

DEFINIÇÕES

A Talogy define competências como conjuntos de características pessoais que se integram ao contexto ou ambiente de trabalho para dar origem a um forte desempenho em áreas de resultados críticas para o negócio. A seguir, apresentamos uma lista com breves descrições das 56 competências, validadas cientificamente, encontradas na Biblioteca de Competências do Perfil Caliper:



LIDERANÇA

Maturidade de Liderança	Uma pessoa que demonstra esta competência atua como exemplo em termos de desempenho e comportamento organizacional ao mostrar humildade, confiança e coragem em seu papel de liderança.
Comunicação de Liderança	Alguém que demonstra esta competência gera um compromisso compartilhado com a empresa, aumentando a moral e incentivando a responsabilidade sobre a missão, metas e valores.
Geração de Resultados	Uma pessoa que demonstra esta competência motiva as pessoas a alcançar e a superar as metas ao estabelecer as responsabilidades, esclarecer as expectativas de desempenho, concordar com padrões e medidas elevadas, monitorar e analisar o desempenho, e fornecer feedback oportuno e relevante.
Condução de Mudança	As pessoas que demonstram esta competência criam, com eficácia, uma visão relacionada à mudança e engajam os outros para implementar o processo de mudança.
Gestão de Inovação	Uma pessoa que demonstra esta competência criará oportunidades ao promover um ambiente aberto a alternativas novas ou radicais aos métodos, às abordagens e aos produtos tradicionais.
Gestão da Qualidade	Uma pessoa que demonstra essa competência se envolve em medir, rastrear e avaliar a qualidade do trabalho de outros funcionários, sistemas ou processos. Essa pessoa gere a eficiência, a precisão, a integralidade e a consistência dos resultados produzidos pelas equipes de funcionários e sistemas.
Formação de Equipe	Uma pessoa que demonstra esta competência permite e incentiva que os membros do grupo trabalhem juntos para concluir tarefas e cumprir metas que os membros individuais não poderiam realizar sozinhos.
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas	As pessoas que demonstram esta competência oferecem tempo de qualidade e comprometimento planejado aos subordinados diretos, e lhes fornecem processos e oportunidades para que compreendam seus pontos fortes e suas limitações em relação a uma série de competências de alta qualidade e relevantes.
Delegação	Aqueles que demonstram esta competência apresentam uma conscientização robusta de quando, como e para quem delegar, e informarão com clareza os objetivos, as tarefas, os benefícios em longo prazo e as expectativas relacionadas aos resultados para capacitar os outros a assumir uma responsabilidade maior.
Gestão Baseada em Fatos	As pessoas que demonstram esta competência veem a organização como um sistema aberto, sintetizam as informações de diversas fontes, chegam a conclusões e tomam decisões que são racionais e baseadas em evidências notórias.
Gestão Estratégica de Talentos	Alguém que demonstra esta competência atrai, contrata, engaja e desenvolve pessoas talentosas para construir as capacidades exigidas pela organização para apresentar um desempenho em níveis elevados.
Direcionamento	Aqueles que demonstram esta competência gerenciam as contribuições e o desempenho das pessoas e equipes para assegurar que os objetivos da empresa sejam alcançados e os padrões cumpridos. Isso envolve se comunicar com os outros para deixar claro o que se espera deles e informar as expectativas sobre pontualidade e qualidade.



COMUNICAÇÃO

ATIVA

Influência e Persuasão

A pessoa que demonstra esta competência é eficaz ao persuadir, convencer, influenciar ou impressionar as outras pessoas para que elas apoiem uma pauta específica, tenham um tipo de impressão específico ou adotem uma medida específica.

Gestão de Conflitos

A pessoa que demonstra esta competência aborda os problemas de forma franca e objetiva, e lida abertamente com conflitos e discordâncias significativas com a intenção de resolver as questões de uma maneira racional e construtiva.

Negociação

Alguém que demonstra esta competência identifica os pontos-chave de barganha para todas as partes e trabalha com eficácia para apresentar soluções mutuamente benéficas.

Escuta Ativa

As pessoas que demonstram esta competência aprimoram a compreensão mútua ao se comunicarem com outras pessoas expressando interesse genuíno e prestando total atenção no conteúdo e no significado das mensagens das outras pessoas.

Comunicação

Uma pessoa que demonstra esta competência fornece as informações exigidas pelas outras pessoas de uma forma concisa, direta e objetiva. Ele(a) percebe como a mensagem afeta o destinatário e se empenha para assegurar que o destinatário compreenda com clareza as especificidades e a função da mensagem.

Didática

Alguém que possui esta competência demonstra confiança em sua área de conhecimento, mostra paciência para explicar minuciosamente os conceitos e as informações para as outras pessoas, e trabalha com seu público para assegurar a compreensão.



INTERPESSOAL

Sensibilidade Interpessoal

Aqueles que demonstram essa competência se relacionam efetivamente com outras pessoas, sentem o impacto de seu próprio comportamento sobre os outros e modificam sua abordagem para alcançar resultados produtivos.

Cordialidade

As pessoas que exibem essa competência proporcionam uma experiência agradável ao cliente. Elas transmitem um comportamento útil e acessível aos clientes em todas as circunstâncias, incluindo aquelas em que o cliente não é amigável ou comporta-se de maneira desagradável.

Foco no Atendimento

As pessoas que demonstram esta competência enfatizam a criação da lealdade do cliente ao aprimorar continuamente a experiência do cliente. Elas mostram a capacidade de identificar e compreender as necessidades dos clientes, gerenciar expectativas e dar prioridade para cumprir e superar essas necessidades.

Formação de Relacionamentos

As pessoas que demonstram esta competência desenvolvem interações profissionais eficazes a longo prazo com os outros baseadas em confiança: confiança de que sempre trabalharão visando o melhor interesse dos envolvidos e de que são suficientemente competentes para apresentar resultados positivos.

Colaboração e Trabalho em Equipe

As pessoas que demonstram esta competência trabalham de modo interdependente e colaborativo com outras pessoas para alcançar metas mútuas. Elas subordinam os objetivos individuais ao interesse em trabalhar com outras pessoas de uma forma que promova e incentive as contribuições de cada pessoa em relação a alcançar resultados ideais.

Perspicácia Organizacional

Aqueles que demonstram esta competência reúnem e avaliam com precisão as informações referentes aos canais de comunicação formais e informais da organização e às relações de poder.

Mentalidade Global

A pessoa que demonstra esta competência aprecia a diversidade em normas, valores, crenças, hábitos e pontos de vista. Ele(a) valoriza e administra as diferenças culturais e considera a diversidade de pensamento como um ativo para tirar proveito.



PROCESSO DECISÓRIO

Processo Decisório Deliberativo

Alguém que demonstra esta competência tende a reunir, considerar e avaliar todas as informações relevantes para tirar conclusões lógicas antes de partir para a ação.

Tomada de Decisão

As pessoas que demonstram esta competência tendem a assumir riscos calculados ao tomar decisões e adotar medidas, mesmo na ausência de todas as informações.

Raciocínio Estratégico

As pessoas que demonstram esta competência desenvolvem e ajudam a direcionar uma compreensão compartilhada de uma visão de longo prazo que descreve como a organização precisa operar agora e no futuro.

Cidadania Organizacional

A pessoa que demonstra essa competência concentra os esforços no bem comum; coloca as metas da organização antes das metas individuais, funcionais ou da unidade de negócios; e demonstra o desejo de fazer parte de algo que vá além do seu próprio interesse.

Pesquisa de Informações

As pessoas que demonstram esta competência são direcionadas por uma curiosidade subjacente e um desejo de saber mais sobre as coisas, as pessoas ou as questões. Isso envolve ir além das perguntas de rotina e inclui extrair ou pressionar para se obter as informações exatas; solucionar discrepâncias ao fazer uma série de perguntas; ou realizar um levantamento do ambiente menos direcionado em busca de oportunidades ou informações diversas que possam ser usadas no futuro.



RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Criatividade e Inovação

As pessoas que demonstram esta competência tendem a pensar diferente e têm propensão a questionar as práticas existentes; desafiar as premissas normalmente consideradas; propor alternativas novas ou radicais aos métodos, processos e produtos tradicionais; e se valer das ideias dos outros.

Raciocínio Analítico

Alguém que demonstra esta competência compreende os conceitos subjacentes em informações complexas, é capaz de identificar as causas básicas dos problemas e formular soluções a partir de uma síntese das informações.

Agilidade de Aprendizagem

As pessoas que demonstram esta competência discernem padrões nos dados, reconhecem relacionamentos entre conceitos e aplicam rapidamente a aprendizagem de um contexto para solucionar problemas análogos em diferentes contextos.

Perspicácia Científica

As pessoas que demonstram esta competência implementam as melhores práticas na investigação científica de modo consistente e apropriado e usam o raciocínio empírico para identificar tendências nos dados.

Visão de Negócios

As pessoas que demonstram esta competência tomam boas decisões comerciais com base em uma compreensão sólida do modelo de negócios, das metas estratégicas e das políticas relevantes da empresa, assim como das melhores práticas e tecnologias atuais em sua própria disciplina ou área funcional.



PROCESSO DE GESTÃO

Foco na Qualidade

Alguém que demonstra esta competência assegura que todo o trabalho na própria área de negócios, em toda a organização, por parte de vendedores, fornecedores etc., seja desempenhado com excelência e de acordo com padrões elevados de qualidade e integridade.

Conformidade às Regras

As pessoas que demonstram esta competência trabalham para assegurar que elas, os membros da equipe, outros funcionários, os prestadores de serviços, os parceiros estratégicos e outras partes interessadas relevantes ajam de acordo com todas as normas, regulamentações, políticas e melhores práticas pertinentes, e que o comportamento na organização cumpra os padrões de conduta da empresa.

Prontidão

As pessoas que demonstram essa competência avaliam uma condição e agem durante emergências ou no local de um incidente. Elas mantêm um estado de prontidão para responder a uma ampla variedade de situações em um ambiente em que tarefas e atividades pré-planejadas podem ser interrompidas com frequência.

Foco na Segurança

As pessoas que demonstram esta competência adotam as medidas práticas necessárias para assegurar que a incidência e a probabilidade de acidentes, lesões e doenças no local de trabalho sejam minimizadas. Elas se mantêm atualizadas em relação às leis, pesquisas e melhores práticas vigentes de segurança no local de trabalho; asseguram a conscientização sobre questões relacionadas à segurança; permanecem atentas quanto a riscos em potencial; e adotam todas as precauções para assegurar o bem-estar de todos os funcionários.

Gestão de Processos

As pessoas que demonstram esta competência adotam uma abordagem sistemática ao colaborar para tornar o fluxo de trabalho da empresa mais eficaz, eficiente e capaz de se adaptar a um ambiente em constante mudança.

Administração do Tempo

As pessoas que demonstram esta competência se concentram em concluir todas as tarefas de trabalho de maneira pontual enquanto permanecem responsivas o suficiente para reagir às demandas simultâneas e à mudança das prioridades. Essa competência diz respeito a gerenciar várias responsabilidades, ser organizado, priorizar tarefas importantes com prazos sensíveis e desempenhar todo o trabalho com precisão.

Planejamento e Definição de Prioridades

A pessoa que demonstra esta competência identifica as prioridades, os processos e as ações práticas que são necessárias para alcançar um objetivo ou uma ideia. Essa competência exige o desenvolvimento de planos detalhados de ação ou de projeto, incluindo objetivos, responsabilidades, prazos, padrões, etapas de análise e contingências.

Organização e Documentação de Informações

Pessoas envolvidas nessa competência produzem uma documentação completa e bem organizada que atende aos padrões governamentais, setoriais ou organizacionais.

Aplicação de Práticas Padrão

Aqueles que demonstram essa competência seguem processos ou técnicas bem estabelecidos e usam as melhores práticas ou procedimentos operacionais padrão em qualquer tarefa.



AUTOGESTÃO

Compostura e Resiliência

As pessoas que demonstram esta competência são capazes de lidar com eficácia com a pressão, manter o foco e a intensidade, e permanecer otimistas e persistentes, mesmo sob adversidade. Essa competência inclui a capacidade e a propensão de se recuperar rapidamente de reveses, rejeições e conflitos, e de manter o autocontrole perante hostilidade ou provocação.

Entusiasmo

As pessoas que demonstram essa competência são motivadas pela emoção, entusiasmo e fervor. Elas instigam o pensamento e geram entusiasmo nos outros e não são retidas pela compostura, exibindo sentimentos sem constrangimentos.

Força da Convicção

Pessoas envolvidas nessa competência mantêm suas convicções e permanecem no curso quando influências externas tentam afetar uma perspectiva, um plano ou uma situação. Elas enxergam o valor de aderir aos padrões profissionais e permanecem fieis a uma missão, visão ou conjunto de valores.

Motivação para a Realização e Perseverança

As pessoas que demonstram esta competência mostram determinação para alcançar níveis de desempenho cada vez maiores. Essa competência envolve estabelecer padrões elevados e metas desafiadoras para si mesmo, para os outros e para a organização, e requer um foco constante para alcançar e superar essas metas.

Autoconsciência

As pessoas que demonstram esta competência reconhecem, com precisão, suas próprias reações emocionais e pensamentos, buscam percepção sobre as causas dessas reações e analisam objetivamente como suas reações emocionais e cognitivas afetam as decisões, o comportamento e as medidas escolhidas.

Adaptabilidade

As pessoas que demonstram esta competência apresentam a capacidade de trabalhar com eficácia e mudar o rumo quando as influências externas afetam um plano inicial, uma condição ou uma situação. Elas estão dispostas a mudar suas próprias ideias ou percepções com base em novas informações ou evidências, e são capazes de alterar os procedimentos padrão quando necessário, e lidar com várias demandas conforme exigido.

Iniciativa

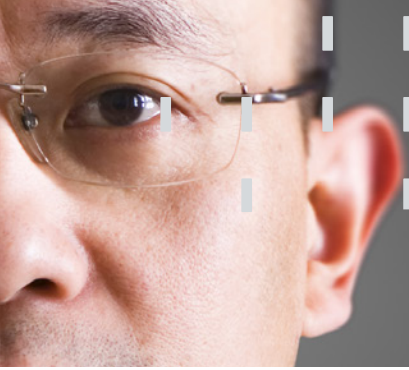
As pessoas que demonstram esta competência tenderão a ser proativas e desempenharão um papel de liderança ao aprimorar ou aperfeiçoar um produto ou serviço, evitar problemas ou desenvolver oportunidades empreendedoras. Elas normalmente demonstrarão uma atitude positiva sincera com relação a concluir tarefas e buscarão outras responsabilidades que poderão ir além do escopo da descrição formal do seu cargo.

Responsabilidade

As pessoas que demonstram esta competência assumem a responsabilidade pelo seu próprio desempenho e aceitam a responsabilização integral das questões, dos problemas e das oportunidades, independentemente da fonte.

Profissionalismo

As pessoas que demonstram esta competência estabelecem padrões elevados e atuam como exemplos com relação ao desempenho no trabalho, à conduta ética e ao respeito pelos outros. Elas se comportam consistentemente de uma maneira coerente com os princípios morais e valores aceitos em geral e de acordo com as diretrizes e melhores práticas da profissão que escolheram.



AUTOGESTÃO

Aprendizagem Contínua

As pessoas que demonstram esta competência assumem a responsabilidade pela sua própria aprendizagem e desenvolvimento profissional. Elas são objetivamente cientes do conhecimento e das aptidões exigidas para crescer em sua carreira, buscam ativamente recursos de desenvolvimento profissional para abordar as necessidades de conhecimento e de aptidões, e demonstram a disciplina pessoal para cumprir as metas de aprendizagem.

Foco Estendido na Tarefa

As pessoas que demonstram esta competência são capazes de desempenhar a mesma função de trabalho durante um tempo significativo enquanto se mantêm concentradas e sem perder o interesse. Essa competência diz respeito a se sentir à vontade com um cronograma estruturado e tarefas de trabalho bem definidas.

Conforto na Ambiguidade

As pessoas que demonstram esta competência se sentem tranquilas em situações de trabalho sem diretrizes e estruturas claras, ou resultados conhecidos. Elas são capazes de operar com eficácia em ambientes ambíguos e consideram as situações inusitadas como desafios em vez de fatores de tensão.