

# theProfileXT

**Confidencial**  
**Relatório de "Coaching"**

para

**Elisa Balboa**

Operador/Serviço ao Cliente

21/09/2006

**Profiles Brasil**

**R. Padre Anchieta, 2310 - cj.41**

**Curitiba PR, Parana 80 730-000**

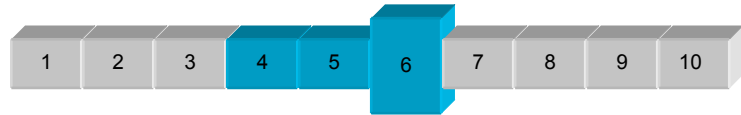
**(41) 3026-0888**

Data do padrão: 21/09/06

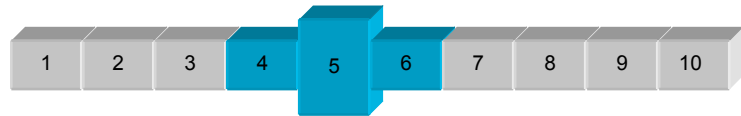
### Perfil de Estilo de Pensamento

As barras sombreadas representam o intervalo das características comuns de quem demonstra elevado desempenho na função Operador/Serviço ao Cliente. O quadrado maior indica a classificação desta pessoa.

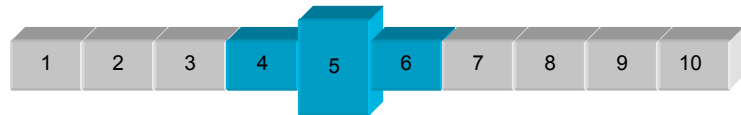
**Índice Aprendizagem** – Índice do potencial esperado de aprendizagem, de raciocínio e de resolução de problemas.



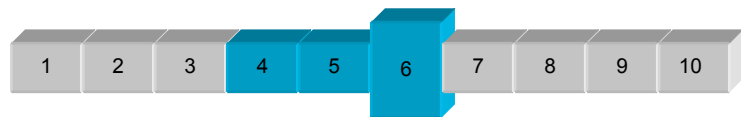
**Aptidão Verbal** – Uma medida da aptidão verbal com base no vocabulário.



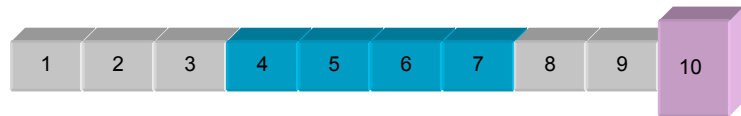
**Raciocínio Verbal** – Utilização de palavras como base do raciocínio e da resolução de problemas.



**Aptidão Numérica** – Medida da capacidade de cálculo numérico.

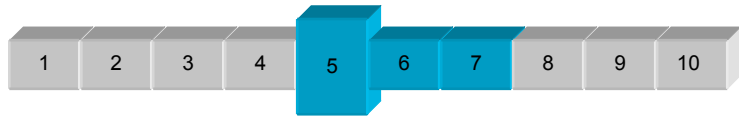


**Raciocínio Numérico** – Utilização de números como base do raciocínio e da resolução de problemas.

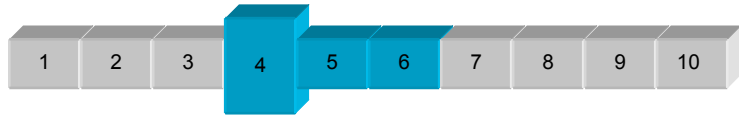


### Perfil de Traços Comportamentais

**Nível de Energia** – Tendência para manifestar resistência e capacidade a um ritmo rápido.



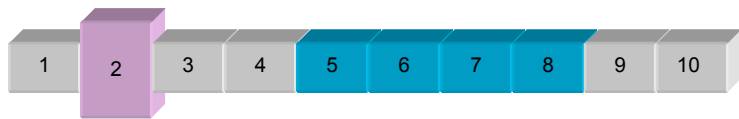
**Assertividade** – Tendência para se encarregar de pessoas e situações. Lidera mais do que segue.



**Sociabilidade** – Tendência para ser extrovertido, gosta de interagir com as pessoas.



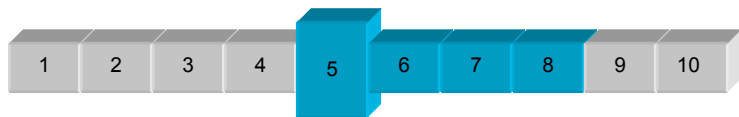
**Gerenciabilidade** – Tendência para seguir políticas, aceitar supervisão externa e trabalhar de acordo com as regras.



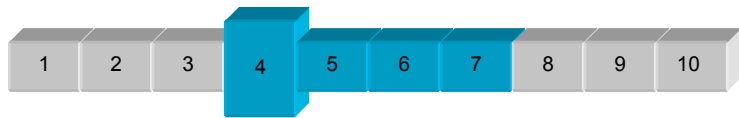
**Atitude** – Tendência para ter uma atitude positiva em relação às pessoas e aos resultados.



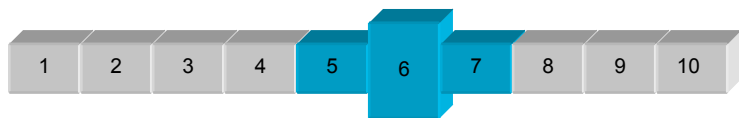
**Decisão** – Tendência para utilizar a informação disponível e tomar decisões rapidamente.



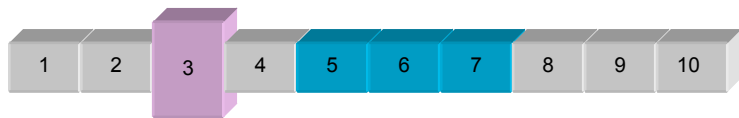
**Acomodação** – Tendência para ser amigável, cooperante, agradável, para ser efetivamente um membro da equipe.



**Autonomia** – Tendência para ser auto-confiante, agir de forma independente e tomar as próprias decisões.



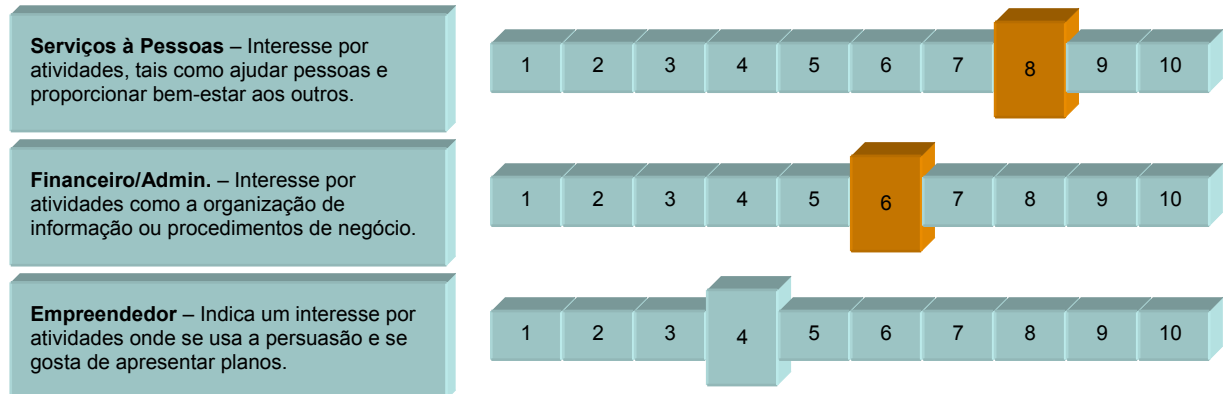
**Julgamento Objetivo** – Capacidade para pensar de forma clara e objetiva na tomada de decisões.



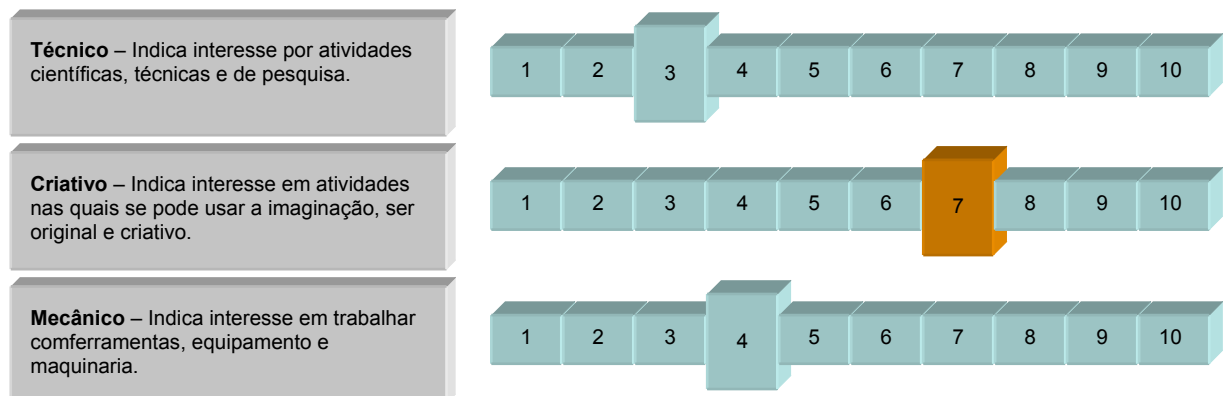
### Perfil de Interesses

No Padrão da Função em consideração, os três Interesses mais importantes em ordem decrescente são: **Serviços à Pessoas**, **Financeiro/Admin.** e **Empreendedor**. Os outros três Interesses não têm impacto nesta função. Os três Interesses mais importantes para Elisa Balboa em ordem decrescente são: **Serviços à Pessoas**, **Criativo** e **Financeiro/Admin.**. Elisa Balboa tem estas duas áreas de interesses: **Serviços à Pessoas** e **Financeiro/Admin.**.

### Os três Interesses mais importantes para esta Função



### Interesses não relevantes para esta Função

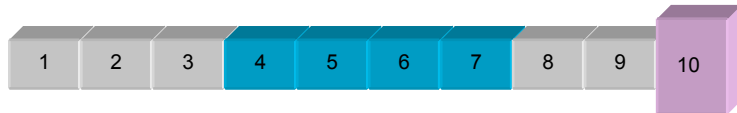


## Indicações para Acompanhamento ("Coaching")

Elisa Balboa obteve uma classificação fora do padrão da função nas escalas que se apresentam a seguir. Quando trabalhar com Elisa, você deve considerar o seguinte:

### PENSAMENTO

**Raciocínio Numérico** – Utilização de números como base do raciocínio e da resolução de problemas.



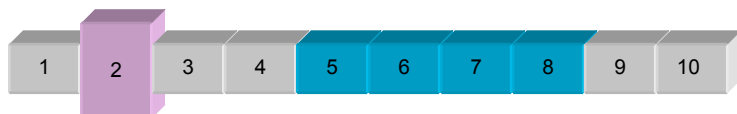
Job Pattern 4-7 Avaliação 10

Na escala de Raciocínio Numérico, Elisa Balboa encontra-se acima do perfil definido para esta função. Isto pode significar que a sua capacidade para analisar dados como parte do processo de tomada de decisão é superior à normalmente exigida para a função, e pode não ser um desafio suficiente para manter o seu interesse e/ou nível de desempenho.

- Para evitar erros de comunicação, quando Elisa transmite informação numérica complexa, dê-lhe treinamento em técnicas de comunicação apropriadas que enfatizem um nível de expressão comum.
- Elisa Balboa é altamente capaz de assimilar os dados para tomar decisões, mas pode sentir frustração por uma ausência de desafio nesta área. Providencie meios para ultrapassar as frustrações, criando desafios às suas capacidades.
- Elisa Balboa é muito mais proficiente no processamento de informação numérica do que é exigido para o desempenho desta função. Pode sentir frustração, se não lhe forem concedidas oportunidades para aproveitar esta aptidão. Se existirem poucas oportunidades para Elisa pôr em prática esta capacidade, então será apropriado prestar atenção no seu nível motivacional.
- Ao tomar decisões relativas a orçamentos, Elisa pode detectar rapidamente aonde podem ser redirecionados ou redistribuídos os recursos, mas pode necessitar de tarefas exteriores para fazer uso das suas aptidões e evitar a desmotivação.

### TRAÇOS DE COMPORTAMENTO

**Gerenciabilidade** – Tendência para seguir políticas, aceitar supervisão externa e trabalhar de acordo com as regras.



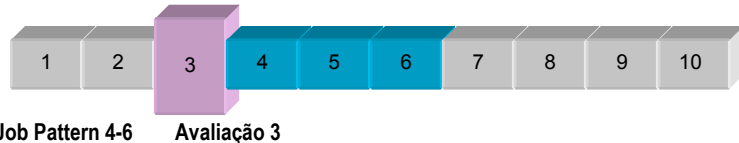
Job Pattern 5-8 Avaliação 2

Na escala de Gerenciabilidade, Elisa Balboa encontra-se abaixo do padrão de referência desta função. Isto pode significar que a sua disponibilidade para seguir os procedimentos padrão é inferior à normalmente exigida para o desempenho da função, e que ela pode enfrentar problemas na sua execução. As perguntas da entrevista devem determinar o seu potencial para sentir frustração, pelas restrições inerentes a esta função.

- Pode ser frustrante para Elisa Balboa trabalhar com as restrições da empresa. Em muitos casos, um colaborador responde melhor quando a estrutura e a previsibilidade são parte integrante do clima da organização na qual ela trabalha.
- À medida que dá apoio a Elisa, para que siga os padrões de procedimentos, recompense a sua flexibilidade dando-lhe eventuais oportunidades para expressar a sua liberdade pessoal em outras áreas. Concentre-se nos objetivos prioritários e dê-lhe espaço para se adaptar aos secundários em um ritmo compassado.
- Se Elisa Balboa parece "confrontar" a autoridade na empresa, talvez seja possível dedicar algum tempo para uma conversa a sós com ela. Mantenha um procedimento pessoal nestas conversas, sublinhando a importância da flexibilidade de Elisa e a sua disponibilidade para auxiliar como líder do grupo.
- Para confrontar uma atitude de oposição às políticas ou procedimentos organizacionais, esclareça as opções de comportamentos possíveis de Elisa e as consequências específicas das suas escolhas.

## Indicações para Acompanhamento ("Coaching")

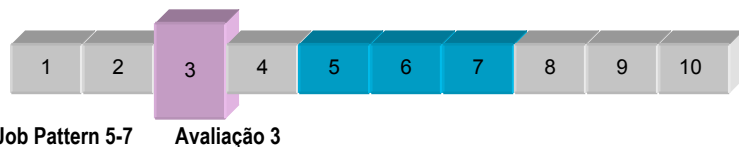
**Atitude** – Tendência para ter uma atitude positiva em relação às pessoas e aos resultados.



Na escala de Atitude, Elisa Balboa situa-se abaixo do padrão de referência desta função. Isto pode significar que a sua resposta habitual aos outros será pessimista, quando comparada com a maior parte dos indivíduos bem sucedidos nesta função. A entrevista deve explorar a possibilidade de que para Elisa, esta função pode ser um desafio muito alto e possa conduzir à frustração e à redução do seu nível de desempenho.

- Elisa Balboa pode demonstrar uma atitude negativa em relação aos seus colegas, clientes ou ao seu trabalho. Dê-lhe o tempo apropriado para discutir seus sentimentos, de forma a corresponder à sua necessidade de atenção, mas oriente-a, mantendo a calma e manifestando o seu apoio. Saliente a necessidade de ela se concentrar nas tarefas a realizar e de aceitar a responsabilidade pelo seu próprio trabalho.
- Ela pode manifestar uma tendência para culpar outras pessoas pelos resultados sob a sua responsabilidade. Sugira uma conversa para mais tarde, a fim de minimizar um pouco a sua atitude negativa, dando-lhe então "feedback" sobre o seu desempenho e sobre o modo de dar passos positivos em direção a um comportamento mais produtivo.
- Elisa pode manifestar dúvidas sobre o resultado de alguns projetos, parecendo pessimista. Mantendo um comportamento de empatia, sugira-lhe soluções alternativas e discuta as formas como ela poderá contribuir para o sucesso do grupo. Isto será mais fácil de concretizar em reuniões de equipe.
- Elisa Balboa tende a ser cautelosa quando interage com outras pessoas. Construir a sua confiança básica através de atividades de grupo informais, pode aliviar as suas dúvidas em relação às motivações dos outros. Estas atividades podem ser tão simples como os encontros na hora de almoço e as conversas informais.

**Julgamento Objetivo** – Capacidade para pensar de forma clara e objetiva na tomada de decisões.

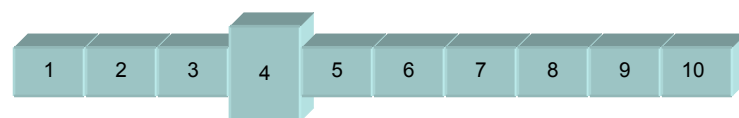


Na escala de Julgamento Objetivo, Elisa Balboa encontra-se abaixo do padrão de referência desta função. Isto pode significar que o seu processo de tomada de decisão é menos objetivo do que normalmente é exigido para o desempenho da função e que ela pode sentir dificuldades, devido à natureza pragmática da função. As perguntas da entrevista devem explorar a possibilidade de que para Elisa, esta função pode ser um desafio muito elevado e conduzir à frustrações e à queda no seu nível de desempenho.

- Elisa Balboa necessita de uma estrutura consistente para o seu processo de tomada de decisão. Ensine-lhe a melhor forma de evitar suposições e de ir mais fundo quando reúne a informação apropriada, a fim de tomar decisões mais fundamentadas.
- Treine-a para ser mais objetiva quando tomar decisões. Esse treinamento deve enfatizar o processo passo a passo do raciocínio lógico.
- Treine-a para reconhecer aquilo que é informação útil no meio de uma grande quantidade de dados, de modo que as suas decisões possam ser tomadas com base em fatos e não em suposições.
- Elisa Balboa necessitará de mais tempo para tomar decisões sensatas. Reveja os seus esforços, ajude-a a evitar decisões precipitadas e a tomar decisões mais fundamentadas no futuro. Recompense todos os seus êxitos. Redirecione e repita as práticas do treinamento, se não ocorrerem progressos.

### INTERESSES OCUPACIONAIS

**Empreendedor** – Indica um interesse por atividades onde se usa a persuasão e se gosta de apresentar planos.

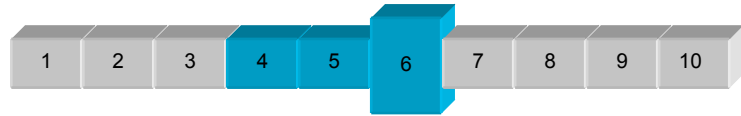


As atividades que envolvem iniciativas empreendedoras são as preferidas por aqueles que se enquadram ao padrão de interesse da função. Contudo, as atividades associadas à área Empreendedora não estão entre as 3 mais importantes para Elisa Balboa e podem não a motivar tanto.

## Um Perfil da "Pessoa Total"

### Estilo de Pensamento

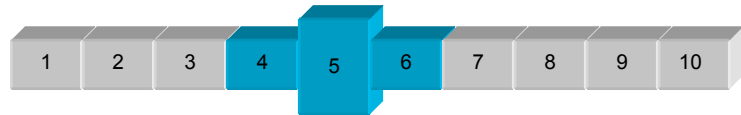
**Índice Aprendizagem** – Índice do potencial esperado de aprendizagem, de raciocínio e de resolução de problemas.



Job Pattern 4-6      Avaliação 6

- O Índice de Aprendizagem geral de Elisa Balboa está acima da média e sugere um bom potencial para aprender rapidamente nova informação.
- Ela geralmente tem facilidade em adaptar-se na área intelectual.
- Em geral, pode se esperar que Elisa Balboa conclua um programa normal de treinamento com o sucesso adequado.
- Quando conclui um novo programa de formação, Elisa Balboa provavelmente assimila novos conceitos com facilidade.

**Aptidão Verbal** – Uma medida da aptidão verbal com base no vocabulário.



Job Pattern 4-6      Avaliação 5

- Elisa Balboa será capaz de assimilar os princípios simples da comunicação aplicáveis à função.
- Ela demonstra um nível de aptidão verbal equivalente ao da maioria das pessoas.
- Elisa deve ser capaz de aprender a aplicar os princípios básicos de comunicação a problemas novos e mais complexos, se necessário.
- Elisa sente-se à vontade na análise de informação básica escrita e verbal.

**Raciocínio Verbal** – Utilização de palavras como base do raciocínio e da resolução de problemas.

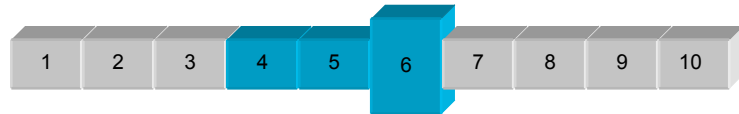


Job Pattern 4-6      Avaliação 5

- Ela demonstra uma compreensão verbal adequada e, em algumas áreas, uma boa compreensão. Necessitará de treinamento em determinadas áreas e situações complexas.
- Elisa Balboa provavelmente assimilará a informação com um sucesso equivalente ao da maioria das pessoas.
- Não se espera que Elisa tenha qualquer dificuldade em comunicar efetivamente pensamentos e idéias às outras pessoas.
- Elisa Balboa é proficiente na utilização de palavras e na linguagem.

## Um Perfil da "Pessoa Total"

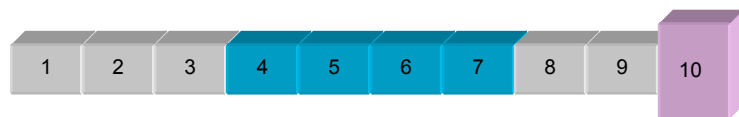
**Aptidão Numérica** – Medida da capacidade de cálculo numérico.



Job Pattern 4-6 Avaliação 6

- Elisa Balboa será capaz de aprender a aplicar os princípios básicos da matemática a problemas novos e mais complexos, se necessário.
- Elisa Balboa será capaz de assimilar os princípios básicos da matemática que se aplicam à função.
- Ela necessita de ajuda com a matemática mais complexa ou com cálculos técnicos.
- Elisa se sente à vontade para analisar indicadores numéricos básicos e para efetuar operações matemáticas sem a ajuda de uma calculadora.

**Raciocínio Numérico** – Utilização de números como base do raciocínio e da resolução de problemas.



Job Pattern 4-7 Avaliação 10

- Ela terá pouca dificuldade em assimilar informação numérica nova.
- Elisa tem capacidade para compreender rapidamente informação numérica.
- Elisa Balboa tem uma grande capacidade de adaptação para lidar com decisões numéricas complexas.
- Elisa Balboa deve ser capaz de resolver problemas numéricos e de realizar aplicações matemáticas.

### Traços de Comportamento

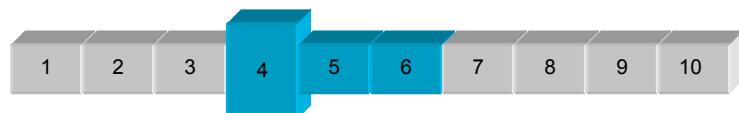
**Nível de Energia** – Tendência para manifestar resistência e capacidade a um ritmo rápido.



Job Pattern 5-7 Avaliação 5

- Geralmente, Elisa Balboa concentra-se na obtenção de resultados imediatos.
- Elisa manifesta um nível de energia moderado; o seu ritmo de trabalho evidenciará poucas variações.
- Elisa Balboa é capaz de agir prontamente.
- Elisa Balboa trabalha com sentido de urgência sob condições rotineiras.

**Assertividade** – Tendência para se encarregar de pessoas e situações. Lidera mais do que segue.

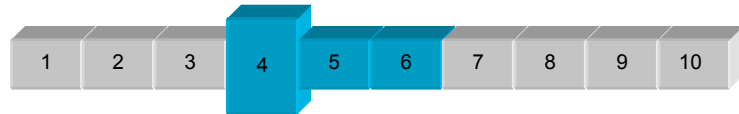


Job Pattern 4-6 Avaliação 4

- Elisa tem tendência a preferir soluções que impliquem riscos reduzidos e que tenham provado ser eficazes no passado.
- Ela tem tendência para ser uma boa ouvinte e para ser melhor membro da equipe do que líder.
- Elisa Balboa revela lentidão em manifestar assertividade e tem mais tendência a seguir do que a liderar.
- Elisa Balboa tem uma necessidade limitada de chefiar ou de ter o controle sobre pessoas e situações.

## Um Perfil da "Pessoa Total"

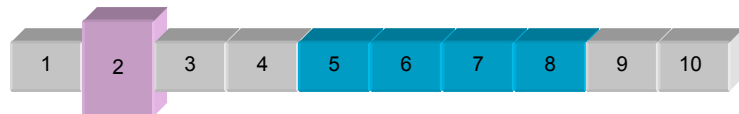
**Sociabilidade** – Tendência para ser extrovertido, gosta de interagir com as pessoas.



Job Pattern 4-6 Avaliação 4

- A sociabilidade de Elisa é moderadamente compatível com o estabelecimento de uma rede de contatos.
- Elisa prefere uma comunicação precisa e direta, podendo evitar conversas de circunstância e amenidades sociais.
- Elisa Balboa tem uma motivação moderada pelas tarefas que exijam contato com as pessoas.
- Ela não gosta muito do contato com o público.

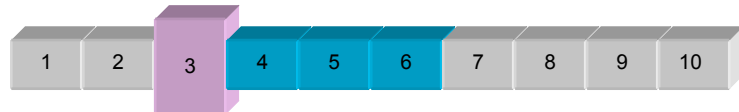
**Gerenciabilidade** – Tendência para seguir políticas, aceitar supervisão externa e trabalhar de acordo com as regras.



Job Pattern 5-8 Avaliação 2

- Elisa está disposta a questionar o status quo. É provavelmente difícil de satisfazê-la.
- Pode estar mais disposta a defender seu ponto de vista, depois de ter tomado uma decisão.
- Elisa pode estar mais disposta a fazer perguntas do que os outros, quando ela não estiver de acordo com uma política da empresa ou um superior.
- Elisa Balboa geralmente se sente confortável ao trabalhar na ausência de controle externo e supervisão.

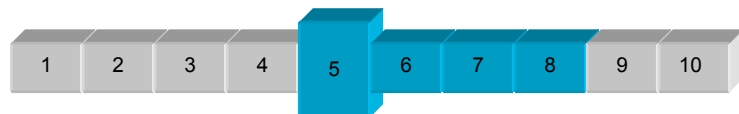
**Atitude** – Tendência para ter uma atitude positiva em relação às pessoas e aos resultados.



Job Pattern 4-6 Avaliação 3

- Elisa Balboa demora algum tempo a manifestar uma atitude positiva em relação ao risco, às mudanças na política e diretrizes da empresa, e aos problemas inesperados.
- Ela pode não ser tão facilmente iludida, como as outras pessoas.
- Elisa tende a assumir uma atitude mais cautelosa e defensiva do que outras pessoas.
- Elisa Balboa pode facilmente assumir uma atitude negativa ou crítica em relação a si mesma e às outras pessoas.

**Decisão** – Tendência para utilizar a informação disponível e tomar decisões rapidamente.

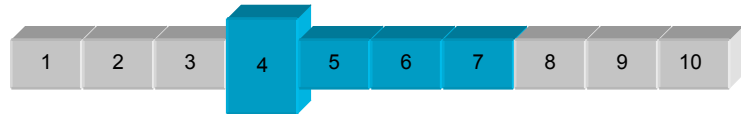


Job Pattern 5-8 Avaliação 5

- Elisa Balboa revela decisão e rapidez ao agir. Pode ser efetiva em funções que exijam resultados nos prazos.
- Elisa Balboa é capaz de responder a uma emergência e de resolver problemas dentro dos prazos.
- Normalmente, não está propensa a retardar decisões importantes.
- Elisa mantém firmeza em algumas decisões e pode não se mostrar propensa a reconsiderá-las depois de tê-las tomado, a menos que se encontre sob pressão.

## Um Perfil da "Pessoa Total"

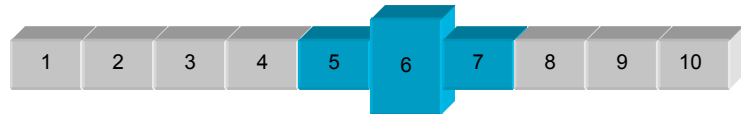
**Acomodação** – Tendência para ser amigável, cooperante, agradável, para ser efetivamente um membro da equipe.



Job Pattern 4-7      Avaliação 4

- Elisa é uma pessoa agradável, cooperante e fácil de satisfazer.
- Elisa pode manifestar mais lentidão do que os outros para evitar discussões, discordâncias e/ou conflitos.
- Elisa Balboa pode adotar uma atitude defensiva, sempre que alguém tentar aproveitar-se dela.
- Elisa Balboa tem tendência a utilizar uma abordagem positiva e informal. Manifestará normalmente disponibilidade para escutar.

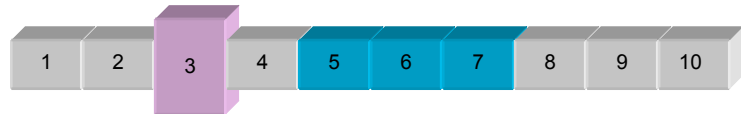
**Autonomia** – Tendência para ser auto-confiante, agir de forma independente e tomar as próprias decisões.



Job Pattern 5-7      Avaliação 6

- Elisa Balboa prefere executar tarefas importantes com um mínimo de supervisão. É confiável para assumir compromissos sem supervisão próxima.
- Elisa Balboa tem uma necessidade moderada de ausência de controle, de supervisão próxima ou de restrições organizacionais.
- Ela se sente à vontade para lidar de um modo independente com novos problemas.
- Elisa gosta de ter a oportunidade de alterar os procedimentos normais e de provocar mudança.

**Julgamento Objetivo** – Capacidade para pensar de forma clara e objetiva na tomada de decisões.



Job Pattern 5-7      Avaliação 3

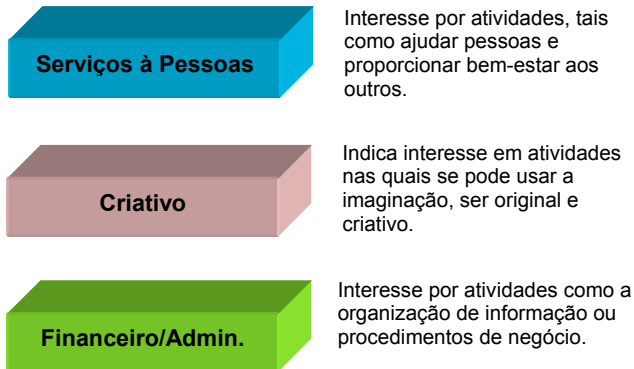
- O julgamento de Elisa Balboa será muito mais intuitivo diante da responsabilidade de tomar decisões independentes de elevada importância.
- O raciocínio de Elisa Balboa pode ser eficaz, até que ela permita que as influências e opiniões pessoais substituam uma boa avaliação.
- O julgamento de Elisa Balboa tem uma grande tendência para se tornar subjetivo, quando se encontra sob pressão.
- Elisa Balboa tem tendência a pensar subjetivamente e a enfatizar as opiniões pessoais em detrimento dos fatos.

## Um Perfil da "Pessoa Total"

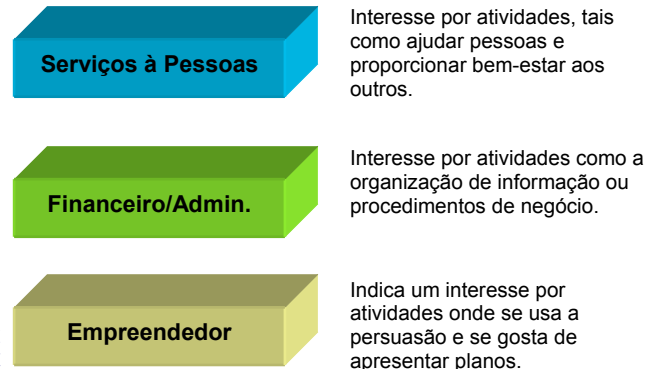
### Interesses Ocupacionais

A seção de Interesses avalia a importância relativa dos interesses em seis áreas. Os três Interesses mais importantes para Elisa Balboa são aqui apresentados, juntamente com os três mais importantes para a função Operador/Serviço ao Cliente. Note que Elisa Balboa possui DUAS das áreas de interesses principais que esta função demanda.

Para **Elisa Balboa** as TRÊS áreas de interesses MAIS IMPORTANTES são:



Para a função **Operador/Serviço ao Cliente** as três áreas de interesses MAIS



Os seus interesses indicam uma preferência por trabalho que envolva compartilhar objetivos e/ou servir as necessidades de outras pessoas. Além disso, as atividades que requeiram elevada criatividade na resolução de problemas e no desenvolvimento de métodos organizacionais inovadores, podem ser motivadoras para Elisa. Elisa Balboa obteve os resultados mais altos nas áreas de Serviços Orientados às Pessoas, Financeira e Criativa do ProfileXT.

Sendo os Serviços Orientados às Pessoas a sua principal área de interesses, é provável que Elisa Balboa procure atividades que envolvam "trabalhar junto" e servir os outros, sejam eles membros da equipe, da empresa ou clientes. Sendo sua principal área de interesse, este tipo de atividade será muito motivadora para ela. Secundariamente, ela é motivada pela inovação e expressão de iniciativas criativas. O trabalho que envolve projetar coisas novas, apresentar idéias novas ou aplicar planos inovadores pode contribuir para desenvolver a sua satisfação global na função. Finalmente, o seu interesse em atividades Financeiras/Administrativas completa o seu perfil de interesses. Ainda que organizar informação ou manter registros e realizar orçamentos não sejam tão importantes para a sua motivação, estas atividades têm, no entanto, um papel no seu perfil de interesses.

### AVISO:

Conforme descrito no Manual do Usuário e respectivos Anexos, esta abordagem ao "Job Pattern", confrontando perfis individuais com o padrão de uma função, fornece informações valiosas e devem ser parte importante da decisão de colocação. No entanto, o usuário não deve esquecer que os resultados de qualquer avaliação não devem influenciar, em mais de um terço, a decisão final.