# ANEXO V – COMPETÊNCIAS ASSOCIADAS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoria** | **Competência Associada** | **Definição Operacional** |
| **Gestão de Resultados** | **Gestão do desenvolvimento de pessoas** | Forjar um ambiente de trabalho em que os interesses de equipes e indivíduos se harmonizem com os objetivos e resultados da organização, gerando oportunidades de aprendizado e desenvolvimento, bem como incentivos para reforçar o desempenho excepcional. |
| **Gestão da qualidade** | Conduzir a área de gestão encarregada de padronizar boas práticas processuais, no âmbito do paradigma da qualidade; gerando serviços internos ou externos seguros e confiáveis, de acordo com indicadores pré-estabelecidos em termos de legislação vigente e padrões de qualidade aplicáveis. |
| **Liderança eficaz** | Dirigir equipes, otimizando a aplicação de talentos disponíveis e criando um ambiente positivo e comprometido para a obtenção de resultados. |
| **Gerenciamento de recursos** | Preservar critérios de eficácia e eficiência na administração de recursos materiais, das competências das pessoas e dos ativos de uso da organização. |
| **Planejamento** | Identificar problemas prioritários e oportunidades de sua unidade para projetar planos, programas ou projetos que prefixam objetivos, atividades, recursos, custos, cronogramas, responsáveis e indicadores de progresso, resultados e impacto. |
| **Relacionamento com dirigentes** | Participar, manter e facilitar de áreas de intercâmbio com o corpo diretivo de sua organização e outras organizações, a fim de compartilhar experiências, soluções e propostas, para articular estrategicamente os objetivos convergentes. |
| **Resolução de problemas** | Reconhecer as relações de causa e efeito no campo dos problemas identificados que a sua área e organização enfrentam, para focar nas questões centrais para as quais concentrar as soluções estratégicas. Projetar soluções alternativas calculando os benefícios em relação aos custos de sua implementação, riscos correlatos e impactos associados. |
| **Tomada de decisão para gestores** | Adotar e informar decisões prévias, explorando alternativas para minimizar custos e aumentar as vantagens para a organização na questão que for decidida. |
| **Gestão de Relacionamentos** | **Comunicação interpessoal** | Iniciar e manter comunicações respeitosas e cordiais; transmitir de forma transparente e comportamento estável, informações e gestos, mensagens orais e de texto claros, concisos, fiáveis e apropriados para o destinatário. Atender ativamente informações, consultas, divergências e mensagens de terceiros com uma atitude construtiva e empática. |
| **Gestão da participação cidadã** | Ativar a participação cidadã vinculada aos assuntos da área responsável; considerar expectativas, propostas e reclamações para adaptar cada vez mais os serviços, conscientizando os colaboradores sobre o direito à participação e as vantagens que ela viabiliza. |
| **Negociação** | Cooperar para construir o melhor acordo possível para as partes diante de posições divergentes, sem prejudicar a continuidade do vínculo e a aderência aos regulamentos vigentes. |
| **Orientação ao cidadão** | Conduzir e organizar o atendimento aos cidadãos, com mecanismos acessíveis, linguagem inteligível e procedimentos ágeis voltados à satisfação de procedimentos, reclamações, dúvidas e propostas. Quantificar, através de indicadores pré-estabelecidos, o grau de satisfação com os resultados gerenciais e a qualidade da resolução de conflitos e reclamações. |
| **Relações institucionais** | Promover a qualidade dos relacionamentos regulares e criar novos relacionamentos necessários para a consecução dos interesses da sua organização. Fortalecer a imagem corporativa, fazendo apresentações em público, planejando a mensagem a ser transmitida e seu objetivo de acordo com o tipo de público. |
| **Trabalho em equipe** | Criar e participar de equipes de trabalho para promover um ambiente produtivo e aprimorar habilidades diferenciadas entre as pessoas; compartilhando recursos e informações para alcançar melhores resultados |
| **Gestão de Mudanças** | **Gerenciamento de políticas** | Contribuir para a coerência estratégica da gestão de políticas, articulando e complementando os objetivos e resultados das organizações; desempenhar o papel de liderança no âmbito das políticas públicas promovidas pelo Alto Governo. |
| **Construção de Redes** | Promover o autodesenvolvimento e o desenvolvimento profissional de suas equipes de colaboradores, integrando, criando ou incentivando a participação em redes e fóruns para troca de experiências, novidades, documentos, cases, soluções criativas e problemas compartilhados. |
| **Gerenciamento da mudança** | Antecipar e promover mudanças estratégicas/operacionais para responder às mudanças do contexto. Redesenhar/modernizar abordagens, processos, tarefas e competências requeridos pelo novo contexto, distribuindo responsabilidades e perseguindo resultados. |
| **Gerenciamento digital** | Reconhecer efetivamente o direito dos cidadãos à informação pública e à interação com serviços no ambiente digital, garantindo canais efetivos para requisição de serviços, pedidos, consultas, procedimentos, acompanhamento e resolução remotos. |
| **Inovação** | Forjar um clima de interesse para soluções inovadoras que melhorem a eficiência das respostas aos cidadãos em termos de informações, processos, tecnologias, resultados e impactos da gestão pública. |
| **Proatividade** | Atuar com iniciativa e instruir os colaboradores a antecipar eventos previsíveis que envolvam a execução de tarefas para atendimento de demandas internas e externas (dos cidadãos), fortalecendo a percepção dos usuários sobre o comprometimento da unidade na oferta de serviços e produtos. |
| **Trabalho sobre pressão** | Gerenciar emoções em busca da qualidade das ações gerenciais, evitando reações impulsivas/temperamentais em situações de pressão. Objetivar e enfocar os problemas a resolver, dissociando-os das pessoas envolvidas neles. Utilizar dificuldades, erros detectados ou planos fracassados como objetos de aprendizagem coletiva para capitalizar construtivamente a situação e evitar sua repetição. |
| **Visão estratégica** | Compreender o ambiente político e a as tendências que interferem no estado de coisas; antecipar problemas e oportunidades a médio e longo prazo para a área responsável a fim de que a gestão identifique a alternativa mais adequada a cada situação presente ou eventual, comunicando à equipe a lógica das decisões diretivas. |
| **Orientação a Resultados** | **Contribuição técnico-profissional** | Disponibilizar à Administração seu conhecimento profissional específico e suas experiências anteriores, gerenciando a atualização de seus conhecimentos especializados. |
| **Comunicação efetiva** | Estabelecer comunicação efetiva e positiva com superiores hierárquicos, pares e cidadãos, tanto na expressão escrita e verbal quanto corporal. |
| **Organização da rotina** | Definir o programa semanal/mensal de atividades, no âmbito do plano institucional, determinando os resultados a serem alcançados, as tarefas a serem executadas, os procedimentos a serem resolvidos e os atrasos a serem corrigidos, bem como os custos e insumos necessários para alcançá-lo. |
| **Resolutividade** | Manter interdependências positivas e produtivas com sua equipe e seus superiores para alcançar resultados. |
| **Uso de TIC** | Otimizar o uso das tecnologias de informação e comunicação disponíveis, em seu efetivo potencial, para melhorar seu desempenho. |
| **Processos de Melhoria** | **Análise de problemas** | Identificar tempestivamente os problemas a serem resolvidos, os recursos para enfrentá-los, as alternativas possíveis, seus custos e riscos, antes de tomar a decisão no nível que lhes corresponde. |
| **Criatividade** | Aplicar sua experiência e especialização em melhorar o uso de dados para refinar metodologias, processos, produtos e interações em equipe, orientadas para a satisfação do usuário externo/interno. |
| **Melhoria contínua de processos** | Propor e introduzir ações para acelerar a melhoria contínua e a produtividade das tarefas sob sua responsabilidade, em atenção aos requisitos de qualidade. |
| **Tomada de decisão** | Decidir sobre as questões sob sua responsabilidade mobilizando critérios de economia, eficácia, eficiência e transparência. |
| **Controle emocional** | Preservar o diálogo harmônico e respeitoso acerca das divergências, erros e conflitos do ambiente, sem afetar a dinâmica do trabalho sem razão justificável. |
| **Outras Competências não especificadas** |  |  |
| Referência das Competências Associadas e suas informações correspondentes: Guia Referencial Ibero-americana de competências laborais no Serviço Público. | | |