

Perfil Caliper

Família de Cargos Visão Geral



→ Onde pessoas descobrem seu potencial

Perfil Caliper

Família de Cargos Visão Geral



As Famílias de Cargos Caliper são construídas considerando de cinco a nove competências, e nossa base de dados de famílias de cargos varia desde funções de contribuinte individual a cargos de nível executivo. Esses modelos são projetados para serem gerais o suficiente para abrangerem todos os setores industriais, bem como específicos o suficiente para permitir combinações de competências exclusivas.

- **Ir para uma categoria de Famílias de Cargos**
- **Clique em uma Família de Cargos para ver as descrições e competências**

Gestão

Vendas

Atendimento

Técnico

Outros



Gestão

→ **Clique em uma Família de Cargos para ver as descrições e competências**

Gerente de Compliance

Supervisor de Compliance

Gerente de Qualidade Corporativo

Supervisor Corporativo

Encarregado

Franqueado

Líder de Recursos Humanos

Líder de Marketing

Gerente de Marketing

Gerente de Área ou Departamento

Gerente de Enfermagem

Líder de Operações

Líder Médico

Supervisor de Produção

Gerente de Projetos

Gerente de Vendas

Gerente de Qualidade Técnica ou Científica

Líder Sênior

Líder de Atendimento

Gerente de Atendimento

Supervisor de Atendimento

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Compliance



Os Gerentes de Compliance garantem que uma empresa cumpra todos os padrões legais e éticos de regulamentação. Eles mantêm a documentação das atividades e investigações de conformidade às normas e demais legislações, direcionam e coordenam investigações internas de problemas de conformidade e relatam violações dos padrões de conformidade às agências apropriadas. Eles gerenciam uma equipe de indivíduos, oferecendo oportunidades de treinamento e desenvolvimento e estabelecendo claras expectativas de trabalho a serem seguidas.

Exemplos de Posições:

Engenheiro de Conformidade de Produtos, Engenheiro de Compliance de Produtos, Gerente de Compliance, Diretor de Compliance, Diretor de Revisão de Compliance, Gerente de Compliance de Operações Corporativas, Diretor de Ética e Compliance Global e Consultor Jurídico Geral, Auditor de Revisão Interna e Compliance

Competências

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Usa dados e relatórios para responsabilizar as pessoas pelo cumprimento das metas
- Investiga violações em potencial das normas, regulamentações, políticas e procedimentos
- Reúne todos os dados necessários para produzir relatórios ou responder a perguntas
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Desenvolve sistemas para elaborar e medir os processos de trabalho
- Define, informa e esclarece as expectativas com os funcionários
- Direciona a execução dos planos de negócios
- Fornece feedback construtivo de uma forma que motive a pessoa ou a equipe a melhorar

Modelo: Gerente de Compliance

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Supervisor de Compliance



Os **Supervisores de Compliance** direcionam e supervisionam uma equipe de pessoas em posições que exigem adesão a regulamentos e políticas. Eles coordenam recursos e gerenciam conflitos dentro da equipe, além de organizar e documentar as informações de conformidade.

Exemplos de Posições:

Supervisor de Práticas Empresariais, Coordenador de Compliance, Supervisor de Compliance, Supervisor de Conformidade Legal e de Riscos, Supervisor de Compliance e Auditoria, Líder da Equipe de Compliance

Competências

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Informa as expectativas sobre qualidade e oportunidade de uma maneira direta
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Mantém a documentação apropriada relacionada à conformidade, às regulamentações, etc.
- Compartilha as informações prontamente com as pessoas apropriadas de uma maneira oportuna
- Revisa a documentação para conferir precisão e conformidade com padrões
- Trabalha para obter uma boa compreensão das causas subjacentes de um conflito
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis
- Gerencia o tempo de uma forma que permite responsividade à mudança das demandas

Modelo: Supervisor de Compliance

Liderança	Comunicação Ativa	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

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Qualidade Corporativo



Os Gerentes de Qualidade Corporativos representam a empresa em todos os assuntos de qualidade. Esses gerentes formulam e aplicam políticas relacionadas ao controle de qualidade e gerenciam o processo para programas de garantia de qualidade em toda a organização. Eles garantem que outros estejam em conformidade com os padrões de qualidade e fornecem instruções sobre práticas de qualidade quando necessário.

Exemplos de Posições:

Diretor Associado, Diretor de Qualidade, Gerente de Laboratório, Gerente de Controle de Qualidade, Gerente de Garantia de Qualidade, Supervisor de Controle de Qualidade, Gerente de Qualidade, Controlador de Qualidade

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Determina os processos necessários para cumprir as metas
- Determina padrões de qualidade para funcionários ou processos
- Promove um ambiente de melhoria contínua do desempenho
- Monitora leis e regulamentações que impactam a indústria
- Avalia as implicações das decisões a curto e longo prazo
- Posiciona-se como uma fonte crível de informações
- Avalia a qualidade e a relevância das fontes de informações

Modelo: Gerente de Qualidade Corporativo

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Supervisores Corporativos são responsáveis por direcionar, coordenar e gerenciar um grupo de indivíduos em um contexto profissional. Eles definem as prioridades de acordo com os objetivos estabelecidos, definem claramente expectativas de trabalho e incentivam a colaboração e o trabalho em equipe para concluir as tarefas necessárias. Trabalham em ambiente corporativo e supervisionam um grupo de colaboradores.

Exemplos de Posições:

Supervisor Administrativo, Assistente de Gerente, Líder de Equipe, Supervisor de Fluxo de Trabalho, Gerente de Escritório, Gerente de Contabilidade, Gerente Administrativo, Gerente de Atendimento ao Cliente

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Informa as expectativas sobre qualidade e oportunidade de uma maneira direta
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Incentiva todos os membros a participar com a equipe
- Compartilha as informações prontamente com as pessoas apropriadas de uma maneira oportuna
- Fornece feedback construtivo de uma forma que motive a pessoa ou a equipe a melhorar
- Identifica os principais responsáveis pela tomada de decisões e influenciadores
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis
- Lida com questões e atitudes inesperadas com calma e flexibilidade

Modelo: Supervisor Corporativo

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Encarregados coordenam e supervisionam atividades de profissionais do comércio, mão de obra qualificada ou operacionais para concluir projetos designados. São responsáveis por assegurar que o trabalho seja desempenhado de acordo com as especificações, com segurança, nos níveis desejados de qualidade, no tempo certo e dentro do orçamento. Encarregados podem trabalhar em qualquer ambiente, seja na construção civil, instalação, manutenção ou projetos de reparo.

Exemplos de Posições:

Supervisor, Gerente de Construção Civil, Mestre de Obras de Construção Civil, Superintendente de Construção, Encarregado de Turno, Empreiteiro em Geral, Contramestre de Elétrica, Gerente de Infraestrutura, Supervisor de Campo, Supervisor de Manutenção

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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 revezes, rejeições e conflitos, e de manter o autocontrole perante hostilidade ou provocação.

Comportamentos Representativos:

- Informa as expectativas sobre qualidade e oportunidade de uma maneira direta
- Utiliza melhores práticas para assegurar que os resultados do trabalho reflitam padrões elevados de qualidade
- Gerencia o tempo de uma forma que permite responsividade à mudança das demandas
- Implementa práticas e processos definidos relacionados à saúde e à segurança
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Responde de modo construtivo a complicações inesperadas

Modelo: Encarregado

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Franqueados operam uma ou mais franquias licenciadas de uma grande organização. Utilizam a licença do franqueador, marcas, publicidade, reconhecimento da marca e métodos operacionais comprovados. Em troca, o franqueado tipicamente paga ao franqueador uma taxa recorrente, bem como uma percentagem das vendas brutas ou lucros. Mesmo com o acesso a essas ferramentas e estrutura, os franqueados muitas vezes têm de definir de forma independente a sua operação e gerar negócios.

Exemplos de Posições:

Franqueados de Serviços de Alimentação, Concessionários Automotivos, Franqueados de Serviços para o Lar

Competências

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.

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 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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Considera com eficácia as implicações financeiras das decisões, incluindo avaliação de riscos e retorno
- Informa a visão e a estratégia claramente em todos os níveis organizacionais
- Direciona a execução dos planos de negócios
- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Busca iniciativas, investimentos e oportunidades que se adequem e apoiem as estratégias da empresa
- Cria relacionamentos e alianças colaborativas
- Usa várias técnicas de comunicação para obter cooperação

Modelo: Franqueado

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Os Líderes de Recursos Humanos são responsáveis por supervisionar o desenvolvimento e a execução da estratégia de RH em apoio à missão, objetivos e estratégias gerais da empresa. Essa função normalmente realiza supervisão estratégica de sistemas e programas que integram os elementos do desenvolvimento e gerenciamento de recursos humanos, como seleção de funcionários, integração, desenvolvimento profissional, treinamento, remuneração, gestão de desempenho, gestão de mudanças, gerenciamento de cultura e planejamento de sucessão.

Exemplos de Posições:

Chief Human Resources Officer (CHRO), Vice-Presidente Sênior de Recursos Humanos, Vice-Presidente de Recursos Humanos, Diretor de Recursos Humanos, Diretor de Diversidade

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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-chaves de barganha para todas as partes e trabalha com eficácia para apresentar soluções mutuamente benéficas.

Comportamentos Representativos:

- Inspira as pessoas a trabalhar tendo em vista a missão da empresa
- Traduz teoria e estratégia em planos de negócios que podem ser colocados em prática
- Informa os benefícios das mudanças para a equipe e a organização
- Analisa informações comerciais e financeiras relacionadas ao desempenho deficitário
- Avalia quais dados são necessários para tomar decisões de negócios bem embasadas e precisas
- Transita com fluidez por todos os níveis da organização para estruturar um amplo suporte para ideias e planos
- Promove um ambiente de inclusão e diversidade
- Adota medidas para abordar o conflito
- Usa várias técnicas de comunicação para obter cooperação

Modelo: Líder de Recursos Humanos

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Os Líderes de Marketing supervisionam as operações de marketing, fornecendo orientação estratégica e estabelecendo políticas e programas de marketing. Eles têm um profundo entendimento da vantagem competitiva e da base de clientes de sua organização e coordenam a equipe e os recursos adequados para implementar estratégias de marketing eficazes.

Exemplos de Posições:

Vice-Presidente de Marketing, Estrategista de Marca, Diretor de Marketing, Diretor de Criação, Diretor de Marketing Digital, Diretor de Publicidade, Diretor de Mídia, Gerente de Produto Sênior

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Desenvolve estratégias para responder a ameaças competitivas
- Informa a visão e a estratégia claramente em todos os níveis organizacionais
- Promove uma cultura que apoia assumir riscos e inovar
- Compreende e alavanca os motivadores dos negócios da empresa
- Avalia quais dados são necessários para tomar decisões de negócios bem embasadas e precisas
- Direciona a execução dos planos de negócios
- Coordena os recursos para cumprir as metas
- Reconhece oportunidades de sinergia e integração
- Reconhece e recompensa as realizações, celebrando o sucesso da equipe e da organização

Modelo: Líder de Marketing

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Marketing



Os Gerentes de Marketing coordenam os processos de marketing e geram resultados através de uma equipe. Eles avaliam dados e fatos para tomar decisões de marketing que apóiam o modelo de negócios e as metas estratégicas da empresa. Eles também coordenam campanhas de marketing e atividades promocionais e avaliam a eficácia dos programas de marketing.

Exemplos de Posições:

Gerente de Marca, Gerente de Marketing, Gerente de Comunicação de Marketing, Gerente de Marketing de Produto, Gerente de Publicidade, Gerente de Marketing e Promoções

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Avalia quais dados são necessários para tomar decisões de negócios bem embasadas e precisas
- Comunica informações de uma maneira bem ponderada
- Considera com eficácia as implicações financeiras das decisões, incluindo avaliação de riscos e retorno
- Transmite um senso de importância que motiva os outros a atingir metas
- Adota programas, processos ou produtos novos ou de última geração que afetam positivamente a organização
- Determina os processos necessários para cumprir as metas
- Coordena os recursos para cumprir as metas
- Cria um ambiente de trabalho no qual os membros da equipe se sentem à vontade para compartilhar suas opiniões
- Pensa estrategicamente para promover crescimento ou obter vantagem competitiva

Modelo: Gerente de Marketing

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Área ou Departamento



Gerentes de Área ou Departamento supervisionam e têm responsabilidade em alcançar resultados com equipes, departamentos ou outra divisões organizacionais. Eles trabalham na macro organização para assegurar a eficácia dos colaboradores e processos, monitorando o desempenho ou métricas chave. Em grande parte, eles atingem resultados através dos outros. Estabelecem expectativas claras, motivam colaboradores para atingí-las, fornecem orientação e desenvolvimento e garantem o pessoal e delegação apropriados.

Exemplos de Posições:

Gerente de Departamento, Gerente de Filial, Diretor da Divisão, Diretor de Marketing, VP de Operações, Gerente de Setor, Gerente de Operações, Chefe de Departamento, Gerente de Programa

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Transmite um senso de importância que motiva os outros a atingir metas
- Usa dados e relatórios para responsabilizar as pessoas pelo cumprimento das metas
- Fornece feedback construtivo de uma forma que motive a pessoa ou a equipe a melhorar
- Informa a visão e a estratégia claramente em todos os níveis organizacionais
- Reconhece oportunidades de sinergia e integração
- Transita com fluidez por todos os níveis da organização para estruturar um amplo suporte para ideias e planos
- Delega atribuições para a pessoa apropriada com base no conjunto de aptidões e nas responsabilidades do cargo
- Cria um ambiente de trabalho no qual os membros da equipe se sentem à vontade para compartilhar suas opiniões
- Está disposto(a) a tomar decisões perante a resistência

Modelo: Gerente de Área ou Departamento

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Enfermagem



Gerentes de Enfermagem planejam, dirigem ou coordenam serviços de enfermagem e de saúde em hospitais, clínicas, organizações de gestão de saúde com co-participação, agências de saúde pública ou organizações similares.

Exemplos de Posições:

Diretor Clínico, Diretor de Enfermagem, Gerente de Serviços de Saúde e Serviço Social, Gerente de Registros Médicos, Gerente de Programa de Saúde Mental, Gerente de Enfermagem, Gerente de Serviços de Nutrição, Gerente de Setor de Saúde, Coordenador de Enfermagem, Coordenador de Saúde.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Considera todas as informações pertinentes antes de tomar uma decisão
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Cria um ambiente de trabalho no qual os membros da equipe se sentem à vontade para compartilhar suas opiniões
- Fornece feedback construtivo de uma forma que motive a pessoa ou a equipe a melhorar
- Atua como um recurso valioso, conquistando o respeito dos outros
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Trabalha para obter uma boa compreensão das causas subjacentes de um conflito
- Avalia quais dados são necessários para tomar decisões de negócios bem embasadas e precisas

Modelo: Gerente de Enfermagem

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Os Líderes de Operações projetam e implementam estratégias e procedimentos de negócios em toda a organização. Eles gerenciam as operações diárias e planejam o uso de suprimentos e recursos humanos de uma empresa para otimizar práticas empresariais eficientes. Os líderes de operações analisam a atividade diária da empresa para garantir que tudo esteja funcionando de maneira eficaz e para fazer melhorias, se necessário.

Exemplos de Posições:

Chief Operating Officer (COO), Vice-Presidente de Operações, Diretor de Operações, Gerente de Operações, Gerente de Fábrica, Líder de Operações de Negócios

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Informa a visão e a estratégia claramente em todos os níveis organizacionais
- Reconhece oportunidades de sinergia e integração
- Apresenta melhorias na própria área funcional ao adotar novas abordagens
- Avalia as implicações das decisões a curto e longo prazo
- Adota medidas decisivas em situações extremas
- Desenvolve estratégias para responder a ameaças competitivas
- Demonstra um equilíbrio de vontade profissional e modéstia
- Transita com fluidez por todos os níveis da organização para estruturar um amplo suporte para ideias e planos
- Reúne as pessoas certas para cumprir as metas

Modelo: Líder de Operações

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Líderes Médicos, também chamados Executivos da Saúde ou Administradores da Saúde são responsáveis por planejar, dirigir e coordenar serviços médicos e de saúde. Eles podem gerenciar uma instalação inteira, uma área ou departamento clínico específico, ou uma especialidade de um grupo de médicos. Líderes Médicos devem direcionar as mudanças em conformidade com as mudanças nas leis de saúde, regulamentações e tecnologia.

Exemplos de Posições:

Chefe de Residência Médica; Gerente, Coordenador, Supervisor ou Chefe de Medicina Clínica; Chefe Associado; Chefe de Setor de Medicina Hospitalar; Diretor de Medicina do Hospital; Diretor Médico; Diretor de Programa Médico; Diretor de Serviços para Pacientes.

Competências

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.

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 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Motiva outros a fazerem o seu melhor
- Adota medidas para assegurar a eficiência e o uso adequado de recursos com base nos dados orçamentários
- Avalia as implicações das decisões a curto e longo prazo
- Compartilha a responsabilidade do trabalho e pelos resultados com os membros da equipe
- Analisa as causas básicas dos problemas e identifica soluções
- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Promove um diálogo tranquilo e cooperação
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Revisa os relatórios de modo coerente para identificar oportunidades para aumentar o desempenho

Modelo: Líder Médico

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Supervisor de Produção



Supervisores de Produção dirigem, planejam e coordenam recursos, processos e atividades necessárias para a manufatura de produtos. Eles podem supervisionar a produção e operação de trabalhadores, inspetores, fabricantes e operadores de sistemas a fim de assegurar que todo o trabalho seja concluído de acordo com as especificações de qualidade, segurança, quantidade e custos. Supervisores de Produção trabalham principalmente na fabricação, produção e em ambientes de fabricação.

Exemplos de Posições:

Supervisor de Produção, Coordenador de Produção, Gerente de Linha de Montagem, Supervisor de Montagem, Supervisor de Turno, Gerente de Controle de Produção, Gerente de Produção, Supervisor de Equipe de Produção

Competências

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.

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.

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.

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.

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 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.

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

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.

**Voltar ao
índice**

Comportamentos Representativos:

- Informa as expectativas sobre qualidade e oportunidade de uma maneira direta
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Utiliza melhores práticas para assegurar que os resultados do trabalho reflitam padrões elevados de qualidade
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Cumpre com coerência todos os padrões de segurança da empresa, dos clientes e governamentais
- Trabalha para obter uma boa compreensão das causas subjacentes de um conflito
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis
- Gerencia o tempo de uma forma que permite responsividade à mudança das demandas

Modelo: Supervisor de Produção

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Projetos



Gerentes de Projetos planejam, coordenam, monitoram e concluem projetos atribuídos ou aprovados. Eles desempenham atividades relacionadas ao desenvolvimento e finalização de planos de projeto, coordenam tarefas e garantem que os recursos sejam suficientes e devidamente alocados e rastreiam o progresso do projeto em relação às metas e objetivos. Gerentes de Projetos muitas vezes servem como centro de comunicação para equipes de projeto transversais ou funcionais, para ter a certeza de que o progresso está acontecendo de forma apropriada e o projeto está sendo cumprido de acordo com os requisitos. Eles geralmente estão na posição singular de ter responsabilidade por direcionar o progresso sem ter autoridade estabelecida sobre os participantes do projeto.

Exemplos de Posições:

Gerente de Projeto, Gerente de Projeto de TI, Gerente de Projeto de Construção, Chefe de Projeto de Fabricação, Líder do Projeto, Coordenador, Gerente de Programação, Gerente de Controle de Produção, Gerente de Produção, Supervisor de Equipe Técnica de Produção

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Determina os processos necessários para cumprir as metas
- Demonstra grande atenção aos detalhes
- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Coordena os recursos para cumprir as metas
- Compartilha as informações prontamente com as pessoas apropriadas de uma maneira oportuna
- Promove uma conversa de troca para obter um entendimento comum
- Utiliza relacionamentos informais e canais de comunicação dentro da empresa com uma noção clara do seu impacto organizacional

Modelo: Gerente de Projetos

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Vendas



Gerente de Vendas motivam, supervisionam e desenvolvem equipes de vendas. Eles atribuem territórios aos vendedores, definem metas de faturamento e comunicam-se com gerentes de outros departamentos como produção e atendimento ao cliente.

Exemplos de Posições:

Gerente de Vendas, Diretor de Vendas, Vice Presidente Regional

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

**Voltar ao
índice**

Comportamentos Representativos:

- Fornece feedback construtivo de uma forma que motive a pessoa ou a equipe a melhorar
- Tenta compreender as principais partes interessadas e a situação antes de tomar decisões e adotar medidas
- Direciona a execução dos planos de negócios
- Promove uma conversa de troca para obter um entendimento comum
- Posiciona a si mesmo(a) e a empresa como um(a) parceiro(a) de negócios estratégico(a)
- Considera com eficácia as implicações financeiras das decisões, incluindo avaliação de riscos e retorno
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis

Modelo: Gerente de Vendas

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Qualidade Técnica ou Científica



Os Gerentes de Qualidade Técnica ou Científica são responsáveis por coordenar e implementar iniciativas de qualidade alinhadas às melhores práticas da comunidade científica pertinente. Eles garantem a padronização relacionada a equipamentos, metodologias e processos em toda a organização. Eles normalmente trabalham em um laboratório ou em uma configuração técnica e supervisionam os processos e o fluxo de trabalho da qualidade de uma equipe.

Exemplos de Posições:

Gerente do Laboratório da Qualidade, Gerente Técnico da Qualidade, Líder Técnico de Qualidade e Risco, Gerente de Garantia da Qualidade, Gerente de Padrões de Qualidade, Diretor Associado de Garantia da Qualidade

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Qualidade Técnica ou Científica



Comportamentos Representativos:

- Determina os processos necessários para cumprir as metas
- Determina padrões de qualidade para funcionários ou processos
- Direciona a execução dos planos de negócios
- Monitora leis e regulamentações que impactam a indústria
- Aplica as lições da experiência para tomar decisões eficazes
- Verifica a precisão e a validade das informações usadas ao chegar a conclusões
- Posiciona-se como uma fonte crível de informações
- Revisa a documentação para conferir precisão e conformidade com padrões

**Voltar ao
índice**

Modelo: Gerente de Qualidade Técnica ou Científica

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Líderes Seniores desenvolvem e gerenciam objetivos operacionais e estratégicos da organização. Eles iniciam planos e programas para alcançar os objetivos de receitas e rentabilidade ou para satisfazer outras metas organizacionais significativas.

Exemplos de Posições:

Diretor Presidente, Vice-Presidente Sênior, Diretor Financeiro, Vice-Presidente de Operações, Gerente Geral

Competências

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.

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.

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.

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 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.

Comportamentos Representativos:

- Atua como exemplo e dá o tom para uma liderança altamente crível
- Informa a visão e a estratégia claramente em todos os níveis organizacionais
- Utiliza relacionamentos informais e canais de comunicação dentro da empresa com uma noção clara do seu impacto organizacional
- Desafia as suposições e a sabedoria percebida ao abordar questões variadas
- Adota medidas decisivas em situações extremas
- Pensa estrategicamente para promover crescimento ou obter vantagem competitiva
- Lidera projetos inovadores e arrojados
- Reúne as pessoas certas para cumprir as metas

Modelo: Líder Sênior

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Líderes de Atendimento desenvolvem e gerenciam as metas estratégicas da organização, particularmente relacionadas à criação de uma estratégia de valor para o cliente concebida para identificar, atender e exceder as expectativas dos clientes. Eles desenvolvem planos e programas para atingir os objetivos de receita e lucratividade ou para cumprir outras metas organizacionais significativas com foco no cliente.

Exemplos de Posições:

Chief Customer Officer, Chief Client Experience Officer, Vice-Presidente de Experiência do Cliente, Vice-Presidente de Sucesso do Cliente, Diretor Executivo de Atendimento ao Cliente

Competências

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.

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.

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.

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 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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Atua como exemplo e dá o tom para uma liderança altamente crível
- Inspira as pessoas a trabalhar tendo em vista a missão da empresa
- Transita com fluidez por todos os níveis da organização para estruturar um amplo suporte para ideias e planos
- Considera todas as informações pertinentes antes de tomar uma decisão
- Está disposto(a) a tomar decisões perante a resistência
- Traduz teoria e estratégia em planos de negócios que podem ser colocados em prática
- Apresenta melhorias na própria área funcional ao adotar novas abordagens
- Planeja-se com antecedência para as mudanças no pessoal
- Assegura que todas as ações e decisões apoiam o atendimento ao cliente, assim como os melhores interesses da empresa

Modelo: Líder de Atendimento

Liderança	Comunicação Ativa	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

Biblioteca de Competências Caliper

Gerente de Atendimento



Os Gerentes de Atendimento são responsáveis por gerar resultados através de uma equipe ou departamento de indivíduos em uma função de atendimento. Eles fornecem treinamento para sua equipe, delegam o trabalho aos profissionais apropriados e tomam decisões orientadas por dados para apoiar o sucesso dos negócios. Eles lideram pelo exemplo, mostrando um compromisso com o atendimento ao cliente por meio de suas ações.

Exemplos de Posições:

Diretor de Atendimento ao Cliente, Gerente de Filial, Gerente de Experiência do Cliente, Gerente de Atendimento ao Cliente, Gerente de Cuidados ao Cliente, Gerente Regional, Gerente de Atendimento, Gerente de Loja

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Usa dados e relatórios para responsabilizar as pessoas pelo cumprimento das metas
- Fornece feedback construtivo de uma forma que motive a pessoa ou a equipe a melhorar
- Assegura que todas as ações e decisões apoiam o atendimento ao cliente, assim como os melhores interesses da empresa
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Desenvolve sistemas para elaborar e medir os processos de trabalho
- Identifica e obtém os recursos de que os outros precisam para concluir os projetos
- Define, informa e esclarece as expectativas com os funcionários
- Motiva as pessoas a alcançar resultados da equipe

Modelo: Gerente de Atendimento

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Supervisor de Atendimento



Os Supervisores de Atendimento supervisionam e orientam uma equipe de pessoas que trabalham em uma função ou setor relacionado a serviços. Eles coordenam recursos e administram conflitos dentro da equipe, além de defender os princípios de atendimento ao cliente por meio de suas próprias interações com o cliente e dedicação em resolver os problemas dos clientes.

Exemplos de Posições:

Gerente Assistente de Atendimento ao Cliente, Líder de Call Center, Supervisor de Atendimento ao Cliente, Supervisor de Atendimento ao Cliente de Varejo, Líder da Equipe de Atendimento, Gerente de Turno, Coordenador de Turno

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Responsabiliza as pessoas por atingir suas metas de desempenho
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Adota medidas para abordar o problema de um cliente, independentemente da causa
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Assegura que os processos de qualidade mantenham a consistência interna e a integridade ao longo do tempo
- Lida com questões e atitudes inesperadas com calma e flexibilidade
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas

Modelo: Supervisor de Atendimento

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice



Vendas

→ **Clique em uma Família de Cargos para ver as descrições e competências**

Vendas
Desenvolvimento
de Contas

Especialista
em
Atendimento
de Contas

Recrutador de
Agência de RH

Vendas
Consultivas

Analista de
Recrutamento
e Seleção

Vendas
Desenvolvimento
de Novos
Negócios

Corretor de
Seguros

Vendas
Caçador

Vendas
Estratégicas

Vendas
Técnicas

**Voltar ao
índice**

Biblioteca de Competências Caliper

Vendas - Desenvolvimento de Contas



Esses vendedores focam na expansão de negócios em contas já existentes. Para tanto, fortalecem os relacionamentos com os seus clientes e trabalham para desenvolver novos relacionamentos através de apresentações e referências. Vendedores que atuam em Desenvolvimento de Contas trabalham para descobrir as necessidades do cliente e corresponder às mesmas com os produtos e serviços disponíveis, gerando novas vendas.

Exemplos de Posições:

Gerente de Conta, Executivo de Conta, Representante de Vendas, Gestor de Clientes, Representante de Vendas Externas, Consultor Financeiro, Representante de Serviços Financeiros

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Vendas - Desenvolvimento de Contas



Comportamentos Representativos:

- Cria relacionamentos e alianças colaborativas
- Escuta atentamente as outras pessoas
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações embasadas
- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Usa várias técnicas de comunicação para obter cooperação
- Demonstra a capacidade de se manter resoluto(a) e resiliente sob tensão
- Utiliza os contatos para se manter informado sobre os novos desenvolvimentos da empresa
- Equilibra novas solicitações com prioridades estabelecidas

**Voltar ao
índice**

Modelo: Vendas - Desenvolvimento de Contas

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Atendimento de Contas



Especialistas em Atendimento de Contas proporcionam uma experiência positiva ao cliente ao mesmo tempo em que se engajam em comportamentos de vendas, tais como a venda de produtos/serviços complementares ou premium. Constroem relacionamento com o cliente a fim de identificar suas necessidades, oferecer sugestões customizadas de produtos ou serviços, desenvolver relacionamentos mais profundos e criar oportunidades para gerar negócios a partir de demandas que venham de seus clientes. Suas interações podem ser com atuais clientes ou potenciais, que já têm interesse nos produtos ou serviços que estão sendo oferecidos.

Exemplos de Posições:

Representante de Vendas, Operador de Call Center, Vendedor de Comércio Varejista, Gerente de Relacionamento, Gerente de Contas, Representante de Atendimento ao Cliente (Vendas)

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Atendimento de Contas



Comportamentos Representativos:

- Trabalha para compreender as situações da perspectiva do cliente
- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Cria relacionamentos e alianças colaborativas
- Cumpre os compromissos de maneira consistente
- Escuta atentamente as outras pessoas
- Gerencia o tempo de uma forma que permite responsividade à mudança das demandas

**Voltar ao
índice**

Modelo: Especialista em Atendimento de Contas

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Recrutador de Agência de RH



Os Recrutadores de Agências de RH são responsáveis por preencher vagas de emprego abertas para as organizações nas quais trabalham. Além disso, eles trabalham para criar relacionamentos com clientes novos e antigos para conquistar novos negócios. Eles geralmente interagem com um Gestor de Seleção das organizações com as quais trabalham.

Exemplos de Posições:

Recrutador, Recrutador Executivo, Recrutador de Agências, Gerente de Pessoal, Recrutador Associado, Recrutador Digital e Criativo, Seleccionador de Pessoal

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Empenha-se para superar as metas, os alvos e os padrões
- Assume a iniciativa de aproveitar as oportunidades
- Usa pistas de outras pessoas para influenciá-las de modo eficaz
- Aproveita as oportunidades para obter comprometimento durante uma negociação
- Cria relacionamentos e alianças colaborativas
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações embasadas
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis

Modelo: Recrutador de Agência de RH

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Vendedores que se engajam em Vendas Consultivas conquistam negócios realizando consultoria com seus clientes a fim de entender suas reais necessidades e prover soluções que as atendam efetivamente. Para tanto, estabelecem e fortalecem relações de trabalho baseadas em confiança mútua e responsabilidade compartilhada, o que lhes possibilita questionar seus clientes e descobrir as reais causas das questões apresentadas. Através deste processo, Vendedores Consultivos apresentam propostas convincentes permitindo-lhes fechar vendas que se tornam negócios recorrentes.

Exemplos de Posições:

Venda Consultiva é sobre como a comercialização ocorre ao invés de sobre o que está sendo vendido, ou se o alvo é um cliente atual ou um cliente em potencial. Este modelo pode ser aplicado a muitos cargos de vendas diferentes.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 revesses, rejeições e conflitos, e de manter o autocontrole perante hostilidade ou provocação.

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.

Comportamentos Representativos:

- Reflete sobre o que é dito para verificar a compreensão
- Posiciona a si mesmo(a) e a empresa como um(a) parceiro(a) de negócios estratégico(a)
- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Adapta o estilo de comunicação para atender às necessidades dos outros
- Mantém-se a par das questões e oportunidades em aberto para direcioná-las a um encerramento
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações embasadas
- Trabalha para compreender as situações da perspectiva do cliente
- Suporta a rejeição
- Coleta, analisa e organiza informações relevantes para apoiar a abordagem selecionada

Modelo: Vendas Consultivas

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Analista de Recrutamento e Seleção



Os Analistas de Recrutamento e Seleção Corporativos trabalham com gestores de contratação em sua organização para entender as requisições de emprego abertas e atrair os melhores indivíduos para preencher as vagas em aberto. Seu papel envolve a divulgação de descrições dos cargos em aberto, a triagem de candidatos por telefone e a configuração do processo de entrevista. Eles geralmente são a primeira pessoa a entrar em contato com um candidato e são responsáveis por criar relacionamento e conquistar o interesse do candidato por sua empresa.

Exemplos de Posições:

Analista de Recrutamento e Seleção, Recrutador de RH, Especialista em Aquisição de Talentos, Recrutador Corporativo, Coordenador de Empregos, Seleccionador de Pessoal

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Analista de Recrutamento e Seleção



Comportamentos Representativos:

- Utiliza a metodologia de seleção definida que identifica os candidatos apropriados
- Descobre informações relevantes para fazer julgamentos precisos e tomar boas decisões
- Usa pistas de outras pessoas para influenciá-las de modo eficaz
- Utiliza relacionamentos informais e canais de comunicação dentro da empresa com uma noção clara do seu impacto organizacional
- Considera marcos, objetivos e prazos provisórios ao estabelecer prioridades em longo prazo
- Adota medidas para assegurar a eficiência e o uso adequado de recursos com base nos dados orçamentários
- Desenvolve novos contatos e inicia relacionamentos
- Interage com os outros de formas que constroem confiança e lealdade

**Voltar ao
índice**

Modelo: Analista de Recrutamento e Seleção

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Vendas - Desenvolvimento de Novos Negócios



Esses vendedores focam no desenvolvimento de novos negócios, em oposição a nutrir contas existentes. Eles criam oportunidades iniciando contatos com potenciais clientes, frequentemente através de ligações frias, a fim de gerar interesse em produtos ou serviços. Pessoas de Desenvolvimento de Novos Negócios apresentam sua proposta de valor de forma persuasiva, encontram formas de superar a resistência inicial dos prospects e negociam eficazmente para fechar vendas.

Exemplos de Posições:

Executivo de Desenvolvimento de Negócios (Vendas), Agente de Vendas, Representante de Vendas Externas, Representante Regional de Vendas, Executivo de Contas

Competências

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.

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.

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 revezes, rejeições e conflitos, e de manter o autocontrole perante hostilidade ou provocação.

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.

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.

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.

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.

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.

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Vendas - Desenvolvimento de Novos Negócios



Comportamentos Representativos:

- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Trabalha persistentemente para superar os obstáculos
- Suporta a rejeição
- Promove uma conversa de troca para obter um entendimento comum
- Desenvolve novos contatos e inicia relacionamentos
- Assume a iniciativa de aproveitar as oportunidades
- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia

Voltar ao índice

Modelo: Vendas - Desenvolvimento de Novos Negócios

Liderança	Comunicação Ativa	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

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Corretor de Seguros



Corretores de Seguros vendem seguros de vida, propriedade, acidente, saúde, automóvel ou outros tipos de seguros. Eles podem trabalhar como corretores independentes, ou serem contratados por uma companhia de seguros. Esses profissionais criam oportunidades, iniciando contato com prospects, muitas vezes através de contatos telefônicos iniciais, a fim de gerar interesse por produtos ou serviços. Os Corretores de Seguros apresentam de forma persuasiva sua proposição de valor, encontram maneiras de superar a resistência inicial dos potenciais clientes e negociam de forma eficaz para fechar as vendas.

Exemplos de Posições:

Executivo de Contas, Gerente de Conta, Agente de Seguros, Corretor de seguros, Agente de Vendas de Seguros, Corretor, Representante de Vendas de Seguros

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Voltar ao índice

Comportamentos Representativos:

- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Assume a iniciativa de aproveitar as oportunidades
- Trabalha persistentemente para superar os obstáculos
- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Suporta a rejeição
- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia
- Promove uma conversa de troca para obter um entendimento comum
- Desenvolve novos contatos e inicia relacionamentos

Modelo: Corretor de Seguros

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Os Vendedores "Caçadores" são responsáveis por iniciar o contato com clientes atuais e potenciais para gerar e qualificar oportunidades de negócios e promover os produtos e serviços da empresa. Eles devem articular de forma clara e convincente as ofertas e a proposta de valor da organização e superar a resistência inicial dos prospects (potenciais clientes).

Exemplos de Posições:

Executivo de Geração de Leads, Executivo de Desenvolvimento de Negócios (Vendas), Executivo de Contas, Agente de Vendas, Representante de Vendas, Representante de Vendas Externas, Representante Regional de Vendas

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Suporta a rejeição
- Empenha-se para superar as metas, os alvos e os padrões
- Assume a iniciativa de aproveitar as oportunidades
- Desenvolve novos contatos e inicia relacionamentos
- Escuta atentamente as outras pessoas

Modelo: Vendas - Caçador

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Profissionais que se engajam em Vendas Estratégicas se estabelecem como especialistas e parceiros de negócios. Eles utilizam o conhecimento sobre o negócio do cliente, área de atuação, produto ou mercado para trazer uma nova visão, desafiar os pressupostos ou fazer perguntas difíceis sobre as quais o cliente talvez não tenha pensado. O Vendedor Estratégico deve estabelecer credibilidade para posicionar-se como parceiro confiável e estratégico. Através deste processo de vendas, eles desafiam os clientes a terem um entendimento profundo de seu negócio, dos problemas que enfrentam e do caminho a ser seguido, o que resulta, por fim, em fechamento de negócios.

Exemplos de Posições:

A Venda Estratégica é sobre como a venda ocorre mais do que sobre o que está sendo vendido ou se o alvo é um cliente atual ou um cliente em potencial. Este modelo pode se aplicar a muitos títulos diferentes de cargos de vendas.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Pensa estrategicamente para promover crescimento ou obter vantagem competitiva
- Vincula a questão atual ao conhecimento obtido em uma situação diferente para solucionar um problema
- Faz perguntas para obter esclarecimento
- Compreende e alavanca os motivadores dos negócios da empresa
- Utiliza os contatos para se manter informado sobre os novos desenvolvimentos da empresa
- Posiciona a si mesmo(a) e a empresa como um(a) parceiro(a) de negócios estratégico(a)
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis

Modelo: Vendas Estratégicas

Liderança	Comunicação Ativa	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

[Voltar ao índice](#)

Profissionais de Vendas Técnicas geram oportunidades de vendas através do uso da sua competência técnica e conhecimento específico do produto ou área de atuação. Um indivíduo com este tipo de papel pode ser primariamente um vendedor em uma venda técnica ou científica ou agir como um perito no assunto, trabalhando em conjunto com outros profissionais de vendas. Os profissionais de Vendas Técnicas utilizam sua especialização para construir credibilidade e coletar informações ou especificações importantes, permitindo-lhes propor soluções específicas e fechar vendas.

Exemplos de Posições:

Engenheiro de Vendas, Representante de Vendas Farmacêuticas, Representante de Vendas de Produtos, Gerente de Produto, Representante de Vendas de Dispositivos Médicos, Gerente de Conta (Técnico)

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Analisa grandes quantidades de informações para determinar tendências, padrões e conexões nos dados
- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Descobre informações relevantes para fazer julgamentos precisos e tomar boas decisões
- Posiciona a si mesmo(a) e a empresa como um(a) parceiro(a) de negócios estratégico(a)
- Usa várias técnicas de comunicação para obter cooperação
- Mantém-se atualizado(a) quanto aos produtos da empresa e identifica o valor comercial que eles fornecem aos clientes
- Vincula a questão atual ao conhecimento obtido em uma situação diferente para solucionar um problema
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos

Modelo: Vendas Técnicas

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice



Atendimento

→ **Clique em uma Família de Cargos para ver as descrições e competências**

Especialista em
Apoio
Administrativo

Caixa de Banco

Especialista em
Atendimento ao
Cliente

Representante de
Atendimento ao
Cliente

Cargos
Operacionais
Geral

Especialista em
Processamento

Assistente de
Atendimento

**Voltar ao
índice**

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Apoio Administrativo



Especialistas em Apoio Administrativo desempenham uma variedade de tarefas e são responsáveis por apoiar outros membros da equipe, tipicamente gerentes, ou por assegurar um fluxo de trabalho tranquilo. Eles coordenam o trabalho com os outros, agendam compromissos, respondem a questionamentos, preparam documentos, e completam tarefas que lhes são atribuídas com precisão, muitas vezes sob pressão de tempo.

Exemplos de Posições:

Assistente Administrativo, Gerente de Escritório, Secretaria Administrativa, Assistente Executiva, Assistente de Departamento, Auxiliar de Escritório, Suporte Administrativo, Coordenador de Fluxo de Trabalho

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Apoio Administrativo



Comportamentos Representativos:

- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Assegura que os processos de qualidade mantenham a consistência interna e a integridade ao longo do tempo
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas
- Redireciona os esforços quando as metas mudam ou os resultados não são alcançados
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis

**Voltar ao
índice**

Modelo: Especialista em Apoio Administrativo

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Os Caixas de Bancos ajudam os clientes a concluir várias transações em suas contas, como pagamento de cheques em espécie, liberação de saques em poupança e ou conta corrente, recebimento de depósitos e pagamentos de empréstimos, dentre outros. Eles seguem diretrizes estabelecidas para registrar transações e cumprir operações bancárias e procedimentos de segurança.

Exemplos de Posições:

Representante de Conta, Caixa de Banco, Especialista em Operações de Filial, Especialista em Relacionamento com Clientes, Associado de Atendimento ao Cliente, Representante de Serviços Financeiros, Representante de Serviços para Membros Associados, Representante de Serviços Bancários Pessoais, Caixa Itinerante, Caixa

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia
- Trabalha dentro das práticas existentes
- Demonstra grande atenção aos detalhes
- Assume a responsabilidade pelos próprios erros
- Atende solicitações ou responde a perguntas para a satisfação do cliente

Modelo: Caixa de Banco

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Atendimento ao Cliente



Especialistas em Atendimento ao Cliente fornecem serviço de alta qualidade em questões complexas, técnicas ou de segundo nível. Eles resolvem as reclamações, muitas vezes de clientes difíceis, coletando informações e respondendo a questionamentos. Especialistas em Atendimento ao Cliente trabalham para assegurar a satisfação do cliente, equilibrando a qualidade do serviço e a velocidade de resposta. Embora estejam usualmente atendendo clientes correntes, estes profissionais podem não ter um relacionamento prévio com o indivíduo que requer seus serviços.

Exemplos de Posições:

Representante do Atendimento a Clientes, Técnico de Apoio a Usuários, Especialista de Relacionamento com Clientes, Representante de Atendimento Financeiro a Clientes, Especialista em Suporte de Rede, Especialista em Benefícios, Representante de Atendimento a Associados

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Atendimento ao Cliente



Comportamentos Representativos:

- Assegura que todas as ações e decisões apoiam o atendimento ao cliente, assim como os melhores interesses da empresa
- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Recupera-se rapidamente de decepções e erros
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Trabalha para obter uma boa compreensão das causas subjacentes de um conflito
- Reconhece problemas, questões e oportunidades
- Mantém-se a par das questões e oportunidades em aberto para direcioná-las a um encerramento
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas

**Voltar ao
índice**

Modelo: Especialista em Atendimento ao Cliente

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Representante de Atendimento ao Cliente



Representantes de Atendimento ao Cliente fornecem suporte pós-vendas para aprimorar ou manter o valor do produto ou serviço adquirido. Eles prestam assistência aos clientes respondendo a questionamentos, processando pedidos, dando tratativa às reclamações e provendo suporte aos produtos ou serviços para garantir a satisfação dos clientes. Deles é esperado que dêem ênfase na qualidade do serviço e velocidade na resposta em seu desempenho, sem deixar de preservar os objetivos da organização.

Exemplos de Posições:

Representante de Atendimento ao Consumidor, Agente de Serviço ao Cliente, Representante de Serviços ao Cliente, Representante de Assistência ao Cliente, Coordenador de Vendas, Atendente de Reclamações

Competências

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.

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.

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 revezes, rejeições e conflitos, e de manter o autocontrole perante hostilidade ou provocação.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Representante de Atendimento ao Cliente



Comportamentos Representativos:

- Trabalha para compreender as situações da perspectiva do cliente
- Assume a responsabilidade pelos próprios erros
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis
- Interage com os outros de formas que constroem confiança e lealdade
- Equilibra novas solicitações com prioridades estabelecidas
- Compartilha as informações prontamente com as pessoas apropriadas de uma maneira oportuna

Voltar ao índice

Modelo: Representante de Atendimento ao Cliente

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Cargos Operacionais - Geral



Este é um modelo de uso geral para funções que exigem pouca ou nenhuma formação ou educação prévia. Ele pode ser usado com a avaliação de menor extensão Caliper Predictor. Este modelo é melhor usado para papéis em que o ocupante do cargo necessita com consciência e de forma independente levar a cabo tarefas que lhe foram atribuídas. Um indivíduo nesse tipo de posição deve seguir as diretrizes estabelecidas em relação à qualidade e prazo.

Exemplos de Posições:

Cozinheiros de Instituições e Lanchonetes, Membros de Equipes de Arrumação, Faxineiros e Limpadores, Carregadores e Transportadores de Materiais, Guardas de Segurança, Recepcionistas.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Assume a responsabilidade pelos próprios erros
- Analisa todo o trabalho para assegurar completude e precisão
- Estabelece metas, objetivos e prioridades de forma independente
- Toma decisões e age de formas que seguem os próprios princípios, e reforça a missão e os valores da empresa
- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia
- Age em conformidade com as políticas, os procedimentos e as diretrizes
- Evita distrações ao lidar com tarefas de rotina

Modelo: Cargos Operacionais - Geral

Liderança	Comunicação Ativa	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

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Processamento



Especialistas em Processamento realizam o tratamento de pedidos, reclamações, transações ou solicitações de informações em conformidade com as diretrizes designadas. Quando a informação é inexata, incompleta ou não atende aos padrões de conformidade, eles se comunicam com os outros para obter as informações necessárias e resolver esses problemas.

Exemplos de Posições:

Especialista em Processamento de Empréstimos, Processador de Crédito, Avaliador de Sinistros, Analista de Sinistros, Subscritor, Subscritor Administrativo, Especialista em Processamento de Transações, Assistente de Contas a Receber, Assistente de Contas a Pagar, Auditor.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Assegura que os processos de qualidade mantenham a consistência interna e a integridade ao longo do tempo
- Desempenha análises/auditorias periódicas para assegurar que os procedimentos de conformidade sejam seguidos
- Comunica informações de uma maneira bem ponderada
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações embasadas
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas
- Adota a medida exigida para solucionar as lacunas de informações
- Faz perguntas para obter esclarecimento

Modelo: Especialista em Processamento

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Assistente de Atendimento



Os Assistentes de Atendimento interagem com os clientes e prestam serviços em um ambiente de varejo. Eles demonstram um comportamento acessível e amigável com os clientes. Eles assumem os problemas dos clientes e trabalham para encontrar respostas para todas as perguntas do cliente, enquanto executam conscienciosamente tarefas administrativas ou operacionais relacionadas. Os Assistentes de Atendimento também devem seguir diligentemente as instruções de um supervisor.

Exemplos de Posições:

Caixa, Assistente de Atendimento ao Cliente, Barista, Assistente de Loja

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

[Voltar ao índice](#)

Comportamentos Representativos:

- Mostra vontade de fornecer assistência quando solicitado(a)
- Age em conformidade com as políticas, os procedimentos e as diretrizes
- Mantém-se a par das questões e oportunidades em aberto para direcioná-las a um encerramento
- Demonstra grande atenção aos detalhes
- Toma decisões e age de formas que seguem os próprios princípios, e reforça a missão e os valores da empresa
- Desempenha as tarefas de trabalho antes de ser solicitado(a) ou antes que a situação necessite de ação

Modelo: Assistente de Atendimento

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice



Técnico

→ Clique em uma Família de Cargos para ver as descrições e competências

Analista

Especialista
em Gestão de
Documentos

Consultor
Financeiro

Técnico em
Informações
de Saúde

Inspetor de
Seguros

Avaliador de
Seguros

Gestor de
Fundos de
Investimento

Especialista
em Suporte de
TI

Operador

Comprador

Técnico
Especialista
em Design

Técnico

Voltar ao
índice

Analistas coletam, sintetizam e examinam dados de múltiplas fontes a fim de chegarem a conclusões lógicas e fazerem recomendações. Os dados podem ser de uma vasta variedade de fontes; o que os Analistas fazem com os dados define esta função mais do que o contexto ou o conteúdo dos dados em si. São bons em buscar informação e dispõem de um alto nível de orientação a detalhes. Analistas documentam resultados-chave das informações coletadas, reportam à gerência e os utilizam para tomar decisões.

Exemplos de Posições:

"Analista Financeiro, Analista de Pesquisa, Analista de Marketing, Contador, Contador Administrativo, Analista de Seguros, Subscritor, Escrivão, Estatístico, Cientista de Dados

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Considera todas as informações pertinentes antes de tomar uma decisão
- Analisa as causas básicas dos problemas e identifica soluções
- Aprende rapidamente ao se deparar com novos desafios e novas situações
- Chega a decisões e conclusões com base nas tendências nos dados
- Descobre informações relevantes para fazer julgamentos precisos e tomar boas decisões
- Analisa todo o trabalho para assegurar completude e precisão
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas

Modelo: Analista

Liderança	Comunicação Ativa	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

Biblioteca de Competências Caliper

Especialista em Gestão de Documentos



Especialistas em Gestão de Documentos compilam, processam e mantêm dados e registros de acordo com as diretrizes estabelecidas. Estes dados e registros podem estar relacionados a cuidados de saúde ou área médica, faturamento ou outros temas de negócios. Especialistas em Gestão de Documentos também podem desempenhar tarefas administrativas relacionadas à operação diária do negócio, muitas das quais podem ser claramente definidas, intimamente relacionadas e repetitivas.

Exemplos de Posições:

Codificador Médico, Arquivista, Assistente de Escritório, Escriturário de Informações de Saúde, Auxiliar de Registros Médicos, Assistente de Contas a Receber, Faturista, Técnico em Informações de Saúde, Atendente de Reclamações, Especialista em Documentação, Assistente de Contabilidade

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

**Voltar ao
índice**

Comportamentos Representativos:

- Demonstra grande atenção aos detalhes
- Toma decisões e age de formas que seguem os próprios princípios, e reforça a missão e os valores da empresa
- Evita distrações ao lidar com tarefas de rotina
- Age em conformidade com as políticas, os procedimentos e as diretrizes
- Alterna rapidamente entre as tarefas com tempo mínimo desperdiçado
- Implementa formas de medir e monitorar o próprio desempenho com relação às expectativas

Modelo: Especialista em Gestão de Documentos

Liderança	Comunicação Ativa	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

[Voltar ao índice](#)

Consultores Financeiros aconselham clientes com relação ao planejamento financeiro, com base em conhecimentos tributários e estratégias de investimentos, títulos, seguros, planos previdenciários e/ou imobiliários. As responsabilidades do cargo envolvem avaliação de ativos de clientes, passivos, fluxo de caixa, cobertura de seguros, avaliação tributária e de objetivos financeiros.

Exemplos de Posições:

Executivo de Contas, Analista, Consultor de Planejamento Financeiro Certificado, Consultor Financeiro, Conselheiro em Finanças, Consultor de Investimentos, Gestor de Carteira de Investimentos, Representante Financeiro Autorizado.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Analisa grandes quantidades de informações para determinar tendências, padrões e conexões nos dados
- Frequentemente liga ou se reúne com contatos existentes
- Busca iniciativas, investimentos e oportunidades que se adequem e apoiem as estratégias da empresa
- Avalia as implicações das decisões a curto e longo prazo
- Pensa no que é necessário para cumprir as metas em termos de pessoas e prazos
- Mantém a documentação apropriada relacionada à conformidade, às regulamentações, etc.
- Avança para alcançar uma conclusão

Modelo: Consultor Financeiro

Liderança	Comunicação Ativa	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

[Voltar ao índice](#)

Biblioteca de Competências Caliper

Técnico em Informações de Saúde



Técnicos em Informações de Saúde compilam, organizam e gerenciam dados e registros relacionados à saúde de acordo com as diretrizes estabelecidas. Esses dados podem ser específicos do histórico médico dos pacientes, informações sobre seguros ou outras informações médicas sensíveis que devem ser registradas e protegidas com precisão. Técnicos em Informações de Saúde podem gerenciar arquivos médicos em papel, bem como trabalhar em sistemas eletrônicos para armazenar dados.

Exemplos de Posições:

Atendente de Reclamações, Assistente de Informações de Saúde, Técnico em Informações de Saúde, Assistente de Faturamento Médico, Codificador Médico, Atendente de Consultório Médico, Assistente de Registros Médicos, Recepcionista

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

**Voltar ao
índice**

Comportamentos Representativos:

- Analisa todo o trabalho para assegurar completude e precisão
- Usa um sistema para assegurar que as atividades de trabalho de rotina sejam concluídas regularmente
- Age em conformidade com as políticas, os procedimentos e as diretrizes
- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia
- Mantém-se a par das questões e oportunidades em aberto para direcioná-las a um encerramento
- Toma decisões e age de formas que seguem os próprios princípios, e reforça a missão e os valores da empresa

Modelo: Técnico em Informações de Saúde

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Inspetor de Seguros



Inspetores de Seguros revisam os registros de sinistros de seguros liquidados para garantir que pagamentos e liquidações sejam feitos de acordo com as práticas e procedimentos da empresa. Eles são responsáveis por reportar pagamentos em excesso, falta de pagamentos, fraudes e outras irregularidades.

Exemplos de Posições:

Analista de Seguros, Assistente de Seguros, Analista de Sinistros, Analista de Reclamações, Inspetor de Sinistros, Inspetor de Riscos, Gerente de Sinistros, Especialista em Reclamações, Supervisor de Sinistros, Especialista em Atendimento às Seguradoras, Especialista em Reclamações Corporativas, Especialista em Atendimento ao Segurado.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Voltar ao índice

Comportamentos Representativos:

- Age em conformidade com as políticas, os procedimentos e as diretrizes
- Descobre informações relevantes para fazer julgamentos precisos e tomar boas decisões
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis
- Compartilha as informações prontamente com as pessoas apropriadas de uma maneira oportuna
- Analisa todo o trabalho para assegurar completude e precisão
- Atende os clientes de maneira amistosa
- Interage com os outros de formas que constroem confiança e lealdade
- Acompanha as tarefas até a conclusão

Modelo: Inspetor de Seguros

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Avaliadores de Seguros investigam, analisam e determinam a extensão da responsabilidade de uma companhia de seguros em relação a perdas ou danos pessoais, acidentais ou de propriedade e tentam efetuar a liquidação com os reclamantes. Eles são responsáveis por se comunicar ou entrevistar especialistas médicos, agentes, testemunhas ou reclamantes para compilar informações. Também calculam os pagamentos de benefícios e aprovam o pagamento de sinistros dentro de um determinado limite monetário.

Exemplos de Posições:

Analista de Seguros, Representante de Sinistros, Examinador de Sinistros, Analista de Sinistros, Representante de Reclamações, Especialista em Reclamações, Examinador Geral, Auditor de Seguros Independente, Representante de Reclamação de Litígios

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Age em conformidade com as políticas, os procedimentos e as diretrizes
- Utiliza especialistas e outras pessoas-chave como fontes de informação importantes
- Demonstra a capacidade de se manter resoluto(a) e resiliente sob tensão
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Compreende facilmente os conceitos subjacentes de informações complexas
- Considera todas as informações pertinentes antes de tomar uma decisão
- Coleta, analisa e organiza informações relevantes para apoiar a abordagem selecionada
- Mantém-se a par das questões e oportunidades em aberto para direcioná-las a um encerramento

Modelo: Avaliador de Seguros

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gestor de Fundos de Investimento



Gestores de Fundos de Investimento planejam, dirigem ou coordenam estratégias ou operações de investimento para um grande conjunto de ativos fornecidos por investidores institucionais ou investidores individuais.

Exemplos de Posições:

Analista de Investimentos, Analista de Capital, Gestor de Carteira de Investimentos, Analista de Investimento Sênior; Analista de Capital Sênior, Gerente de Carteira Sênior, Analista de Renda Fixa, Gestor Renda Fixa, Analista Financeiro, Analista de Ativo Financeiro, Analista de Riscos de Mercado.

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Gestor de Fundos de Investimento



Comportamentos Representativos:

- Pensa estrategicamente para promover crescimento ou obter vantagem competitiva
- Analisa grandes quantidades de informações para determinar tendências, padrões e conexões nos dados
- Adota medidas decisivas em situações extremas
- Trabalha para convencer os outros a apoiar uma ideia
- Compreende e alavanca os motivadores dos negócios da empresa
- Considera marcos, objetivos e prazos provisórios ao estabelecer prioridades em longo prazo
- Assume riscos quando necessário para tomar decisões quando poucas orientações ou informações são fornecidas
- Está disposto(a) a fazer um esforço extra ou a trabalhar várias horas para alcançar os objetivos

**Voltar ao
índice**

Modelo: Gestor de Fundos de Investimento

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Os Especialistas em Suporte de TI fornecem assistência técnica e suporte para problemas relacionados a sistemas, software e hardware de computadores. Eles são responsivos aos usuários finais e trabalham para diagnosticar, solucionar problemas e implementar adequadamente soluções para seus problemas. Eles fornecem assistência em tempo hábil, remotamente ou pessoalmente, dependendo da base de clientes.

Exemplos de Posições:

Técnico de Suporte de Desktop, Analista de Suporte Técnico, Técnico de Suporte Técnico, Especialista em Tecnologia da Informação (Especialista em TI), Técnico de Rede de Informática, Especialista em Suporte, Especialista em Suporte Técnico

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Compreende facilmente os conceitos subjacentes de informações complexas
- Trabalha para compreender as situações da perspectiva do cliente
- Responde de modo construtivo a complicações inesperadas
- Analisa todo o trabalho para assegurar completude e precisão
- Demonstra comprometimento com a aprendizagem vitalícia para manter o conhecimento e as aptidões necessárias para o alto desempenho
- Gerencia o tempo de uma forma que permite responsividade à mudança das demandas
- Avalia as implicações das decisões a curto e longo prazo

Modelo: Especialista em Suporte de TI

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Operadores executam e monitoram a operação de ferramentas, máquinas, veículos ou sistemas. São focados em cumprir tarefas específicas, que podem estar relacionadas a processos de manufatura, logística e manuseio de materiais ou a outros ambientes onde os profissionais trabalham para alcançar padrões de qualidade, segurança e produtividade. Operadores podem também ser responsáveis pela configuração ou instalação de maquinário, equipamentos ou softwares.

Exemplos de Posições:

Operador de Empilhadeira, Motorista de Caminhão, Motorista de Entrega, Operador de Máquina, Maquinista, Empacotador, Técnico de Embalagem, Técnico de Produção, Operador de Envase, Operário, Montador

Competências

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Utiliza melhores práticas para assegurar que os resultados do trabalho reflitam padrões elevados de qualidade
- Age em conformidade com as políticas, os procedimentos e as diretrizes
- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia
- Relata incidentes e violações relacionadas à segurança de acordo com a política
- Acompanha as tarefas até a conclusão

Modelo: Operador

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Os Compradores pesquisam, avaliam e adquirem produtos ou suprimentos necessários ao funcionamento de um estabelecimento. Esses suprimentos podem ser revendidos aos clientes ou usados pela empresa para as operações diárias.

Exemplos de Posições:

Comprador, Comprador de materiais de escritório e produtos industriais, Especialista em Compras, Administrador de Compras, Agente de Compras, Gestor de Compras, Comprador por Atacado

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Aproveita as oportunidades para obter comprometimento durante uma negociação
- Descobre informações relevantes para fazer julgamentos precisos e tomar boas decisões
- Coordena os recursos para cumprir as metas
- Aplica as lições da experiência para tomar decisões eficazes
- Usa pistas de outras pessoas para influenciá-las de modo eficaz
- Adota medidas para assegurar a eficiência e o uso adequado de recursos com base nos dados orçamentários
- Cria relacionamentos e alianças colaborativas
- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia

Modelo: Comprador

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Técnicos Especialistas em Design pesquisam, desenvolvem e testam produtos, ferramentas ou sistemas complexos, tais como redes de computadores, aplicativos, equipamentos de manufatura ou outras formas de propriedade intelectual. Eles coletam e analisam informações para desenvolver especificações ou para compreender as fornecidas. O Técnico Especialista em Design pode necessitar do uso da criatividade para superar desafios inesperados ou complicados no processo da concepção de um resultado de alta qualidade dentro das restrições orçamentárias e de prazo.

Exemplos de Posições:

Programador de Computador, Engenheiro Mecânico, Administrador de Banco de Dados, Administrador de Rede, Designer de Sistemas, Desenvolvedor de Software, Designer Mecânico

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Compreende facilmente os conceitos subjacentes de informações complexas
- Assume a iniciativa de aproveitar as oportunidades
- Descobre informações relevantes para fazer julgamentos precisos e tomar boas decisões
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas
- Cria novos conceitos e abordagens para solucionar problemas
- Atualiza o conhecimento e as aptidões regularmente
- Utiliza melhores práticas para assegurar que os resultados do trabalho reflitam padrões elevados de qualidade

Modelo: Técnico Especialista em Design

Liderança	Comunicação Ativa	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

Técnicos montam, mantêm ou reparam equipamentos, redes de computadores ou outras formas de propriedade intelectual. Eles são responsáveis por diagnosticar ou solucionar problemas, reparar peças quebradas, e instalar atualizações necessárias. O seu trabalho é geralmente bastante complexo e requer algum conhecimento ou habilidades especializadas.

Exemplos de Posições:

Técnico de Atendimento, Mecânico de Campo, Técnico de Serviço de Qualidade, Especialista Industrial, Técnico de Computador

Competências

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.

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.

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.

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.

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 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.

Comportamentos Representativos:

- Analisa todo o trabalho para assegurar completude e precisão
- Compreende facilmente os conceitos subjacentes de informações complexas
- Planeja o próprio tempo e programa atividades para assegurar o cumprimento das metas
- Descobre informações relevantes para fazer julgamentos precisos e tomar boas decisões
- Identifica e busca áreas de desenvolvimento e treinamento que aprimorarão o desempenho no trabalho
- Assegura que todas as ações e decisões apoiam o atendimento ao cliente, assim como os melhores interesses da empresa

Modelo: Técnico

Liderança	Comunicação Ativa	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



Outros

→ **Clique em uma Família de Cargos para ver as descrições e competências**

Educador

Generalista
em Recursos
Humanos

Enfermeiro

**Voltar ao
índice**

Educadores apresentam informação, compartilham conhecimento e fornecem instruções de forma que os alunos possam entender. Educadores podem ser encontrados em qualquer ambiente de aprendizagem, treinamento ou desenvolvimento profissional, incluindo o mundo acadêmico ou de negócios.

Exemplos de Posições:

Especialista em Treinamento e Desenvolvimento, Tutor, Instrutor, Professor, Especialista em Treinamento Corporativo, Professor Universitário, Professor de Educação Básica para Adultos, Mentor, Especialista em Gestão de Desenvolvimento

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Explica os conceitos de uma maneira que é fácil de compreender
- Mantém-se aberto(a) a formas alternativas de desempenhar as tarefas
- Atualiza o conhecimento e as aptidões regularmente
- Comunica informações de uma maneira bem ponderada
- Mantém-se a par das tarefas e atividades simultâneas com eficácia
- Desafia as suposições e a sabedoria percebida ao abordar questões variadas
- Mantém interações profissionais com os outros quando está sob pressão
- Mantém a compostura em situações interpessoais difíceis

Modelo: Educador

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Biblioteca de Competências Caliper

Generalista em Recursos Humanos



Os Generalistas em Recursos Humanos são responsáveis por executar uma ampla gama de funções para promover o desempenho no trabalho e o bem-estar dos funcionários. Os Generalistas de RH fazem parceria com várias partes interessadas para garantir que os colaboradores permaneçam motivados e alinhados para apoiar a missão geral da organização. Eles realizam uma variedade de atividades relacionadas à administração de benefícios, relações com funcionários, integração e treinamento e implementação de políticas.

Exemplos de Posições:

Coordenador de Recursos Humanos, Generalista de Recursos Humanos, Business Partner, Especialista de Recursos Humanos, Coordenador de Pessoal

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Voltar ao índice

Comportamentos Representativos:

- Utiliza especialistas e outras pessoas-chaves como fontes de informação importantes
- Demonstra disposição para ajudar os outros
- Leva em consideração as necessidades dos outros antes de responder
- Interage com os outros de formas que constroem confiança e lealdade
- Investe tempo na compreensão de outras culturas e pessoas, na forma como elas trabalham e em seus hábitos e práticas
- Auxilia as pessoas na identificação das suas necessidades de treinamento e de desenvolvimento
- Toma decisões e age de formas que seguem os próprios princípios, e reforça a missão e os valores da empresa
- Acompanha eventos atuais na própria indústria, campo ou função
- Comunica informações de uma maneira bem ponderada

Modelo: Generalista em Recursos Humanos

Liderança	Comunicação Ativa	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

Voltar ao índice

Enfermeiros e pessoas com ocupações na área de saúde interagem com pacientes, outros profissionais da área e muitas vezes com familiares de pacientes para fornecer diretamente ou coordenar cuidados pessoais. Enquanto mantêm uma atmosfera reconfortante, discutem o tratamento que está sendo dispendido ao paciente com outros profissionais de saúde e possíveis familiares. Eles monitoram a saúde do paciente, dispensam os cuidados, mantêm os registros acuradamente e relatam o estado do paciente para o pessoal apropriado.

Exemplos de Posições:

Enfermeira Diplomada, Ajudante de Saúde do Lar, Enfermeiro de Cuidados Intensivos, Atendente de Enfermagem, Auxiliar de Enfermagem, Tecnólogo em Saúde

Competências

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Comportamentos Representativos:

- Utiliza melhores práticas para assegurar que os resultados do trabalho reflitam padrões elevados de qualidade
- Avalia as implicações das decisões a curto e longo prazo
- Comunica informações de uma maneira bem ponderada
- Reconhece e aborda com objetividade questões sensíveis
- Faz perguntas perspicazes às outras pessoas para obter uma compreensão mais aprofundada das questões
- Demonstra a capacidade de se manter resoluto(a) e resiliente sob tensão
- Demonstra disposição para ajudar os outros
- Trabalha bem em equipe
- Aprende rapidamente ao se deparar com novos desafios e novas situações

Modelo: Enfermeiro

Liderança	Comunicação Ativa	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