

CONCEPÇÃO DA AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES DE APRENDIZAGEM (CAPACITAÇÃO) DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA

GRUPO DE TRABALHO PARA A CONSTRUÇÃO DA AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES DE APRENDIZAGEM DA SEJUS
MATERIAL DE APRESENTAÇÃO DA CONCLUSÃO DO TRABALHO

Composição do Grupo de Trabalho:

Adilon Braz Do Couto Junior
Aline Pinho
Alinne Carvalho Porto
Anderson Rocha Lara
Carina Ribeiro Freitas Prestes Da Costa
Danuta Dantas De Oliveira Martins
Demontiê Alves Batista Filho
Horisman Welson Borges Pementa
Hudson Batista Ramos
Irandiaya Do Vale Nobre Bandeira Santos
Jose Carlos Amaral De Bragantca
Juliana Duarte Arraes
Julyana Ananda Lima Batista
Kelly Cristina Da Veiga Bousquet
Leonardo Jonas Fragola
Lucian Da Rocha Silva Junior
Marcia Maria Da Silva
Paulo Felipe Assis Silva
Poliana Ligiane Teixeira
Renata Kelly Fonseca Róbias
Roberto Rodrigues Moreira
Rokmenglhe Vasco Santana
Rosilene Beatriz Lopes
Tatiana De Oliveira

Trabalho sob orientação do professor doutor
Jairo Eduardo Borges-Andrade, <http://lattes.cnpq.br/3622720842959126>.

Iniciativa: Coordenação de Gestão de Pessoas - Coorgep Direção: Diretoria de
Desenvolvimento de Pessoas - Dirdesp Condução: Gerência de Capacitação e
Desenvolvimento – Gecap

O Decreto n. 39.468/2018 regulamenta a Política de Capacitação para os servidores do Distrito Federal. Em seu texto, define competência como:

“desempenho expresso pela pessoa no ambiente de trabalho em termos de comportamento, entregas e realizações decorrentes da aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes”.

No artigo terceiro, a primeira diretriz estabelecida para a capacitação é:

“I - realizar o mapeamento das competências transversais, institucionais, gerenciais e individuais, em consonância com o planejamento estratégico do órgão e a carreira a que o servidor pertence”.

A Subsecretaria de Gestão de Pessoas da Secretaria de Estado de Economia, com apoio da consultoria EloGoup, conduziu o mapeamento das competências comuns a todos os servidores (transversais) e lideranças (gerenciais) do GDF. O mapeamento requereu a atuação conjunta de servidores de 33 órgãos do GDF. O resultado dessa cooperação está ilustrada na página 4 por meio da mandala de competências comportamentais.

Dando sequência ao trabalho e atendendo ao decreto mencionado, a Sejus, por meio de grupo instituído para tal finalidade, realizou o mapeamento das competências comuns a todos os seus servidores (institucionais). Essas foram acrescentadas à mandala de competências mapeadas pelo GDF. Além disso, o grupo complementou as competências gerenciais, adequando-as às especificidades da Secretaria.

Com as competências mapeadas, foi construído um instrumento de avaliação de necessidades de aprendizagem (ANA). Desta forma, foi possível mensurar a importância e o domínio de cada competência pelos servidores. Esses dados subsidiaram a concepção da avaliação de necessidades de aprendizagem da Sejus. Tais informações são imprescindíveis para nortear os trabalhos da área de treinamento e desenvolvimento da Sejus, que se empenhará em suprir as lacunas identificadas conforme ordem de importância, melhorando a qualidade na prestação do serviço público.

Neste material você encontrará informações sobre **como o trabalho foi realizado** (págs. 4 e 5) e apresentação dos seus principais resultados: **mandala de competências** (pág.6), **descritivo das competências mapeadas**, sendo elas: Trabalho em equipe (pág.7); Conduta ética (pág.8); Proatividade (pág.9); Comunicação (pág.10); Compromisso público (pág.11); Promoção do desenvolvimento da equipe (pág.12); Gestão participativa (pág.13); Gestão estratégica e sistêmica (pág.14); Gestão de conflitos (pág.15); Realização de atividades administrativo-operacionais com excelência (pág.16); Realização de atividades com base em princípios de cidadania e responsabilidade (pág.17); Promoção do autodesenvolvimento (pág.18); Realização de atividades com embasamento jurídico e legislativo (pág.19); Prestação de serviços públicos com excelência (pág.20). Por fim, é apresentada a **avaliação de necessidades de aprendizagem** (págs.21 a 23).

Um Grupo de Trabalho (GT) foi criado e seus participantes definidos em parceria com a Coordenação de Gestão de Pessoas e profissionais de TD&E da Sejus/DF. Os critérios para nomeação foram: acessibilidade, caracterizada pela facilidade de acesso aos participantes e por sua disposição em colaborar com o grupo de trabalho; diversidade de subpastas da Sejus e intencionalidade, caracterizada pela necessidade (ou intenção) de se agrupar pessoas que possuem conhecimento mais amplo da estratégia, dos negócios, dos produtos, dos processos e da cultura da organização, seguindo o preconizado por Brandão (2017). Em geral, o tamanho da amostra deve ser delimitado levando-se em consideração os propósitos e a amplitude do mapeamento de competências, as características da organização (tamanho e estrutura, por exemplo) e a disponibilidade dos participantes. Após a constituição do GT, os integrantes participaram de uma reunião/treinamento inicial onde foram esclarecidos os objetivos, etapas e metodologia de trabalho.

O método (ou técnica) Delphi – uma abordagem estruturada para reunir consenso por meio de um painel de especialistas – foi o utilizado nos procedimentos de mapeamento das competências. As contribuições dos participantes foram tabuladas, definindo-se a média, a moda, a mediana e os quartis. A tabulação das respostas e o tratamento estatístico geraram novos envios aos participantes nos quais foi solicitado que os resultados anteriores

fossem analisados e que, caso houvesse alterações em suas respostas ou discordância dos dados apresentados, houvesse revisão e novas sugestões. Este procedimento foi repetido até que as competências fossem consolidadas, ou seja, até que o grupo chegasse a um consenso. Foram necessárias três rodadas do método até a validação final pelo GT.

Com base nas competências mapeadas e agregando informações do contexto e dos indivíduos, foi construído o questionário on-line de avaliação de necessidades de aprendizagem. Desta forma, o referido questionário apresentou oito páginas com: apresentação inicial; vídeo de abertura com termo de consentimento livre e esclarecido; 14 competências transversais, institucionais e gerenciais; informações sobre possíveis fatores promotores de aprendizagem formal ou informal (escolaridade, tempo de trabalho, lotação, cargos e atribuições de supervisão, tempo desde o último treinamento e desenho do trabalho); e agradecimento final. As informações sobre preenchimento constavam no instrumento e lembretes foram disponibilizados para evitar dúvidas ao responder às questões. Todos os servidores foram convidados a participar, sendo obtido um total de 412 respostas válidas.



Com base nos dados coletados, deu-se início à etapa de análise de dados. Por meio do software SPSS, foram realizados cálculos de análise fatorial exploratória, análise fatorial confirmatória, correlação, ANOVA, Test T, regressão múltipla e moderação. Ainda durante esta fase, as necessidades de aprendizagem identificadas foram classificadas de acordo com o domínio (cognitivo, afetivo e psicomotor) e nível correspondente da taxonomia de Bloom e também tiveram prioridades (utilizando o IPG – Índice de prioridade geral) e maginitudes (forte, média e fraca) das lacunas mapeadas.

O produto de todas as etapas anteriores deu origem a Avaliação de Necessidades de Aprendizagem da Sejus (considerando competências transversais, institucionais e gerenciais). Os benefícios desse diagnóstico abrangem a qualificação do processo decisório da organização, principalmente em relação à configuração de quem precisa aprender, como pode aprender e quando deve aprender para promover o seu desempenho. O principal resultado de uma ANA é um diagnóstico organizacional sobre das lacunas de competências no trabalho, sendo esta a primeira etapa do sistema de treinamento, desenvolvimento e educação - TD&E, sendo seguida por Planejamento e execução e Avaliação de TD&E (Borges Andrade, 2006). A figura anterior contextualiza a ANA, apresentando o sistema de TD&E. Por sua vez, a ilustração a seguir resume o trabalho realizado para concepção da mencionada avaliação.



MANDALA DE COMPETÊNCIAS



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 Executivo 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.

- 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.

HABILIDADES

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

- 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.

ATITUDES

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

- 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.



Avaliação de necessidades de aprendizagem – Sejus (competências transversais)

Competências	Comportamentos Observáveis	prioridade/magnitude	Taxonomia: Domínios e níveis	Prefência por Aprendizagem	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes
Trabalho em Equipe	Desenvolve suas atividades em equipe de forma respeitosa, cooperando para o alcance dos resultados almejados.	15/Média	Afetivo/Cognitivo (Aplicação / Valorização)	Informal	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
	Relaciona-se bem com seus pares e chefias inclusive em situações de discordância.	12/Média	Afetivo/Cognitivo (Compreensão / Valorização)	Informal			
	Oferece ajuda sempre que um de seus pares ou chefias necessita.	25/Baixa	Afetivo/Cognitivo (Compreensão / Resposta)	Informal			
Conduta Ética	Realiza suas atividades de acordo com o Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo e demais normativos relevantes.	22/Média	Cognitivo/Afetivo (Aplicação / Valorização)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> Código de Ética dos Servidores e Empregados Executivos Públicos Civis 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	Posiciona-se publicamente contra qualquer situação com indícios de irregularidade sempre que os encontra.	9/Alta	Afetivo/Cognitivo (Avaliação / Resposta)	Formal			
Proatividade	Propõe e executa soluções de forma proativa para potenciais problemas e desafios, baseadas em análises críticas da situação interna e externa ao órgão.	3/Alta	Cognitivo(Síntese)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	Aprimora-se constantemente por meio do desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades em função dos feedbacks recebidos e desafios encontrados.	5/Alta	Cognitivo/Afetivo (Avaliação / Internalização de valores)	Formal			
Comunicação	Transmite conhecimentos para demandantes internos e externos de forma eficaz e sempre que necessário.	8/Alta	Cognitivo(Aplicação)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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). 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
	Escreve os documentos sob sua responsabilidade de forma clara e gramaticalmente correta.	10/Média	Cognitivo(Aplicação)	Formal			
	Dialoga com educação e argumenta de forma não violenta, respeitando opiniões divergentes.	20/Média	Afetivo/ Cognitivo (Análise / Valorização)	Formal			
Compromisso Público	Atua nas atividades diárias com empatia e foco na solução da demanda do público alvo.	23/Baixa	Afetivo/Cognitivo (Síntese / Valorização)	Informal	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimento da realidade de onde atua; • Conhecimento de ferramentas de participação do público alvo; • Missão, visão 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Respeito às diversidades; • Atuação orientada a resultados
	Participa de projetos que causam impacto na realidade do público alvo e em consonância com o Plano Estratégico do Órgão e Governo.	1/Alta	Cognitivo(Síntese)	Formal			

Avaliação de necessidades de aprendizagem – Sejus (competências gerenciais)

Competências	Comportamentos Observáveis	Prioridade/Magnitude	Taxonomia: Domínios e níveis	Prefêrencia por Aprendizagem	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes
Promoção do Desenvolvimento da Equipe	Reconhece o desempenho dos servidores por meio de feedbacks positivos, considerando suas habilidades individuais.	9/Média	Cognitivo/ Afetivo (Avaliação / Valorização)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de feedback e feedforward; • Conhecimento de gestão do desempenho; • Conhecimento de gestão de equipes; • Teorias de motivação/aprendizagem; <ul style="list-style-type: none"> • Teorias da personalidade; • Técnicas de comunicação não violenta; • Técnicas de mediação e conciliação; • Técnicas de gestão do tempo; • Técnicas de produtividade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de identificar o potencial e a limitação dos servidores; • Capacidade de identificação e utilização dos sistemas de incentivos disponíveis; • Capacidade de conduzir reuniões. 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposição para se colocar no lugar do outro; • Predisposição ao diálogo; • Respeito às diversidades; • Paciência ao lidar com os servidores.
	Acompanha o trabalho dos servidores e intervéem quando o nível de qualidade não estiver adequado.	10/Média	Cognitivo/ Afetivo (Avaliação / Valorização)	Formal			
	Estabelece planos de melhoria de desempenho para a equipe.	4/Forte	Cognitivo (Síntese)	Formal			
Gestão Participativa	Delega responsabilidades com orientações precisas, considerando as habilidades dos servidores.	5/Forte	Cognitivo/ Afetivo (Síntese / Organização)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
	Promove debates em conjunto com a equipe para definição de metas, melhorias e indicadores de desempenho para a área.	3/Forte	Cognitivo (Análise)	Formal			
	Permite que os colaboradores desenvolvam projetos por iniciativa própria.	8/Forte	Cognitivo/ Afetivo (Síntese / Valorização)	Informal			
Gestão Estratégica e Sistêmica	Toma decisões assertivas considerando as opiniões dos envolvidos e a estratégia da organização, mesmo quando não há consenso.	6/Forte	Cognitivo/ Afetivo (Aplicação / Valorização)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposição para ouvir o outro; • Predisposição para tomar iniciativa.
	Articula parcerias internas e externas, no âmbito de sua competência, visando a atingir os objetivos e as metas do Governo.	1/Forte	Cognitivo/ Afetivo (Síntese / Organização)	Formal			
Gestão de Conflitos	Intervém em situações de conflito contraprodutivo entre servidores da equipe de forma eficaz.	2/Forte	Cognitivo/ Afetivo (Avaliação / Resposta)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento de gestão de equipes; • Técnicas de escuta ativa; • Técnicas de mediação e conciliação; • Técnicas de negociação; • Técnicas de comunicação não violenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de argumentação; • Capacidade analítica; • Capacidade de se adaptar a situações adversas (resiliência). 	<ul style="list-style-type: none"> • Paciência ao lidar com os servidores; • Imparcialidade nas intervenções; • Respeito às diferenças; • Humildade.
	Previne situações de conflito que possam ser contra produtivas para a equipe.	7/Forte	Cognitivo/ Afetivo (Avaliação / Resposta)	Formal			

Avaliação de necessidades de aprendizagem – Sejus (competências institucionais)

Competências	Comportamentos Observáveis	Prioridade/Magnitude	Taxonomia: Domínios e níveis	Prefência por Aprendizagem	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes
Realização de Atividades Administrativo-Operacionais Com Excelência	Realiza suas atividades administrativas com eficiência, de acordo com os preceitos da instituição.	16/Média	Cognitivo (Aplicação)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposição para buscar conhecimento e atualizar-se a respeito de normativos e orientações administrativas; Predisposição para assumir responsabilidades em relação a seus atos.
	Trata, consolida e disponibiliza informações de forma clara, objetiva e segura.	14/Média	Cognitivo (Análise)	Formal			
	Demonstra conhecimento sobre normas e sistemas informatizados requeridos para atuação na Sejus.	2/Alta	Cognitivo (Aplicação)	Formal			
Realização de Atividades Com Base em Princípios de Cidadania e Responsabilidade	Age pessoal e coletivamente com responsabilidade e empatia perante os problemas dos cidadãos.	24/Fraca	Afetivo/ Cognitivo (Síntese / Valorização)	Informal	<ul style="list-style-type: none"> 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 ocorrem à determinanda política pública; Código de Ética. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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.
	Presta atendimento ao cidadão procurando satisfazer às suas expectativas e de acordo com as políticas desenvolvidas pelo poder público.	21/Média	Cognitivo/Afetivo (Aplicação / Valorização)	Formal			
	Demonstra cuidado com o patrimônio público e compromisso com o trabalho que desempenha.	26/Baixa	Afetivo/ Cognitivo (Análise / Valorização)	Informal			
Promoção do Autodesenvolvimento	Busca, continuamente, o desenvolvimento de suas competências e o aprimoramento dos seus métodos de trabalho.	7/Alta	Cognitivo/Afetivo (Análise / Internalização de valores)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 sócio emocionais; Flexibilidade; Predisposição para respeitar as opiniões diversas; Predisposição para escuta ativa.
	Toma iniciativas assumindo responsabilidades na tomada de decisões com o objetivo de concretizar ideias.	6/Alta	Cognitivo (Síntese)	Informal			
	Demonstra capacidade de resolver crises e capitalizar oportunidades.	4/Alta	Cognitivo (Avaliação)	Formal			
Realização de Atividades com Embasamento Jurídico e Legislativo	Respeita e cumpre as normas e os procedimentos de aplicação geral no âmbito da organização.	19/Média	Cognitivo (Aplicação)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> 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; Ouvidorias; 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de atuar profissionalmente pautado no direito público; Capacidade de realizar as atividades em consonância com a legislação; Capacidade de entender o macro funcionamento da administração pública e as funções e os papéis do Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposição para seguir prazos e trâmites legais; Predisposição em posicionar-se contra qual quer 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
	Demonstra capacidade de entender as funções e os papéis do Estado.	13/Média	Cognitivo (Análise)	Formal			
Prestação de Serviços Públicos com Excelência	Presta serviços de qualidade superior, demandados no âmbito interno e externo, fornecendo entregas adequadas e oportunas.	11/Média	Cognitivo (Síntese)	Formal	<ul style="list-style-type: none"> 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 Informação no DF (Lei nº 4.990/2012); Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (Decreto nº 39.723/2019); 	<ul style="list-style-type: none"> 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 intersectorialidade das políticas públicas; Capacidade de reconhecer a inter-relação 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 de; Predisposição para trabalhar com prioridades; Predisposição para o aprimoramento contínuo; Comprometimento
	Mobiliza esforços para o desempenho de excelência e para o atingimento de metas.	17/Média	Cognitivo/ Afetivo (Síntese / Organização)	Formal			
	Demonstra um forte senso de urgência para encaminhar as atividades e os projetos para a sua conclusão.	18/Média	Afetivo/Cognitivo (Avaliação/ Internalização de valores)	Formal			