



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA-GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS
MATRIZ DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

GRUPO 03 – COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

Competência Comportamental Requerida	Descrição da Competência	Comportamentos esperados relacionados à competência	Público-alvo
Assiduidade e pontualidade*	Comparecimento regular ao trabalho, cumprimento da carga horária estabelecida e dos compromissos agendados.	• É assíduo, justificando as suas faltas eventuais.	Servidores em Estágio Probatório
		• É pontual, informando à chefia situações que impliquem eventuais atrasos.	
		• Utiliza adequadamente seu horário de trabalho, centrando-se na execução das atividades que lhe são confiadas.	
Comprometimento Profissional	É a capacidade de realizar o trabalho com dedicação e responsabilidade, mantendo o foco nos objetivos e nas metas institucionais.	• Compromete-se com a estratégia e as metas traçadas pelo PJRJ, trabalhando em sua unidade com foco no alcance dos resultados.	Assessores
		• Participa ativamente das discussões, contribuindo com ideias inovadoras e úteis para a instituição.	Assessores
		• Dedica-se ao cumprimento de suas atribuições, comprometendo-se com o desempenho da unidade.	Equipe Assessores
		• Busca aprender e atualizar-se através de ações de capacitação formais ou por iniciativa própria, visando ao melhor desempenho de suas atividades.	Equipe Assessores
Comunicação	Capacidade para se expressar com clareza e objetividade, apresentando facilidade para ouvir, transmitir e compreender a mensagem, observando a adequada utilização da linguagem e contribuindo para a disseminação de informações.	• Compartilha conhecimentos, informações e dados relevantes para o bom andamento das atividades, contribuindo para a melhoria do desempenho da unidade.	Equipe Assessores
		• Dialoga com pares e superiores em busca de consenso para situações que afetam o clima organizacional, atuando como facilitador nos processos de comunicação.	Assessores

		<ul style="list-style-type: none"> • Transmite informações de maneira clara e objetiva, demonstrando boa coordenação de ideias e segurança. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> • Demonstra receptividade ao feedback que recebe sobre seu desempenho, buscando a melhoria. 	Equipe Assessores
Disciplina*	Observância e cumprimento das normas e regulamentos, respeito à hierarquia e à urbanidade no trato com as pessoas.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumpre as normas, regulamentos e procedimentos, executando suas atividades dentro dos princípios estabelecidos. 	Servidores em Estágio Probatório
		<ul style="list-style-type: none"> • Respeita a hierarquia, cumprindo as solicitações recebidas conforme as normas legais. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Trata a todos com respeito, atendendo ao público e aos seus colegas com presteza e cortesia. 	
Eficiência*	Refere-se à qualidade e à organização do trabalho, bem como à capacidade técnica.	<ul style="list-style-type: none"> • Executa suas atividades com qualidade, dispensando retrabalho. 	Servidores em Estágio Probatório Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> • É organizado em seu ambiente de trabalho, favorecendo o bom andamento das atividades da unidade. 	Servidores em Estágio Probatório Equipe
		<ul style="list-style-type: none"> • Domina os procedimentos técnicos referentes às suas atividades, desempenhando com eficiência suas atribuições. 	Servidores em Estágio Probatório Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> • Administra seu tempo, priorizando atividades e cumprindo metas e prazos. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> • Mantém atualizados, disponíveis e acessíveis, dados e informações referentes ao trabalho, de modo a garantir a continuidade das atividades. 	Assessores
Flexibilidade	Capacidade de se adaptar às novas exigências do ambiente e da instituição, mostrando-se aberto para receber críticas, elogios e sugestões.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapta-se bem às mudanças, buscando atualizar-se e capacitar-se diante das demandas institucionais. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> • Enfrenta e convive com mudanças, mantendo a qualidade e a produtividade do seu desempenho. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> • Demonstra segurança em situações que apresentam diferentes opiniões e pontos de vista. 	Assessores

		<ul style="list-style-type: none"> Mantém o equilíbrio diante de conflitos, controlando suas emoções. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Revê seus pontos de vista, postura e atitudes diante de ideias diferentes e outras argumentações. 	Equipe Assessores
Foco no Usuário	Capacidade de identificar e atender à demanda dos usuários internos / externos, oferecendo uma prestação de serviço eficiente e de qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> Atende à demanda dos usuários com presteza e flexibilidade, esclarecendo dúvidas e prestando informações corretas. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Demonstra cortesia no contato com o público em geral. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Presta atendimento com qualidade e eficiência, buscando a satisfação do usuário. 	Equipe
		<ul style="list-style-type: none"> Orienta corretamente os usuários (internos e/ou externos) acerca dos procedimentos de trabalho nos quais atua, transmitindo credibilidade e confiança. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Busca a solução para as demandas dos usuários (internos e/ou externos), agindo de forma proativa para otimizar a prestação do serviço. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Direciona adequadamente as demandas dos clientes (internos e/ou externos), otimizando a prestação dos serviços por meio do conhecimento da estrutura organizacional e suas interfaces. 	Assessores
Iniciativa*	Capacidade de atuar espontaneamente, buscando a melhoria dos processos de trabalho, bem como seu autodesenvolvimento.	<ul style="list-style-type: none"> Age de forma proativa, buscando alternativas mais adequadas para o desenvolvimento das atividades. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> É capaz de articular-se com outras áreas para atender as demandas de trabalho, sem necessidade de supervisão da chefia. 	Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Busca soluções viáveis, por iniciativa própria, contribuindo para a resolução de problemas e de imprevistos surgidos em seu processo de trabalho. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Coloca-se espontaneamente à disposição para aprender outros serviços e auxiliar os colegas. 	Servidores em Estágio Probatório
		<ul style="list-style-type: none"> É capaz de buscar soluções simples e viáveis, apresentando contribuições para resolução de problemas. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Investe no seu autodesenvolvimento, procurando atualizar-se e conhecer a legislação, instruções e matérias pertinentes à sua área de atuação. 	
Relacionamento Interpessoal	Capacidade de interagir e conviver com as pessoas de forma cordial e respeitosa, independentemente do nível hierárquico, inclusive diante de situações de conflito, atuando de forma	<ul style="list-style-type: none"> É cordial com a equipe, contribuindo para uma convivência harmoniosa. 	Equipe Assessores

	a contribuir para o alcance dos objetivos em comum.	<ul style="list-style-type: none"> Coopera com a equipe, disponibilizando-se para apoiar os colegas nas atividades diárias. 	Equipe
		<ul style="list-style-type: none"> Trabalha bem em equipe, realizando atividades de forma colaborativa, catalisando esforços, interagindo com o grupo e facilitando a integração de novos membros. 	Equipe Assessores
		<ul style="list-style-type: none"> Tem um bom relacionamento interpessoal, respeitando os pontos de vista e diferenças individuais. 	Equipe Assessores
Responsabilidade*	Comprometimento com o trabalho, com os prazos e zelo com os bens públicos.	<ul style="list-style-type: none"> É comprometido com seu trabalho, executando suas atividades dentro dos parâmetros estipulados. 	Servidores em Estágio Probatório
		<ul style="list-style-type: none"> Cumpre suas atribuições, observando os prazos determinados. 	
		<ul style="list-style-type: none"> É cuidadoso com os materiais e equipamentos, zelando pela sua economia e conservação. 	

 *COMPETÊNCIAS REQUERIDAS PARA AQUISIÇÃO DE ESTABILIDADE (Avaliação Especial de Desempenho de novos servidores)