

ANEXO

Trilha	
QUALIDADE DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL	

Descrição: Capacitar os servidores que atuam na Coordenadoria de Qualidade do Processo de Certificação de Pessoal - CQPC

REFERENCIAIS DE DESEMPENHO			
1	Demonstra habilidades para gestão de conflitos, negociação, influência e persuasão.		
	CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
	MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	ASSERTIVIDADE	AUTOCONTROLE
	METODOLOGIA DE NEGOCIAÇÃO BASEADA EM INTERESSES	ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS	CONCILIAÇÃO
	-	OUVIR ATIVAMENTE	CONFIABILIDADE
	-	-	EMPATIA
	-	-	ESTABILIDADE EMOCIONAL
	-	-	FLEXIBILIDADE
	-	-	RESPEITO
2	Desenvolve plano de melhoria de qualidade baseado em riscos organizacionais, atendendo os normativos relacionados à gestão de riscos organizacionais.		
	CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
	PORTARIA Nº 2352/2019	APLICAÇÃO DE CONHECIMENTO	ATENÇÃO AOS DETALHES
	IN Nº 114/2017 ANAC	CAPACIDADE ANALÍTICA	ATITUDE PARTICIPATIVA

Trilha
QUALIDADE DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL

REFERENCIAIS DE DESEMPENHO

CONHECIMENTOS		HABILIDADES	ATITUDES
-		FOCO EM RESULTADO	COMPROMETIMENTO
-		OBJETIVIDADE	DETERMINAÇÃO
-		ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	INICIATIVA
-		PLANEJAMENTO	ORGANIZAÇÃO PESSOAL
3	Estabelece e monitora indicadores de qualidade nos processos e serviços, de acordo com a metodologia OKR.		
CONHECIMENTOS		HABILIDADES	ATITUDES
METODOLOGIA OKR		APLICAÇÃO DE CONHECIMENTO	ATENÇÃO AOS DETALHES
-		BUSCA DE SOLUÇÕES	ATITUDE COMUNICATIVA
-		CAPACIDADE ANALÍTICA	ATITUDE INVESTIGATIVA
-		COMUNICAÇÃO ORAL	ATITUDE PARTICIPATIVA
-		DAR FEEDBACK	-
-		ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	-
-		PERCEPÇÃO CONTEXTUAL	-
4	Executa as ações de melhoria da qualidade dos processos em conformidade com as normas, comunicando os resultados às partes interessadas e auxiliando a estrutura de governança da área.		
CONHECIMENTOS		HABILIDADES	ATITUDES

Trilha
QUALIDADE DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL
REFERENCIAIS DE DESEMPENHO

CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
METODOLOGIAS DE GESTÃO DE RISCOS ORGANIZACIONAIS	ASSERTIVIDADE	ATENÇÃO AOS DETALHES
PORTARIA DE ORGANIZAÇÃO INTERNA DA SIA	APLICAÇÃO DE CONHECIMENTO	ATITUDE COMUNICATIVA
TRÊS LINHAS DO IIA	ARGUMENTAÇÃO LÓGICA	COMPROMETIMENTO
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA	BUSCA DE SOLUÇÕES	FLEXIBILIDADE
COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA	CAPACIDADE ANALÍTICA	-
REGIMENTO INTERNO DA ANAC	PLANEJAMENTO	-
PORTARIA Nº 2352/2019	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	-
POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS DA ANAC	-	-
GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA RISCO PRO	-	-
5	Gerir projetos que auxiliam a melhoria da qualidade dos processos, de acordo com as diretrizes da governança.	
CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES

Trilha
QUALIDADE DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL

REFERENCIAIS DE DESEMPENHO

CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDES
GESTÃO DE PROJETOS	APLICAÇÃO DE CONHECIMENTO	ATITUDE COMUNICATIVA
-	COMUNICAÇÃO ESCRITA	ATITUDE PARTICIPATIVA
-	COMUNICAÇÃO ORAL	COMPROMETIMENTO
-	DIÁLOGO	CONFIABILIDADE
-	FOCO EM RESULTADO	COOPERAÇÃO
-	GERENCIAMENTO DO TEMPO	ESTIMULAÇÃO
-	JULGAMENTO E TOMADA DE DECISÃO	INICIATIVA
-	NEGOCIAÇÃO	INOVAÇÃO
-	PLANEJAMENTO	PRÓ-ATIVIDADE
-	TRABALHO EM EQUIPE	-

MÓDULOS

INICIAL

Componente	Tipo	Situação	CH	Recorrente
FORMAÇÃO INICIAL OPS/PEL	Curso	Obrigatório	87	Não
LEITURA - GUIA DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS ORGANIZACIONAIS - RISCO PRO	Ação de Aprendizagem	Obrigatório	N/A	Não

Trilha
QUALIDADE DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL

MÓDULOS

INICIAL

Componente	Tipo	Situação	CH	Recorrente
LEITURA - REGIMENTO INTERNO DA ANAC	Ação de Aprendizagem	Obrigatório	N/A	Não
LEITURA - PORTARIA Nº 2.352, DE 02 DE AGOSTO DE 2019	Ação de Aprendizagem	Obrigatório	N/A	Não
LEITURA - PLANO DE INTEGRIDADE DA ANAC	Ação de Aprendizagem	Obrigatório	N/A	Não
LEITURA - LIVRO AVALIE O QUE IMPORTA - JOHN DOERR	Ação de Aprendizagem	Obrigatório	N/A	Não
COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	Curso	Obrigatório	20	Não
GESTÃO DE RISCOS NO SETOR PÚBLICO	Curso	Obrigatório	20	Não
GESTÃO DE RISCOS EM PROCESSOS DE TRABALHO (SEGUNDO O COSO)	Curso	Obrigatório	20	Não
GESTÃO DE RISCOS EM PROJETOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Curso	Desejável	10	Não
PRINCÍPIOS DE DESIGN THINKING E INOVAÇÃO EM GOVERNO	Curso	Obrigatório	10	Não
USO DO DESIGN EM POLÍTICAS PÚBLICAS	Curso	Desejável	20	Não

Trilha
QUALIDADE DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAL

MÓDULOS

ESPECIALIZADO

Componente	Tipo	Situação	CH	Recorrente
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	Curso	Desejável	50	Não
WORKSHOP DE ORATÓRIA	Workshop	Desejável	24	Não
INTRODUÇÃO A GESTÃO DE RISCOS	Curso	Desejável	10	Não
GESTÃO DA INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO	Curso	Desejável	20	Não
GESTÃO DE CONFLITOS E NEGOCIAÇÃO	Curso	Desejável	20	Não
GESTÃO DE RISCOS DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS	Curso	Desejável	0	Não
GERENCIAMENTO DE PROJETOS NA PRÁTICA - ENAP	Curso	Desejável	40	Não

AVANÇADO

Componente	Tipo	Situação	CH	Recorrente
TÉCNICAS DE AUDITORIA INTERNA GOVERNAMENTAL	Curso	Desejável	24	Não

RECORRENTE

Componente	Tipo	Situação	CH	Recorrente
WORKSHOP DE ATUALIZAÇÃO PEL	Workshop	Obrigatório	30	Não