

Definições

A Caliper 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 da Caliper:

- **Liderança**
- **Comunicação Ativa**
- **Interpessoal**
- **Processo Decisório**
- **Resolução de Problemas**
- **Processo de Gestão**
- **Autogestão**





Liderança

- 1 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.
- 2 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.
- 3 Geração de Resultados** - Uma pessoa que demonstra esta competência motiva as pessoas a alcançarem e a superarem 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 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.
- 8 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.
- 9 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.
- 10 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.
- 11 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.
- 12 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

- 1 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.
- 2 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.
- 3 Negociação** - Alguém que demonstra esta competência identifica os pontos-chaves de barganha para todas as partes e trabalha com eficácia para apresentar soluções mutuamente benéficas.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 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.



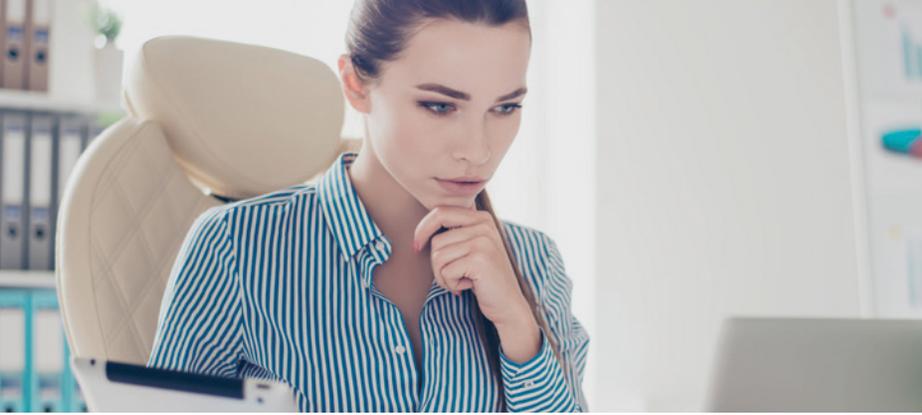
Processo Decisório

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 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.
- 8 Organização e Documentação de Informações** - Pessoas envolvidas nessa competência produzem uma documentação completa e bem organizada que atende aos padrões governamentais, setoriais ou organizacionais.
- 9 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

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 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.
- 8 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.
- 9 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.
- 10 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.
- 11 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 mantém 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.
- 12 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.