ou percepções e a enfrentar sozinhas a oposição baseada na força das suas crenças.

- Aplica padrões profissionais de forma consistente
- Comunica a importância da missão, visão e valores aos outros
- Atua como uma presença estabilizadora contra a impulsividade ou mudanças caóticas
- Resiste à pressão externa para comprometer a missão, visão, valores ou padrões
- Defende as próprias convicções diante da oposição

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Motivação para a Realização e Perseverança

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência é caracterizada pela determinação em atingir níveis cada vez mais elevados de desempenho. Trata-se do estabelecimento de altos padrões e metas desafiadoras para si mesmo, para outros e para a organização exigindo o foco constante em alcançar e superar estas metas. Realização e Perseverança refere-se a insatisfação com o desempenho médio, bem como a derivação do orgulho e satisfação de um trabalho bem feito. Envolve a habilidade de receber e dar feedback construtivo, bem como apresentar resiliência diante de contratempos. Em níveis mais elevados, trata-se da determinação e do esforço sustentado necessário para alcançar uma melhoria significativa e contínua em todos os aspectos do desempenho individual e organizacional.

- Está disposto a aplicar esforço extra ou trabalhar longas horas para atingir objetivos
- Trabalha com persistência para superar obstáculos
- Esforça-se para superar metas, objetivos e padrões
- Expressa insatisfação com desempenho medíocre e se esforça para ser o melhor
- Enxerga atribuições difíceis como oportunidades para demonstrar habilidades e atingir novos níveis de desempenho

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Esta competência envolve a habilidade e propensão para reconhecer as próprias reações emocionais e pensamentos, buscar insights sobre suas causas e a análise objetiva do modo como estas reações afetam suas decisões, comportamentos e ao escolher o curso de ações. Um indivíduo que manifeste esta competência apresenta um sólido senso de confiança e otimismo, é consciente de como seu comportamento impacta outros e consegue avaliar objetivamente seus pontos fortes e limitações.

- Compensa lacunas ou pontos fracos no desenvolvimento próprio ao capitalizar nos pontos fortes pessoais
- Está ciente dos próprios pontos fracos e pontos fortes pessoais e profissionais e utiliza essas informações para aprimoramento profissional contínuo
- Reconhece as próprias limitações e procura ajuda quando o próprio nível de treinamento é insuficiente para uma situação específica
- Procura feedback de outros como uma medida de realização pessoal e toma medidas para melhorar

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Adaptabilidade

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

O indivíduo que exibe esta competência demonstra a habilidade de trabalhar de forma eficaz e mudar o curso quando as influências externas afetam o plano inicial, condição ou situação. Vai além do já experimentado e comprovado e evita permanecer em uma zona de conforto, aplicando soluções singulares para cada circunstância mutável. Aprende continuamente e impulsiona os pontos fortes dos membros da equipe para maximizar oportunidades emergentes em um cenário de mudanças. Pessoas que demonstram esta competência estão dispostas a mudar suas próprias ideias ou percepções com base em novas informações ou evidências, bem como modificar procedimentos padronizados e lidar com múltiplas exigências quando necessário.

- Redireciona esforços quando as metas mudam ou os resultados não são alcançados
- Permanece aberto a formas alternativas de execução de tarefas
- Reage com flexibilidade a mudanças de prioridade
- Aceita novas tarefas, desafios e situações voluntária e positivamente
- Ajusta-se a mudanças imprevistas nas rotinas diárias

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

O indivíduo que apresenta iniciativa procura influenciar eventos ativamente para atingir metas. Irá agir proativamente para executar seu trabalho, aprimorar um produto ou serviço, evitar problemas, ou desenvolver novas oportunidades. Demonstrará atitude positiva no sentido de fazer o que deve ser feito e buscará por responsabilidades adicionais que talvez estejam além do escopo de sua função. Alguém que apresente esta competência poderá executar e estruturar de forma independente as tarefas de trabalho necessárias para ser bem sucedido em sua função.

- Estabelece metas, objetivos e prioridades de forma independente
- Executa tarefas de trabalho antes de ser solicitado ou antes da situação exigir ação
- Toma iniciativa para aproveitar oportunidades
- Demonstra disposição para assumir riscos calculados para atingir objetivos de negócio
- Trabalha para completar tarefas melhor, mais rápido ou mais economicamente

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Responsabilidade

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência relaciona-se com assumir a responsabilidade pelo próprio desempenho e tomar partido de problemas e oportunidades independente da origem. Reflete uma tendência subjacente a ser confiável, respondendo aos compromissos em tempo hábil e entregando trabalho em alto nível de qualidade. O indivíduo que demonstra esta competência trabalha de forma cuidadosa e organizada, dedica atenção a todos os detalhes pertinentes, atende compromissos assumidos e constrói credibilidade através da confiança.

- Define metas pessoais e trabalha para alinhá-las com atividades do negócio
- Enxerga falhas como oportunidades de crescimento
- Mantém-se a par de questões em aberto e oportunidades a fim de levá-las à resolução
- Assume responsabilidade pelos próprios erros
- Implementa maneiras de medir e monitorar o próprio desempenho em relação a expectativas

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Profissionalismo

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência está relacionada ao estabelecimento de altos padrões de desempenho no trabalho para si mesmo e para outros. Um indivíduo que apresente esta competência irá apropriar-se e assumirá a responsabilidade no atingimento de metas, também será respeitoso e responsável ao lidar com pares, superiores, clientes, parceiros e outros envolvidos. Além disso, terá uma conduta consistente com as diretrizes e melhores práticas estabelecidas. Esta competência refere-se a exceder os padrões de conduta em seu campo e agir de modo a manter a confiança dos outros.

- Assume metas de desempenho definidas e trabalha para cumpri-las
- Interage com outros de forma a desenvolver confiança e lealdade
- Mantém interações profissionais com outros quando sob pressão
- Exibe a coragem de defender convicções
- Cumpre compromissos assumidos consistentemente

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Aprendizagem Contínua

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência envolve a propensão para assumir a responsabilidade por sua própria aprendizagem e desenvolvimento profissional. Isso requer ser objetivamente consciente do conhecimento e das habilidades necessárias para crescer em sua carreira, procurar ativamente por recursos de desenvolvimento profissional para obter os conhecimentos e habilidades necessários, e exibir a disciplina pessoal para atingir objetivos de aprendizagem.

- Identifica e segue áreas de desenvolvimento e qualificação que melhorarão o desempenho no trabalho
- Procura continuamente maneiras de expandir as capacidades de trabalho
- Demonstra compromisso com a aprendizagem ao longo da vida para manter os conhecimentos e habilidades necessários para alto desempenho
- Avalia as práticas recomendadas de outras organizações para aprender e agregar valor para a empresa
- Acompanha eventos de atualização do próprio setor, campo ou função

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Foco Estendido na Tarefa

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Foco Estendido na Tarefa é a habilidade de desempenhar a mesma função por uma quantidade de tempo significativa, mantendo o foco sem tornar-se disperso. Esta competência é sobre sentir-se confortável com uma programação estruturada que inclua tarefas repetitivas com poucas variações. Aqueles que se destacam nesta competência, prosperam em posições onde as tarefas são bem definidas e previsíveis no dia-a-dia.

- Mostra tranquilidade em passar longos períodos de tempo realizando a mesma tarefa
- Evita distrações ao lidar com tarefas rotineiras
- Usa um sistema para garantir que atividades de trabalho rotineiras são concluídas regularmente
- Acompanha as tarefas até sua conclusão
- Produz um trabalho completo e preciso

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade

Conforto na Ambiguidade

[VOLTAR AO ÍNDICE](#)

Esta competência é sobre sentir-se à vontade em situações de trabalho, sem orientações claras, estrutura ou resultados conhecidos. Trata-se de ser capaz de operar de forma eficaz em ambientes ambíguos e visualizar novas situações como desafios e não como fatores de estresse. Um indivíduo que demonstra essa competência se mantém paciente e calmo em situações desconhecidas e descobre maneiras de realizar tarefas em contextos de incerteza. Além disso, aquele que exibe esta competência pode prosperar em situações complexas e não familiares, bem como agir com confiança e tomar decisões eficazes e oportunas sem ter a visão do quadro completo.

- Trabalha com informações limitadas ou insuficientes para tomar decisões em tempo hábil
- Mantém a calma em situações de trabalho novas ou não habituais
- Corre riscos quando necessário para tomar decisões quando é disponibilizada pouca orientação ou informação
- Mostra tranquilidade em realizar tarefas com requisitos desconhecidos ou vagos
- Avalia potenciais riscos e opções quando confrontado com resultados incertos

Liderança	Comunicação Ativa	Relacionamento Interpessoal	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Processo de Gestão	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Cordialidade	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Entusiasmo
Geração de Resultados	Negociação	Foco no Atendimento	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Prontidão	Força da Convicção
Condução de Mudança	Escuta Ativa	Formação de Relacionamentos	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Foco na Segurança	Motivação para a Realização e Perseverança
Gestão de Inovação	Comunicação	Colaboração e Trabalho em Equipe	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Gestão de Processos	Autoconsciência
Gestão da Qualidade	Didática	Perspicácia Organizacional			Administração do Tempo	Adaptabilidade
Formação de Equipe		Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas					Organização e Documentação de Informações	Responsabilidade
Delegação					Aplicação de Práticas Padrão	Profissionalismo
Gestão Baseada em Fatos						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Direcionamento						Conforto na Ambiguidade



Para mais informações sobre as Competências do Perfil Caliper, por favor ligue para **41 3075-3400** ou visite www.talogy.com.br.

