

## TRABALHO EM EQUIPE

### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Desenvolve suas atividades em equipe de forma respeitosa, cooperando para o alcance dos resultados almejados;
- Relaciona-se bem com seus pares e chefias inclusive em situações de discordância;
- Oferece ajuda sempre que um de seus pares ou chefias necessitam.

### CONHECIMENTOS

- Técnicas de comunicação não violenta;
- Técnicas de comunicação assertiva;
- Técnicas de escuta ativa;
- Técnicas de oratória;
- Técnicas de gestão do tempo;
- Técnicas de autoconhecimento;
- Técnicas de gestão das emoções no ambiente de trabalho;
- Noções de Psicologia dos grupos.

### HABILIDADES

- Capacidade de negociação;
- Habilidade de manter bons relacionamentos interpessoais;
- Habilidade de se analisar em relação às suas capacidades e limitações (autoconhecimento);
- Capacidade de utilizar ferramentas digitais de comunicação;
- Capacidade de identificar o potencial e limitação dos servidores;
- Inteligência emocional.

### ATITUDES

- Predisposição para ouvir o outro;
- Predisposição para se colocar no lugar do outro;
- Respeito às diferenças;
- Respeito às lideranças;
- Predisposição para o diálogo;
- Predisposição para aceitar críticas e sugestões;
- Flexibilidade às ideias apresentadas;
- Atuação orientada a resultados;
- Senso coletivo;
- Humildade.



### CONDUTA ÉTICA

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Realiza suas atividades de acordo com o Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Cíveis do Poder Executivo e demais normativos relevantes;
- Posiciona-se publicamente contra qualquer situação com indícios de irregularidade sempre que as encontra.

#### CONHECIMENTOS

- Código de Ética dos Servidores e Empregados Executivos Públicos Cíveis do Poder e demais normativos relevantes (Decreto 37.297/2016);
- Conhecimento de governança;
- Conhecimento de cidadania e papel do servidor público;
- Atribuições dos órgãos de controle, fiscalização e canais competentes para efetuar denúncias.

#### HABILIDADES

- Capacidade de se desenvolver de acordo com os princípios éticos;
- Capacidade de se adaptar a situações adversas (resiliência);
- Capacidade de apontar corretamente irregularidades e tecnicamente.

#### ATITUDES

- Respeito a hierarquia, colegas e missão institucional;
- Honestidade;
- Iniciativa para denunciar irregularidades quando encontradas;
- Transparência em todas as decisões;
- Compromisso com os colegas e população.



### PROATIVIDADE

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Propõe e executa soluções de forma proativa para potenciais problemas e desafios, baseadas em análises críticas da situação interna e externa ao órgão;
- Aprimora-se constantemente por meio do desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades em função dos feedbacks recebidos e desafios encontrados.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento de resolução de problemas;
- Conhecimento de gestão de riscos;
- Conhecimento de gestão de projetos;
- Conhecimento de gestão por processos;
- Conhecimento de gestão pública;
- Técnicas de autoconhecimento;
- Conhecimento de gestão de riscos em Saúde e Segurança do Trabalho;
- Conhecimento do negócio da área;
- Missão, visão e valores do órgão de lotação do servidor;
- Contexto social, político e econômico do DF;
- Conhecimento de análise organizacional e situacional (diagnóstico e prognóstico);
- Conhecimento de design thinking;
- Técnicas de motivação pessoal.

#### HABILIDADES

- Capacidade analítica;
- Capacidade de se adaptar a situações adversas (resiliência);
- Capacidade de se analisar em relação às suas capacidades e limitações (autoconhecimento);
- Capacidade de negociação;
- Capacidade crítica;
- Capacidade criativa;
- Capacidade de aprender de forma autônoma.

#### ATITUDES

- Interesse em buscar soluções criativas para os problemas;
- Predisposição para aprender conteúdos novos;
- Predisposição para questionar padrões;
- Predisposição para se colocar no lugar do outro;
- Predisposição para o diálogo construtivo;
- Predisposição para buscar auxílio com outros servidores e com outros órgãos do GDF com mais experiência;
- Predisposição para mudança.



## COMUNICAÇÃO

### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Transmite conhecimentos para demandantes Internos e externos de forma eficaz e sempre que necessário;
- Escreve os documentos sob sua responsabilidade de forma clara e gramaticalmente correta;
- Dialoga com educação e argumenta de forma não violenta, respeitando opiniões divergentes.

### CONHECIMENTOS

- Gramática;
- Interpretação de texto;
- Técnicas de escuta ativa;
- Técnicas de oratória e apresentação;
- Media Training;
- Técnicas de treinamento e desenvolvimento;
- Técnicas de redação oficial;
- Técnicas de comunicação não violenta;
- Técnicas de comunicação não verbal;
- Técnicas de atendimento ao público.

### HABILIDADES

- Capacidade de utilizar ferramentas de comunicação necessárias para a área;
- Capacidade de argumentação;
- Habilidade de manter bons relacionamentos interpessoais;
- Habilidade para operar o SEI;
- Habilidade para operar o Pacote Office;
- Capacidade de expressar ideias com clareza;
- Inteligência emocional;
- Capacidade de adequar a linguagem público alvo;
- Habilidade de compreender linguagem corporal
- Capacidade de síntese;
- Capacidade de se adaptar a situações adversas (resiliência).

### ATITUDES

- Predisposição para se colocar no lugar do outro;
- Predisposição para o diálogo;
- Disposição para ajudar o outro;
- Predisposição para ouvir o outro;
- Predisposição para aderir a novas ferramentas de comunicação;
- Respeito a argumentos diferentes e/ou divergentes.



### COMPROMISSO PÚBLICO

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Atua nas atividades diárias com empatia e foco na solução da demanda do público alvo;
- Participa de projetos que causam impacto na realidade do público alvo e em consonância com o Plano Estratégico do órgão e Governo.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento da realidade de onde atua;
- Conhecimento de ferramentas de participação do público alvo;
- Missão, visão e valores do órgão de lotação do servidor;
- Plano estratégico do órgão de lotação do servidor;
- Plano estratégico do Distrito Federal;
- Contexto social, político e econômico do DF.

#### HABILIDADES

- Capacidade de se sensibilizar com as causas públicas;
- Capacidade de convergir interesses (políticos, sociais, ambientais e econômicos);
- Capacidade de analisar problemas públicos;
- Capacidade de analisar os planos estratégicos de governo.

#### ATITUDES

- Respeito às diversidades;
- Atuação orientada a resultados.



### PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DA EQUIPE

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Reconhece o desempenho dos servidores por meio de feedbacks positivos, considerando suas habilidades individuais;
- Acompanha o trabalho dos servidores e intervém quando o nível de qualidade não estiver adequado;
- Estabelece planos de melhoria de desempenho para a equipe.

#### CONHECIMENTOS

- Técnicas de feedback e feedforward;
- Conhecimento de gestão do desempenho;
- Conhecimento de gestão de equipes;
- Teorias de motivação/aprendizagem;
- Teorias da personalidade;
- Técnicas de comunicação não violenta;
- Técnicas de mediação e conciliação;
- Técnicas de gestão do tempo;
- Técnicas de produtividade.

- Teorias, técnicas e ferramentas de Gestão de Pessoas;
- Técnicas de planejamento;
- Conhecimento das metas da sua equipe;
- Noções de desenvolvimento humano e seus estágios;
- Inteligência emocional;
- Técnicas de escuta ativa;
- Psicologia positiva.

#### HABILIDADES

- Capacidade de identificar o potencial e a limitação dos servidores;
- Capacidade de identificação e utilização dos sistemas de incentivos disponíveis;
- Capacidade de conduzir reuniões.

- Capacidade de atribuir tarefas considerando os perfis de competência dos servidores, as possibilidades de aprendizagem continuada e as necessidades do órgão;
- Capacidade de promover a aprendizagem na equipe.

#### ATITUDES

- Predisposição para se colocar no lugar do outro;
- Predisposição ao diálogo;
- Respeito às diversidades;
- Paciência ao lidar com os servidores.

- Abertura à participação dos servidores em eventos de treinamento e desenvolvimento;
- Atitude positiva em relação a uma cultura organizacional orientada a processos ou resultados;
- Predisposição para confiar na equipe;
- Respeito à diversidade de pensamento.

### GESTÃO PARTICIPATIVA

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Delega responsabilidades com orientações precisas, considerando as habilidades dos servidores;
- Promove debates em conjunto com a equipe para definição de metas, melhorias e Indicadores de desempenho para a área;
- Permite que os colaboradores desenvolvam projetos por iniciativa própria.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento de gestão de equipes;
- Conhecimento sobre liderança;
- Conhecimento de definição de metas e indicadores;
- Conhecimento de resolução de problemas;
- Conhecimento de gestão de riscos em Saúde e Segurança do Trabalho;
- Conhecimento de gestão do tempo;
- Conhecimento de planejamento;
- Técnicas de negociação.

- Conhecimento do contexto de trabalho dos servidores;
- Conhecimento específico das atribuições setoriais;
- Conhecimento sobre o provável tempo de resposta de cada indivíduo;
- Conhecimento das regulamentações das categorias profissionais que compõem a equipe profissional.

#### HABILIDADES

- Capacidade de identificar as habilidades dos servidores;
- Habilidade de síntese;
- Capacidade analítica;
- Capacidade de priorização;
- Capacidade de lidar com as diferenças;
- Capacidade de construir relação de confiança com a equipe;
- Capacidade de conduzir reuniões.

- Capacidade de criar, utilizar e disseminar o uso dos espaços de comunicação da organização;
- Capacidade de fomentar a atuação de forma multidisciplinar.

#### ATITUDES

- Predisposição para ouvir o outro;
- Predisposição para descentralizar o trabalho;
- Predisposição para se colocar no lugar do outro;
- Predisposição ao diálogo;
- Respeito às diversidades;
- Flexibilidade às ideias apresentadas;
- Humildade;
- Paciência ao lidar com os servidores.

### GESTÃO ESTRATÉGICA E SISTÊMICA

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Toma decisões assertivas considerando as opiniões dos envolvidos e a estratégia da organização, mesmo quando não há consenso;
- Articula parcerias internas e externas, no âmbito de sua competência, visando a atingir os objetivos e as metas do Governo.

#### CONHECIMENTOS

- Plano estratégico (DF e órgão do servidor);
- Políticas públicas do DF e RIDE;
- Responsabilidades da área;
- Gestão de projetos;
- Gestão de riscos;
- Métodos de planejamento;
- Conhecimento do ciclo de gestão e análise de políticas públicas;
- Conhecimento do PPA; LDO e LOA.
- Contexto social, político e econômico do DF;
- Regimento interno do órgão do servidor;
- Conhecimento básico da área orçamentária-financeira;
- Conhecimento sobre parcerias do setor público e com entes privados.

- Gestão pública;
- Base legal que envolve o contexto de trabalho do órgão/equipe/indivíduo;
- Gestão por resultados;
- Preceitos gerais da administração.

#### HABILIDADES

- Capacidade de negociação;
- Capacidade de identificar oportunidades de sinergia;
- Capacidade de priorização;
- Capacidade de identificar riscos e oportunidades;
- Capacidade de se adaptar a situações adversas (resiliência).

- Capacidade de identificar forças e fraquezas.

#### ATITUDES

- Predisposição para ouvir o outro;
- Predisposição para tomar iniciativa.

- Compromisso com a qualificação e efetividade dos serviços públicos prestados aos cidadãos;
- Predisposição para buscar conhecer a realidade de outras organizações de modo a incorporar as melhores práticas.



### GESTÃO DE CONFLITOS

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Intervém em situações de conflito contraprodutivo entre servidores da equipe de forma eficaz;
- Previne situações de conflito situações de conflito que possam ser contraprodutivas para a equipe.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento de gestão de equipes;
- Técnicas de escuta ativa;
- Técnicas de mediação e conciliação;
- Técnicas de negociação;
- Técnicas de comunicação não violenta.

#### HABILIDADES

- Capacidade de argumentação;
- Capacidade analítica;
- Capacidade de se adaptar a situações adversas (resiliência).

#### ATITUDES

- Paciência ao lidar com os servidores;
- Imparcialidade nas intervenções;
- Respeito às diferenças;
- Humildade.

- Instrução normativa nº 02, de 25 de julho de 2016 (dispõe sobre mediação de conflitos entre agentes públicos como meio de solução de controvérsias);
- Técnicas de gerenciamento e intervenção em crise.

- Capacidade de identificar conflitos e situações potenciais geradoras de conflitos;
- Capacidade de intervir de forma eficaz na mediação de conflito, quando dois ou mais agentes públicos têm interesses e atitudes divergentes;
- Capacidade de escuta ativa.

- Imparcialidade;
- Predisposição para intervir em situações de conflito;
- Empatia.



### REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES ADMINISTRATIVO-OPERACIONAIS COM EXCELÊNCIA

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Realiza suas atividades administrativas com eficiência, de acordo com os preceitos da instituição;
- Trata, consolida e disponibiliza informações de forma clara, objetiva e segura;
- Demonstra conhecimento sobre normas e sistemas informatizados requeridos para atuação na Sejus.

#### CONHECIMENTOS

- Teorias, técnicas e ferramentas administrativas;
- Regras e normativos internos relacionados a atividades administrativas;
- Soluções de tecnologia da informação e comunicação disponíveis na organização (Exemplo: Sei e pacote office);
- Noções de administração financeira e orçamentária;
- Conhecimento sobre execução de contrato e convênios;
- Procedimentos licitatórios;
- Mapeamento de processos;
- Gestão de processos;
- Gerenciamento de projetos;
- Produção de documentos oficiais;
- Gestão do conhecimento;
- Lei de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011).

#### HABILIDADES

- Capacidade de utilizar ferramentas administrativas da Sejus;
- Capacidade de organizar documentos e materiais de forma a facilitar sua localização e conservação;
- Capacidade de utilizar o mapeamento de processos de forma a identificar o fluxo a ser obedecido para a satisfação das demandas;
- Habilidade de utilizar as técnicas de comunicação oficial adequadamente;
- Capacidade de manusear adequadamente hardwares e softwares para a realização das atividades de trabalho;
- Habilidade de reconhecer as principais partes interessadas da organização e compreender seus interesses e suas necessidades.
- Capacidade de utilizar as técnicas e ferramentas da gestão de projetos e de processos para atender às demandas da instituição;
- Capacidade de utilizar as técnicas e ferramentas da gestão do conhecimento para otimização dos processos e serviços prestados;
- Capacidade de interpretar textos.

#### ATITUDES

- Predisposição para buscar conhecimento e atualizar-se a respeito de normativos e orientações administrativas;
- Predisposição para assumir responsabilidades em relação a seus atos.



### REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES COM BASE EM PRINCÍPIOS DE CIDADANIA E RESPONSABILIDADE

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Age pessoal e coletivamente com responsabilidade e empatia perante os problemas dos cidadãos;
- Presta atendimento ao cidadão procurando satisfazer às suas expectativas e de acordo com as políticas desenvolvidas pelo poder público;
- Demonstra cuidado com o patrimônio público e compromisso com o trabalho que desempenha.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento sobre a utilização de feedback e indicadores de satisfação do cidadão para nortear ações de atendimento e melhoria contínua;
- Conhecimento sobre normativos internos relacionados à cidadania;
- Conhecimento sobre a Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P) e de outras práticas de sustentabilidade;
- Conhecimento dos direitos dos cidadãos que recorrem à determinada política pública;
- Código de Ética.

#### HABILIDADES

- Capacidade para se colocar no contexto do cidadão, entender suas necessidades e empenhar-se para atendê-lo de modo a superar suas expectativas;
- Capacidade de agir em suas atividades com respeito ao próximo, integridade, honestidade e impessoalidade, observando as normas e princípios da instituição, o conceito de cidadania e do bem público;
- Capacidade de comunicar-se com clareza e objetividade na resolução de problemas com cidadãos, mantendo relacionamento cordial, mesmo em situações de conflito;
- Capacidade de comunicar-se de forma eficaz;
- Capacidade para perceber e antecipar oportunidades que agreguem valor ao cidadão.

#### ATITUDES

- Predisposição para tratar os conflitos com os cidadãos de maneira assertiva, estimulando através do exemplo, o relacionamento cordial e a postura de parceria;
- Predisposição para agir proativamente, criando condições para uma relação duradoura baseada em confiança, ética e parceria;
- Empatia;
- Predisposição para a gestão racional dos recursos disponibilizados pela instituição e a manutenção da qualidade socioambiental no ambiente de trabalho;
- Respeito à diversidade de classe social, raça, etnia, gênero e religiosidade;
- Honestidade;
- Integridade.



### PROMOÇÃO DO AUTODESENVOLVIMENTO

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Busca, continuamente, o desenvolvimento de suas competências e o aprimoramento dos seus métodos de trabalho;
- Toma iniciativas assumindo responsabilidades na tomada de decisões com o objetivo de concretizar ideias;
- Demonstra capacidade de resolver crises e capitalizar oportunidades.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento sobre o conceito de autodesenvolvimento e formas de aplicação dentro do contexto de trabalho;
- Conhecimento sobre suas potencialidades e limitações;
- Conhecimento sobre gestão de tempo;
- Articulação;
- Inovação;
- Inteligência emocional;
- Bases do relacionamento interpessoal (Autoconhecimento, Empatia, Assertividade, Cordialidade e Ética);
- Qualidade de Vida no Trabalho;
- Conhecimento de técnicas e práticas para evitar o adoecimento no trabalho;
- Autoconhecimento.

#### HABILIDADES

- Capacidade de aproveitar sugestões de melhoria recebidas;
- Capacidade de aprender com a experiência do outro;
- Capacidade de conceber diferentes alternativas de formas de trabalho e aprendizagem em resposta a problemas e necessidades da organização;
- Capacidade de adaptar-se às situações adversas com resiliência, lidando de forma criativa com os problemas e obstáculos, buscando sempre resolvê-los;
- Capacidade de utilizar práticas e técnicas de inteligência emocional voltadas para o contexto de trabalho;
- Capacidade de definir curso de ação mais adequado em determinada situação a partir da identificação, análise e avaliação dos variados fatores envolvidos, considerando dificuldades e oportunidades;
- Habilidade de manter bons relacionamentos interpessoais.

#### ATITUDES

- Predisposição para identificar pontos de melhoria;
- Predisposição para buscar, interna e externamente a Sejus, as informações necessárias à execução de suas atividades e ao seu desenvolvimento;
- Predisposição para o desenvolvimento e adequação de competências;
- Predisposição para buscar aproximação e contato com as pessoas, demonstrando engajamento;
- Predisposição para aprender e para ensinar;
- Interesse em desenvolver habilidades socioemocionais;
- Flexibilidade;
- Predisposição para respeitar as opiniões diversas;
- Predisposição para escuta ativa.



### REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES COM EMBASAMENTO JURÍDICO E LEGISLATIVO

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Respeita e cumpre as normas e os procedimentos de aplicação geral no âmbito da organização;
- Demonstra capacidade de entender as funções e os papéis do Estado.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento jurídico e humanizado a respeito das principais competências da Sejus;
- Compreensão da atuação pautada por leis, além do conhecimento dos direitos trabalhistas;
- Conhecimento sobre a responsabilização a qual pode ser submetido, em caso do não cumprimento das atividades;
- Lei 840/2011;
- Conhecimento da base legal e normativa sobre saúde e segurança no trabalho;
- Direitos trabalhistas;
- Direito administrativo;
- Ouvidoria
- Leis de acesso à informação;
- Conhecimento da estrutura administrativa do GDF e da Sejus;
- Conhecimento sobre direitos humanos;
- Conhecimento dos princípios e das regras estabelecidos na Constituição Federal e na Lei Orgânica do DF.

#### HABILIDADES

- Capacidade de atuar profissionalmente pautado no direito público;
- Capacidade de realizar as atividades em consonância com a legislação;
- Capacidade de entender o macrofuncionamento da administração pública e as funções e os papéis do Estado.

#### ATITUDES

- Predisposição para seguir prazos e trâmites legais;
- Predisposição em posicionar-se contra qualquer situação com indícios de irregularidade sempre que as encontra;
- Predisposição para manter-se atualizado quanto às leis e aos normativos;
- Predisposição para acompanhar o Diário Oficial.



### PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS COM EXCELÊNCIA

#### COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS

- Presta serviços de qualidade superior, demandados no âmbito interno e externo, fornecendo entregas adequadas e tempestivas;
- Mobiliza esforços para o desempenho de excelência e para o atingimento de metas;
- Demonstra um forte senso de urgência para encaminhar as atividades e os projetos para a sua conclusão.

#### CONHECIMENTOS

- Conhecimento sobre os conceitos de excelência e qualidade aplicados ao contexto de trabalho;
- Conhecimento sobre competências transversais, institucionais, gerenciais e individuais;
- Conhecimento sobre eficácia, eficiência e efetividade;
- Responsabilidade socioambiental;
- Decreto nº 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão;
- Lei dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017);
- Lei de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011);
- Lei de Acesso à Informações no DF (Lei nº 4.990/2012);
- Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (Decreto nº 39.723/2019);

#### HABILIDADES

- Capacidade de associar processos de trabalho ao serviço público prestado à sociedade;
- Capacidade de estabelecer relações de confiança e de credibilidade;
- Capacidade de reconhecer a importância da intersetorialidade das políticas públicas;
- Capacidade de reconhecer a interrelação entre os processos de trabalho de sua unidade, das demais unidades da Sejus e dos órgãos vinculados;
- Capacidade de apoiar, indicando correções, se necessário, em processos comuns.

#### ATITUDES

- Predisposição para realizar atendimentos de excelência ao cidadão, procurando satisfazer suas expectativas;
- Predisposição para estabelecer redes de parcerias internas e externas, visando a atender as necessidades da área;
- Clareza dos resultados que deseja alcançar na sua área de atuação e sob sua responsabilidade;
- Predisposição para trabalhar com prioridades;
- Predisposição para o aprimoramento contínuo;
- Comprometimento.

