

A large, irregular red watercolor splash serves as the background for the text. The color is a deep, slightly dark red with some lighter, more saturated areas, giving it a textured, artistic appearance. The edges are soft and feathered into the white background.

dicionário de  
competências

# Dicionário de Competências Comportamentais

O presente dicionário permite a padronização e consulta do significado dos comportamentos, que reúnem as características do posto de trabalho de cada servidor e são manifestados no exercício de suas atribuições.

As competências de cada posto de trabalho podem ser integradas por três grupos:

- Competências organizacionais - necessárias a todos os postos do Tribunal;
- Competências gerenciais - necessárias aos servidores que atuam em postos de trabalho de gestão;
- Competências específicas – necessárias especificamente a cada um dos postos de trabalho.

As competências cujas definições e cujos indicadores encontram-se descritos a seguir já foram devidamente mapeadas e validadas pelas comissões especificamente designadas para esse fim, conforme estabelecido pelo ATO.CDEP.SEGPES.GDGSET.GP.Nº 846/2012.

Este dicionário detalha a descrição e os indicadores de cada uma das competências presentes nos postos de trabalho vinculados ao Tribunal Superior do Trabalho.

## Competências Comportamentais



### Organizacionais

- Comprometimento
  - Comunicação
  - Foco no usuário
  - Orientação para resultados
- Relacionamento interpessoal
- Visão sistêmica



### Gerenciais

- Capacidade de análise e tomada de decisão
  - Compartilhamento de conhecimentos e informações
- Liderança e gestão de pessoas
  - Planejamento



### Específicas

- Administração de Conflitos
  - Administração de riscos
    - Capacidade de administrar metas
    - Capacidade de análise
    - Capacidade de síntese
  - Capacidade de trabalhar em equipes multifuncionais
    - Concentração
    - Flexibilidade
    - Iniciativa
    - Inovação
    - Negociação
    - Organização
    - Proatividade
  - Relacionamento interinstitucional
- Senso de priorização

## **ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Busca solucionar conflitos por meio do diálogo, escutando todas as partes envolvidas, levando em conta suas diferenças e os diversos níveis hierárquicos.

#### **Indicadores**

- Atua de forma a evitar conflitos.
- Soluciona os conflitos dentro da sua área de atuação, levando em conta todas as partes envolvidas.
- Promove o diálogo, independente do nível hierárquico, intermediando diferentes opiniões.

## **ADMINISTRAÇÃO DE RISCOS**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Atua de forma assertiva e responsável em situações que exijam reação imediata, garantindo o alcance dos resultados esperados e transformando, sempre que possível, os riscos em oportunidades.

#### **Indicadores**

- Assume riscos de forma responsável, visando a entrega dos resultados esperados.
- Identifica as oportunidades quando confrontado com situações que exijam reação imediata, buscando alcançar os resultados esperados.
- Antecipa uma situação de possível risco, mapeando e diminuindo seu impacto.

## **CAPACIDADE DE ANÁLISE**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Aponta as soluções mais adequadas para o alcance dos resultados por meio da compreensão e análise dos dados disponíveis, considerando as ações prioritárias e os possíveis obstáculos.

## **Indicadores**

- Analisa fatos e dados, planejando suas ações.
- Atua de forma analítica, apontando as soluções mais adequadas para o problema.
- Considera cada dado e informação, levantando as ações prioritárias e os possíveis obstáculos.

## **CAPACIDADE DE ANÁLISE E TOMADA DE DECISÃO**

### **Grupo: Gerenciais**

## **Definição**

Identifica as opções possíveis dentro do cenário existente, analisando pontos fortes e fracos e escolhendo a alternativa mais adequada, tomando decisões aderentes aos objetivos da organização.

## **Indicadores**

- Analisa as implicações de suas ações e da equipe, definindo os caminhos possíveis e as prioridades para a tomada de decisões.
- Identifica as possíveis causas dos problemas e obstáculos enfrentados, buscando as alternativas para solucioná-las.
- Adota métodos e critérios para tomar decisões, considerando as premissas, as competências e os valores da organização.
- Promove, sempre que possível, a participação da equipe nas tomadas de decisão.

## **CAPACIDADE DE ADMINISTRAR METAS**

### **Grupo: Específicas**

## **Definição**

Administra suas tarefas, compromissos e prazos, mantendo o equilíbrio frente às adversidades e metas, buscando alcançar os resultados esperados.

## **Indicadores**

- Mantém o foco no alcance da meta, evitando a dispersão no desempenho de suas atividades.
  - Toma decisões para viabilizar o cumprimento das metas, efetuando ajustes sempre que necessário.

- Apresenta resiliência, reagindo positivamente em relação às metas negociadas.

## **CAPACIDADE DE SÍNTESE**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Propõe soluções com rapidez de raciocínio, de forma assertiva e resumida, contribuindo para o alcance eficaz dos resultados.

#### **Indicadores**

- É ágil e assertivo no entendimento do cenário e na proposição de possíveis soluções.
- Identifica o importante e o acessório na informação, selecionando o essencial e otimizando o tempo para atingir os objetivos propostos.
- Entende rapidamente as situações, mapeando caminhos possíveis para o alcance dos resultados.

## **CAPACIDADE DE TRABALHAR EM EQUIPES MULTIFUNCIONAIS**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Trabalha de forma eficaz com diversos grupos de pessoas que não compõem sua unidade de trabalho, contribuindo para o cumprimento de tarefas ou metas comuns, resolvendo problemas interdepartamentais e encontrando soluções adequadas e eficientes.

#### **Indicadores**

- Trabalha de forma integrada e participativa com membros de equipes que não compõem a sua unidade de trabalho visando alcançar o resultados comuns.
- Cooperar prontamente com membros de equipe que não compõem a sua unidade de trabalho, oferecendo apoio e suporte, sempre que necessário.
- Age com flexibilidade, visando criar consenso e alinhar objetivos comuns ao atuar em equipes interdepartamentais.

## **COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTOS E INFORMAÇÕES**

### **Grupo: Gerenciais**

#### **Definição**

Compartilha informações e conhecimentos de maneira clara e precisa, escutando ativamente e favorecendo a troca de ideias, de modo a contribuir para o desenvolvimento da equipe.

#### **Indicadores**

- Presta informações à equipe de forma clara, de acordo com os diferentes papéis e responsabilidades.
- Dissemina informações e conhecimentos com transparência e segurança, fazendo com que cheguem até os níveis pertinentes.
- Acompanha projetos e atividades e provê as informações necessárias para suas equipes periodicamente.
- Cria mecanismos para compartilhamento de informações e conhecimentos entre os membros da equipe e entre a equipe e o restante da organização.

## **COMPROMETIMENTO**

### **Grupo: Organizacionais**

#### **Definição**

É comprometido com a organização, seus processos e atividades, envolvendo-se com a realização das tarefas e com o alcance dos resultados, de forma responsável e proativa.

#### **Indicadores**

- Estimula e zela pelo respeito à imagem do Tribunal.
- Responsabiliza-se pelo resultado entregue e pelas soluções dos problemas apresentados.
- Busca realizar suas atividades e alcançar seus objetivos com presteza e dentro do prazo.
- Aplica seus conhecimentos e experiência de forma a contribuir para um resultado mais eficaz.

## **COMUNICAÇÃO**

### **Grupo: Organizacionais**

#### **Definição**

Comunica-se de forma eficiente com os outros colaboradores, interagindo de maneira apropriada e construtiva com diversos públicos.

#### **Indicadores**

- Utiliza adequadamente as informações recebidas na execução de suas atividades, agindo com discrição e sigilo.
- Sabe ouvir, compreender e fornecer informações.
- Comunica-se corretamente e de acordo com os estilos de linguagem aplicáveis na instituição.
- Comunica-se de forma clara e adequada com os diversos públicos envolvidos em suas atividades.

## **CONCENTRAÇÃO**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Mantém o foco durante o exercício das atividades profissionais, buscando concluir suas tarefas com zelo e atenção.

#### **Indicadores**

- Sempre conclui suas tarefas pendentes e de forma adequada.
- Mantém o foco durante a execução de suas atividades.
- Retoma o foco com agilidade, mesmo quando interrompido, durante suas atividades.

## **FLEXIBILIDADE**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Realiza diversas tarefas, lidando com diferentes públicos de forma espontânea, adaptando-se de forma ágil e eficaz às tarefas exigidas e aos novos desafios.

#### **Indicadores**

- Lida com diversos públicos com facilidade e de forma espontânea.

- Adapta-se às tarefas exigidas, conseguindo alcançar os resultados esperados.
- Não hesita em mudar seu posicionamento, acatando uma ideia mais adequada para a atividade.

## **FOCO NO USUÁRIO**

### **Grupo: Organizacionais**

#### **Definição**

Garante a satisfação dos usuários, concentrando seus esforços e sua atenção na identificação, compreensão e satisfação das necessidades apresentadas.

#### **Indicadores**

- É receptivo a críticas, sugestões e solicitações dos usuários.
- Busca garantir a satisfação do usuário como objetivo de seu trabalho.
- Atende às necessidades dos usuários de forma ágil e colaborativa, dentro dos limites legais.
- Comunica ao usuário, com clareza e exatidão, as possibilidades relacionadas às suas demandas.

## **INICIATIVA PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Enfrenta os desafios, reagindo de forma positiva aos problemas identificados, com o objetivo de garantir os resultados esperados.

#### **Indicadores**

- Dispõe-se a assumir a responsabilidade, atuando de forma espontânea na solução de problemas.
- Enfrenta com equilíbrio situações inusitadas ou imprevistas buscando solucionar os problemas identificados.
- Resolve os problemas em situações imprevistas ou dá o encaminhamento correto para solucioná-los.

## **INOVAÇÃO**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Busca e implementa soluções criativas, contribuindo para o alcance dos resultados e a melhoria dos processos.

#### **Indicadores**

- Consegue simplificar, modificar ou redefinir métodos, processos e procedimentos de forma inovadora.
- Tem uma visão diferenciada das questões abordadas, adotando práticas inéditas, eficientes e viáveis.
- Utiliza seus conhecimentos para desenvolver alternativas e propor soluções diferentes das usuais.

## **LIDERANÇA E GESTÃO DE PESSOAS**

### **Grupo: Gerenciais**

#### **Definição**

Esclarece aos membros da equipe os papéis, responsabilidades, objetivos e expectativas, e catalisando os esforços grupais de forma a atingir os objetivos organizacionais, estimulando o desenvolvimento da equipe.

#### **Indicadores**

- Mantém a equipe integrada e comprometida com resultados e metas, por meio de um clima motivador e saudável.
- Delega as atividades, observando os perfis profissionais e a dinâmica da unidade, oferecendo suporte à equipe, inclusive no relacionamento com outras áreas, usuários e fornecedores.
- Desenvolve sua equipe e forma sucessores, com vistas à valorização dos talentos da unidade.
- Acompanha o desempenho e proporciona avaliação sobre o comportamento anterior (*feedback*) aos membros da equipe.

## **NEGOCIAÇÃO**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Utiliza técnicas de argumentação com excelência, conquistando acordos bilaterais e conciliando os interesses das partes envolvidas, de forma a garantir os melhores resultados.

#### **Indicadores**

- Procura informações sobre o conteúdo a ser negociado e prepara antecipadamente os planos de negociação.
- Ouve as colocações da outra parte e argumenta com propriedade e assertividade independentemente do público.
- Realiza ajustes necessários a fim de construir acordos compartilhados com resultados satisfatórios para todas as partes envolvidas.

## **ORGANIZAÇÃO**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Organiza as ações para o trabalho com método e ordem, estabelecendo prioridades de forma a garantir a execução das atividades dentro do prazo e com a qualidade esperada.

#### **Indicadores**

- Organiza suas atividades, de forma a otimizar seu tempo de trabalho, priorizando a realização daquelas importantes e urgentes para o alcance dos resultados esperados.
- Mantém atualizados, disponíveis e acessíveis, dados e informações referentes às atividades que executa, de modo a garantir a continuidade do trabalho.
- Utiliza os recursos e meios disponíveis para realizar e controlar suas atividades, mobilizando o que for necessário e monitorando os resultados.

## **ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS**

### **Grupo: Organizacionais**

#### **Definição**

Busca atingir os resultados propostos pela organização, com foco em objetivos e metas, garantindo os padrões de excelência definidos.

## **Indicadores**

- Alcança os resultados esperados com base nos objetivos e metas estabelecidos.
- Cria alternativas para realização das suas atividades de forma eficiente e eficaz.
- Utiliza os recursos existentes da melhor maneira possível para o alcance do resultado.
- Redireciona seus esforços, quando necessário, com vistas à garantia da entrega dos resultados.

## **PLANEJAMENTO**

### ***Grupo: Gerenciais***

## **Definição**

Planeja ações e atividades em função de metas e objetivos traçados, controla e avalia procedimentos, ferramentas e metodologias a serem utilizadas, alocando os recursos necessários.

## **Indicadores**

- Planeja atividades de forma clara e específica, visando a atingir metas e objetivos propostos.
- Busca métodos e recursos necessários para realizar as atividades sob a responsabilidade de sua equipe.
- Define prioridades para cada tarefa, de acordo com sua importância para alcançar os resultados propostos.
- Analisa o contexto apresentado e soluciona obstáculos, identificando e corrigindo desvios em tempo hábil.

## **PROATIVIDADE**

### ***Grupo: Específicas***

## **Definição**

Busca soluções para os problemas, independentemente de orientação, supera obstáculos, sugere e implementa ações com o objetivo de alcançar os resultados esperados.

## **Indicadores**

- Busca desafios, não condicionando suas ações ao que é solicitado e fazem-

do diferença para os resultados da sua unidade.

- Procura informações e apresenta ideias e projetos, com vistas a melhorar métodos, procedimentos e processos da sua unidade.
- Participa continuamente de ações de desenvolvimento profissional, visando a eliminar lacunas de desempenho e agregar valor à organização.

## **RELACIONAMENTO INTERINSTITUCIONAL**

### **Grupo: Específicas**

#### **Definição**

Promove a interação e articulação com órgãos e entidades, visando à manutenção da imagem institucional.

#### **Indicadores**

- Busca o diálogo, a transparência e a coerência nas relações institucionais, viabilizando a eficácia comunicacional.
- Estabelece e mantém mecanismos de interação com as instituições públicas, privadas, representações de classe, organizações sociais etc.
- Relaciona-se adequadamente com a imprensa, prezando pela manutenção da imagem institucional.

## **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

### **Grupo: Organizacionais**

#### **Definição**

Relaciona-se de forma eficaz, adaptando seu comportamento a culturas e públicos diferentes, estabelecendo relacionamentos construtivos e desenvolvendo trocas produtivas e eficientes.

#### **Indicadores**

- Estabelece uma relação de cortesia e profissionalismo com os públicos interno e externo, estimulando e zelando pelo respeito à diferença e à diversidade.
- Mostra-se capaz de interagir eficazmente com públicos de posições hierarquicamente diferentes.
  - Atua colaborativamente com seus interlocutores e com os profissionais envolvidos em suas atividades.
  - Reconhece e respeita opiniões divergentes, evidenciando flexibilidade

para mudar seus posicionamentos, de acordo com valores e interesses do grupo.

## **SENSO DE PRIORIZAÇÃO**

**Grupo: Específicas**

### **Definição**

Ordena as ações de acordo com sua importância para o cumprimento das tarefas, realizando escolhas de forma planejada, evitando o desperdício de tempo e de recursos.

### **Indicadores**

- Foca suas ações no que é realmente essencial para suas atividades.
- Utiliza seu tempo priorizando o que é essencial para os resultados da sua unidade.
- Administra suas atividades de acordo com as necessidades, entregando os resultados esperados.

## **VISÃO SISTÊMICA**

**Grupo: Organizacionais**

### **Definição**

Conhece os processos, as estruturas, os papéis e as responsabilidades da organização, compreendendo o seu funcionamento e suas relações de causa e efeito.

### **Indicadores**

- Entende seu papel na estrutura de sua unidade e do Tribunal.
- Reconhece o impacto de suas ações para o alcance da missão institucional e dos objetivos estratégicos.
- Identifica as relações entre as áreas que compõem a totalidade do Tribunal.
- Estabelece relação entre o trabalho realizado pela Justiça do Trabalho e a sociedade.

