

OPQ

Relatório de Competência Universal

Nome

Sr. Exemplo 2

Data

16 outubro 2013



INTRODUÇÃO

Este relatório é destinado para uso de gestores e profissionais de RH. Ele resume como é o estilo preferido de Exemplo 2 ou o seu comportamento típico pode influenciar o seu potencial desempenho em vinte competências universais. Este potencial é baseado nas respostas de Exemplo 2 ao Questionário de Personalidade Ocupacional (OPQ). As suas respostas foram comparadas com as fornecidas por um grupo de comparação grande e relevante para dar uma descrição da abordagem preferida de Exemplo 2 no trabalho.

As respostas do Exemplo 2 mostram como ele mesmo avalia o seu comportamento, não como outra pessoa pode descrevê-lo. Este relatório descreve maneiras preferidas de comportamento, não níveis de habilidade reais. A precisão deste relatório depende de sua franqueza nas respostas e de sua autoconsciência. No entanto, este relatório fornece indicadores importantes sobre o estilo do Exemplo 2 no trabalho. Este relatório associa as informações de questionário sobre personalidade às vinte competências universais.

Este relatório tem um prazo de validade de 18-24 meses e deve ser tratado confidencialmente. Se ocorrerem mudanças significativas em sua vida pessoal ou profissional, ele deve fazer o OPQ novamente.

Se precisar de ajuda para interpretar este relatório, entre em contato com a pessoa dentro da sua empresa que recebeu o treinamento completo sobre a utilização do OPQ.






Quando for aplicar este relatório, é importante considerar quais das vinte competências universais avaliadas são mais relevantes para um desempenho favorável na função em questão.

CHAVE DO RELATÓRIO

As marcas de seleção, cruces e círculos indicam quais aspectos do estilo de Exemplo 2 tendem a contribuir de forma mais positiva ou negativa em cada competência.

Símbolo	Descrição resumida	Definição
✓✓	Principal ponto forte	Muito provável de ter um impacto positivo
✓	Provável ponto forte	Provável de ter um impacto positivo
●	Moderada	Provável de não ter um impacto positivo ou negativo
✗	Provável limitação	Provável de ter um impacto negativo
✗✗	Limitação principal	Muito provável de ter um impacto negativo

A predisposição geral do Exemplo 2 em demonstrar um ponto forte em cada competência é mostrado nos gráficos de barras no relatório.

1	2	3	4	5
				
Improvável de ser um ponto forte	Menos provável de ser um ponto forte	Moderadamente provável de ser um ponto forte	Bastante provável de ser um ponto forte	Muito provável de ser um ponto forte

RESUMO DO POTENCIAL DE COMPETÊNCIA

A tabela abaixo fornece um resumo do desempenho potencial de Exemplo 2 nas vinte competências. Ao selecionar as competências mais importantes para a função e estudar essas áreas para verificar as provas de eficiência demonstradas por Exemplo 2 em cada uma delas, você terá grandes chances de contratar a pessoa certa para o cargo.

As definições para as vinte competências podem ser encontradas no verso deste relatório. As perguntas recomendadas para a entrevista relacionada a cada competência encontram-se no Roteiro de entrevistas do Universal Competency Framework™. Cartões com a definição do perfil das competências também estão disponíveis para ajudar a identificar as competências fundamentais ou desejáveis. Atenção: o Roteiro da entrevista e os Cartões com a definição das competências encontram-se disponíveis em um leque limitado de idiomas. Para obter mais informações, entre em contato com o seu representante SHL.

Competência	1	2	3	4	5	Importante para o sucesso? (marcar)
Liderando e decidindo						
1.1 Decidindo e tomando ações						
1.2 Liderando e supervisionando						
Apoiando e Cooperando						
2.1 Trabalhando com pessoas						
2.2 Aderindo a princípios e valores ¹						
Apresentando-se e interagindo						
3.1 Relacionando-se e criando redes						
3.2 Persuadindo e influenciando						
3.3 Apresentando e comunicando informações ²						
Analisando e interpretando						
4.1 Escrevendo e relatando ²						
4.2 Aplicando os conhecimentos e a tecnologia ²						
4.3 Analisando ²						
Criando e conceitualizando						
5.1 Aprendendo e pesquisando ²						
5.2 Criando e inovando ²						
5.3 Formulando estratégias e conceitos ²						
Organizando e executando						
6.1 Planejando e organizando						
6.2 Entregando resultados e atendendo às expectativas do cliente						
6.3 Seguindo instruções e procedimentos ²						
Adaptando-se e lidando com situações						
7.1 Adaptando-se e respondendo às mudanças						
7.2 Enfrentando pressões e obstáculos						
Empreendendo e realizando						
8.1 Atingindo metas e objetivos pessoais de trabalho						
8.2 Pensamento empresarial e comercial ²						

Os números de índice referem-se às 20 dimensões de competência do Quadro Universal de Competências da SHL (SHL Universal Competency Framework™ - UCF).

¹O OPQ32 avalia somente alguns aspectos desta competência, especificamente relacionados às áreas de seguir regras e utilizar diversidade

² A avaliação desta competência poderia ser melhorada ao adicionar uma medida de aptidão ou habilidade. Para uma indicação de quais testes de habilidade poderiam ser usados, consulte a seção no verso deste relatório.

PERFIL DO POTENCIAL DE COMPETÊNCIA

Liderando e decidindo		1	2	3	4	5
1.1 Decidindo e tomando ações						
✓	Inclinado a tomar a frente das situações.					
●	Sente-se moderadamente à vontade em agir independentemente, sempre que for necessário.					
●	Esforça-se moderadamente para atingir objetivos difíceis.					
✗	Propenso a ter bastante cautela e ser um pouco devagar em tomar decisões.					
1.2 Liderando e supervisionando						
✓	Sente-se inclinado e à vontade para liderar um grupo.					
●	Sente-se tão à vontade quanto a maioria para usar um grau moderado de persuasão para motivar as pessoas.					
●	Tem uma tendência moderada a confiar e, conseqüentemente, em delegar poderes aos outros.					
✗	Raramente tenta entender o que motiva os outros.					
2. Apoiando e Cooperando		1	2	3	4	5
2.1 Trabalhando com pessoas						
●	Escolhe entre a colaboração e a competição, dependendo da situação.					
●	Sente-se tão preparado e à vontade quanto a maioria para consultar outras pessoas para tomar uma decisão.					
●	Propenso a oferecer um grau moderado de apoio e simpatia aos colegas.					
●	Sente-se tão à vontade quanto a maioria em passar tempo com outras pessoas.					
✗	Raramente tenta entender os motivos pelo comportamento dos outros.					
2.2 Aderindo a princípios e valores¹						
✓	Altamente propenso a seguir regras e regulamentos.					
●	Está tão propenso quanto a maioria em buscar uma variedade de opiniões.					
3. Apresentando-se e interagindo		1	2	3	4	5
3.1 Relacionando-se e criando redes						
●	É provável que sinta tanto confiança quanto a maioria em situações de negócio formais.					
●	Pode mostrar tanta disposição quanto a maioria em adaptar o seu estilo pessoal no relacionamento com os outros.					
●	Está tão propenso quanto a maioria a ser dinâmico e aberto em grupos.					
✗	É improvável que tente entender o que motiva os outros.					
3.2 Persuadindo e influenciando						
●	Sente-se tão à vontade quanto a maioria ao promover suas próprias qualificações.					
●	Tem um interesse razoável em vender e negociar.					
●	É provável que sinta tanto confiança ao influenciar os outros quanto a maioria, especialmente estranhos.					
●	Pode ser sociável em situações de grupo, se for necessário.					
✗	Pode raramente tentar entender as necessidades e os motivos de outras pessoas.					
3.3 Apresentando e comunicando informações²						
✓	Pode geralmente sentir-se tranquilo antes de ocasiões importantes.					
●	Às vezes pode recorrer à persuasão para apresentar um argumento.					
●	É provável que sinta uma confiança moderada durante apresentações formais.					
●	Sente-se tão à vontade quanto a maioria em adaptar o seu próprio estilo e abordagem conforme as necessidades do público.					

¹O OPQ32 avalia somente alguns aspectos desta competência, especificamente relacionados às áreas de seguir regras e utilizar diversidade

² A avaliação desta competência poderia ser melhorada ao adicionar uma medida de aptidão ou habilidade. Para uma indicação de quais testes de habilidade poderiam ser usados, consulte a seção no verso deste relatório.

4. Analisando e interpretando		1	2	3	4	5
4.1 Escrevendo e relatando ²						
✓	Pode avaliar de forma razoavelmente crítica o conteúdo de informações escritas.					
✓	Tem interesse em lidar com conceitos abstratos em trabalhos escritos.					
✓	Tende a produzir documentos que são excepcionalmente estruturados.					
✗	Pode raramente tentar entender as necessidades da audiência.					
4.2 Aplicando os conhecimentos e a tecnologia ²						
✓	Tende a gostar de trabalhar com dados numéricos.					
✓	Pode analisar informações técnicas de forma razoavelmente crítica.					
✓	Demonstra interesse em aplicar conceitos teóricos e abstratos.					
4.3 Analisando ²						
✓	Tende a gostar de analisar informações numéricas.					
✓	Demonstra interesse em lidar com conceitos abstratos.					
✓	Pode ser consideravelmente crítico ao avaliar as informações para detectar erros potenciais em análises.					

5. Criando e conceitualizando		1	2	3	4	5
5.1 Aprendendo e pesquisando ²						
✓	Pode gostar de trabalhar com dados numéricos.					
✓	Pode procurar potenciais limitações ao analisar informações novas com um olhar consideravelmente crítico.					
✓	Demonstra interesse em aprender conceitos abstratos.					
✗	Tem uma tendência considerável a seguir métodos convencionais durante o aprendizado de tarefas novas.					
5.2 Criando e inovando ²						
✓	Tem interesse em aplicar uma metodologia conceitual para solucionar problemas.					
●	Tende a se ver como uma pessoa criativa tanto quanto os outros.					
✗	Sente-se levemente mais à vontade do que a maioria em trabalhar com rotinas.					
✗	Está bastante propenso a preferir métodos tradicionais.					
5.3 Formulando estratégias e conceitos ²						
✓	Demonstra um leve interesse em pensar conceitualmente ao desenvolver estratégias.					
●	Tão propenso como os colegas a adotar uma visão de prazo maior ao desenvolver estratégias.					
✗	Tende a seguir consideravelmente métodos tradicionais ao estabelecer um ponto de vista.					
✗	Às vezes pode ficar absorvido pelos detalhes.					

² A avaliação desta competência poderia ser melhorada ao adicionar uma medida de aptidão ou habilidade. Para uma indicação de quais testes de habilidade poderiam ser usados, consulte a seção no verso deste relatório.

6. Organizando e executando		1	2	3	4	5
6.1 Planejando e organizando		■■■■■				
✓	Coloca uma prioridade elevada em concluir planos em comparação aos prazos.					
✓	Tem disposição para gerenciar os outros.					
✓	Presta alguma atenção nos detalhes durante o planejamento.					
●	Tão propenso quanto a maioria a expor uma abordagem estratégica.					
6.2 Entregando resultados e atendendo às expectativas do cliente		■■■■■				
✓	Coloca uma prioridade elevada em concluir as tarefas em harmonia com as expectativas.					
✓	Muito propenso a aderir a regras, regulamentos e procedimentos definidos.					
✓	Bastante propenso a adotar uma abordagem metódica e organizada.					
●	Tão propenso quanto a maioria em definir metas ambiciosas para si próprio ou para os outros.					
6.3 Seguindo instruções e procedimentos ²		■■■■■				
✓	Tende a colocar uma prioridade elevada em cumprir cronogramas estabelecidos.					
✓	Muito propenso a seguir regras e procedimentos.					
●	Tão propenso quanto a maioria em seguir instruções dadas por outros.					

7. Adaptando-se e lidando com situações		1	2	3	4	5
7.1 Adaptando-se e respondendo às mudanças		■■■■■				
●	Está tão preparado quanto a maioria em adaptar um estilo interpessoal de acordo com as situações.					
×	Bastante propenso a preferir métodos de trabalho bem estabelecidos.					
×	É levemente pouco provável que demonstre interesse em novas experiências.					
×	Raramente tenta entender as diferenças dos motivos e comportamentos dos outros.					
7.2 Enfrentando pressões e obstáculos		■■■■■				
✓	Tende a manter um controle total considerável sobre a expressão de suas emoções.					
●	Tão propenso quanto a maioria de ficar aborrecido com críticas e comentários negativos.					
●	Mantém uma atitude que oscila entre momentos positivos e negativos.					
×	Pode apresentar um pouco de dificuldade para desligar-se das pressões do trabalho.					

8. Empreendendo e realizando		1	2	3	4	5
8.1 Atingindo metas e objetivos pessoais de trabalho		■■■■■				
✓	Propenso a sentir-se à vontade com uma agenda apertada.					
●	Pode buscar um equilíbrio entre uma visão estratégica e de curto prazo ao identificar suas próprias necessidades de desenvolvimento.					
●	Propenso a sentir-se tão à vontade quanto a maioria em situações de competição.					
●	Sente-se tão motivado quanto a maioria das pessoas com o avanço de sua carreira.					
8.2 Pensamento empresarial e comercial ²		■■■■■				
✓	Tende a gostar de trabalhar com dados financeiros.					
●	Pode sentir-se motivado até certo ponto por metas financeiras ambiciosas.					
●	Sente-se tão à vontade quanto a maioria com o elemento competitivo de situações comerciais.					

² A avaliação desta competência poderia ser melhorada ao adicionar uma medida de aptidão ou habilidade. Para uma indicação de quais testes de habilidade poderiam ser usados, consulte a seção no verso deste relatório.

DEFINIÇÕES DAS COMPETÊNCIAS

Liderando e decidindo	
1.1 Decidindo e tomando ações	Assume responsabilidade por ações, projetos e pessoas; toma iniciativas, age com confiança e trabalha segundo sua própria orientação; dá início e gera atividades, além de introduzir mudanças nos processos de trabalho; toma decisões rápidas e claras, que podem incluir escolhas difíceis ou riscos ponderados
1.2 Liderando e supervisionando	Oferece orientação clara aos outros; motiva e capacita os outros; recruta uma equipe de alto nível; fornece treinamento, oportunidades de desenvolvimento e coaching para a equipe; estabelece padrões apropriados de comportamento; delega tarefas de modo adequado e justo.

2. Apoiando e Cooperando	
2.1 Trabalhando com pessoas	Demonstra interesse e compreende os outros; reconhece e recompensa a contribuição dos outros; escuta, consulta e comunica-se de modo proativo; apoia e se preocupa com os outros; desenvolve e comunica abertamente sua autopercepção, por exemplo a consciência de seus pontos fortes e fracos; adapta-se ao grupo e constrói um espírito de equipe.
2.2 Aderindo a princípios e valores	Defende valores e ética; demonstra integridade; promove e defende oportunidades iguais, cria equipes diversificadas; incentiva a responsabilidade organizacional e individual em relação à comunidade e ao meio-ambiente.

3. Apresentando-se e interagindo	
3.1 Relacionando-se e criando redes	Estabelece boas relações com os clientes e com a equipe; relaciona-se bem com pessoas de todos os níveis; constrói redes de contatos amplas e efetivas dentro e fora da organização; gerencia conflitos; usa o humor de modo apropriado para aprimorar as relações pessoais.
3.2 Persuadindo e influenciando	Obtém a concordância e compromisso claro dos outros por meio de indução, persuasão e negociação; utiliza processos políticos de modo eficaz para influenciar e persuadir os outros; promove ideias em seu nome e em nome de outras pessoas; causa forte impressão pessoal nos outros.
3.3 Apresentando e comunicando informações	Fala de modo claro e fluente; expressa claramente opiniões, informações e pontos importantes de um argumento; faz apresentações e fala em público com habilidade e confiança; responde rapidamente às necessidades de um público e às suas reações e feedback; projeta credibilidade.

4. Analisando e interpretando	
4.1 Escrevendo e relatando	Escreve de forma convincente, de maneira atraente e expressiva; escreve de modo claro, objetivo e correto; evita o uso desnecessário de jargão ou linguagem complicada; escreve de maneira bem estruturada e lógica; estrutura as informações para satisfazer as necessidades e a compreensão do público-alvo.
4.2 Aplicando os conhecimentos e a tecnologia	Aplica conhecimentos técnicos especializados e detalhados; usa tecnologia para atingir os objetivos de trabalho; aprimora os conhecimentos e a especialização no trabalho por meio do desenvolvimento profissional contínuo; compartilha experiência e conhecimento com os outros; demonstra coordenação física e resistência adequadas, bem como habilidade manual, reconhecimento espacial e destreza; demonstra compreensão dos diferentes departamentos e funções organizacionais.
4.3 Analisando	Analisa dados numéricos e verbais e todas as outras fontes de informação; estrutura a informação em partes, padrões e relações; busca mais informações ou maior compreensão de um problema; faz julgamentos racionais a partir das informações disponíveis e análises; produz soluções viáveis para uma série de problemas; demonstra compreensão de como uma questão pode fazer parte de um contexto maior.

5. Criando e conceitualizando	
5.1 Aprendendo e pesquisando	Aprende rapidamente novas tarefas e memoriza rapidamente novas informações; demonstra uma compreensão rápida de informações recém-apresentadas; coleta informações abrangentes para apoiar a tomada de decisões; incentiva uma abordagem de aprendizado organizacional, ou seja, aprende com os sucessos e as falhas e busca o feedback dos clientes e da equipe; gerencia conhecimento (coleta, classifica e dissemina o conhecimento útil à organização)
5.2 Criando e inovando	Produz novas ideias, abordagens ou percepções; cria produtos ou projetos inovadores; produz uma gama de soluções para os problemas; busca oportunidades de aprimoramento organizacional; cria iniciativas eficazes de mudança.
5.3 Formulando estratégias e conceitos	Trabalha estrategicamente para atingir objetivos organizacionais; estabelece e desenvolve estratégias; identifica e desenvolve visões positivas e convincentes do potencial futuro da organização; leva em conta uma vasta gama de questões sobre e relacionadas à organização.

6. Organizando e executando	
6.1 Planejando e organizando	Estabelece objetivos claramente definidos; planeja atividades e projetos com bastante antecedência e leva em consideração possíveis alterações nas circunstâncias; identifica e organiza os recursos necessários para realizar as tarefas; gerencia o tempo com eficiência; monitora o desempenho com relação aos prazos e às etapas principais.
6.2 Entregando resultados e atendendo às expectativas do cliente	Prioriza as necessidades e a satisfação do cliente; estabelece padrões altos de qualidade e quantidade; monitora e mantém a qualidade e a produtividade; trabalha de modo sistemático, metódico e organizado; atinge as metas de projetos de maneira consistente.
6.3 Seguindo instruções e procedimentos	Segue instruções de modo apropriado, sem desafiar autoridade desnecessariamente; segue procedimentos e políticas; respeita os cronogramas; chega pontualmente ao trabalho e às reuniões; demonstra comprometimento com a organização; cumpre as obrigações jurídicas e os requisitos de segurança da função.

7. Adaptando-se e lidando com situações	
7.1 Adaptando-se e respondendo às mudanças	Adapta-se à evolução das circunstâncias; administra a ambiguidade, fazendo uso positivo das oportunidades que ela apresenta; aceita novas ideias e iniciativas de mudança; adapta o estilo interpessoal para se adequar a diferentes pessoas ou situações; demonstra respeito e sensibilidade quanto a diferenças culturais e religiosas.
7.2 Enfrentando pressões e obstáculos	Mantém uma visão positiva no trabalho; trabalha de modo produtivo em um ambiente sob alta pressão; mantém as emoções sob controle durante situações difíceis; lida bem com as críticas e aprende com elas; equilibra as demandas da vida profissional e pessoal.

8. Empreendendo e realizando	
8.1 Atingindo metas e objetivos pessoais de trabalho	Aceita e enfrenta metas exigentes com entusiasmo; trabalha arduamente e várias horas quando necessário; busca promoção para funções de maior responsabilidade e influência; identifica as estratégias de desenvolvimento necessárias para atingir os objetivos de carreira e usa as oportunidades de desenvolvimento e treinamento.
8.2 Pensamento empresarial e comercial	Mantém-se atualizado sobre informações da concorrência e tendências de mercado; identifica oportunidades de negócios para a organização; demonstra consciência financeira; controla custos e pensa em termos de lucro, perda e valor agregado.

TESTES DE HABILIDADE E COMPETÊNCIAS

A relação entre as competências de UCF e os testes de habilidade é mostrada na tabela abaixo.

Para algumas competências, inúmeros testes de habilidade poderão ser relevantes. Entretanto, isso não significa que todos esses testes de habilidade precisam ser feitos. A escolha dos testes de habilidade deverá ser direcionada por um entendimento dos requisitos do cargo (consulte uma pessoa qualificada dentro da organização para obter uma orientação, se necessário). As previsões de competência ainda serão robustas se somente OPQ ou OPQ com um ou dois testes de habilidade forem usados.

Competência	Diagramático/ Indutivo	Númérico	Verbal
1.1 Decidindo e tomando ações			
1.2 Liderando e supervisionando			
2.1 Trabalhando com pessoas			
2.2 Aderindo a princípios e valores			
3.1 Relacionando-se e criando redes			
3.2 Persuadindo e influenciando			
3.3 Apresentando e comunicando informações		●	●
4.1 Escrevendo e relatando			●
4.2 Aplicando os conhecimentos e a tecnologia	●	●	●
4.3 Analisando	●	●	●
5.1 Aprendendo e pesquisando	●	●	●
5.2 Criando e inovando	●	●	●
5.3 Formulando estratégias e conceitos	●	●	●
6.1 Planejando e organizando			
6.2 Entregando resultados e atendendo às expectativas do cliente			
6.3 Seguindo instruções e procedimentos	●	●	●
7.1 Adaptando-se e respondendo às mudanças			
7.2 Enfrentando pressões e obstáculos			
8.1 Atingindo metas e objetivos pessoais de trabalho			
8.2 Pensamento empresarial e comercial		●	

Legenda

✓: O teste de habilidade é relevante para a competência, está completo e incluído na avaliação

●: O teste de habilidade é relevante para a competência, mas não está completo e não está incluído na avaliação

[Legenda]: Não há testes de habilidade relevantes para esta competência

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Este Perfil baseia-se nas seguintes fontes de informações do Exemplo 2:

Questionário/Teste de Habilidade	Grupo de comparação
OPQ32r Brazilian Portuguese v1 (Std Inst)	OPQ32r Português do Brasil População geral 2011 (BRA)

SEÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS

Nome	Exemplo 2
Dados do Candidato	RP1=6, RP2=8, RP3=7, RP4=6, RP5=5, RP6=5, RP7=5, RP8=5, RP9=6, RP10=5, TS1=8, TS2=7, TS3=3, TS4=7, TS5=7, TS6=6, TS7=4, TS8=5, TS9=6, TS10=7, TS11=8, TS12=8, FE1=4, FE2=3, FE3=6, FE4=5, FE5=6, FE6=7, FE7=7, FE8=5, FE9=5, FE10=4, CNS=6.
Relatório	Número da versão do Relatório de competências universais: 1.1 ^{SC}

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Esse relatório foi gerado a partir da utilização do sistema de Avaliação On-line da SHL. Ele contém informações do questionário de Personalidade Ocupacional™ (OPQ32). A utilização desse questionário é limitada às pessoas que receberam treinamento específico para sua utilização e interpretação.

O relatório é gerado através do resultado do questionário respondido pelo participante e reflete as respostas dadas por eles. A devida consideração deve ser dada à natureza subjetiva de avaliações que usam questionários como base na interpretação desses dados.

Esse relatório foi gerado eletronicamente - o usuário do software pode fazer alterações e acrescentar algo no texto do relatório.

SHL Group Ltda e companhias associadas não garantem que o conteúdo desse relatório não foi alterado pelo sistema do computador. Não nos responsabilizamos pelas consequências do uso desse relatório e isso inclui consequências de todo tipo (incluindo negligência) para com esse conteúdo.

www.ceb.shl.com

© 2013 SHL, parte da CEB. Todos os direitos reservados. SHL e OPQ são marcas registradas da SHL Group Ltda e registradas no United Kingdom e outros países.

A Estrutura de Competências Universal da SHL, O Gerador de Perfil de Competências da SHL e o Desenvolvedor de Competências da SHL estão protegidos pelo copyright © 2004 - 2013, SHL Group Limited, e são marcas registradas da SHL Group Limited.

Este relatório foi produzido pela SHL para uso de seus clientes e contém propriedade intelectual da SHL. A SHL autoriza os seus clientes a reproduzirem, distribuírem, corrigirem e armazenarem este relatório somente para uso interno e não para fins comerciais. Todos os outros direitos da SHL são reservados.