

Descrição de Função



PRESIDÊNCIA - OUVIDORIA - CHEFE DO SETOR DA OUVIDORIA

Cargo: PRESIDÊNCIA - OUVIDORIA - CHEFE DO SETOR DA OUVIDORIA

Cliente Interno: SETOR DA OUVIDORIA

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS COGNITIVAS

Competência	Nível Ideal	Nível Mínimo
Ato Nº 174/2004 - Criação da Ouvidoria	3 - Domina, analisa e propõe	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Didática	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão da Informação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão da Mudança	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Conflitos	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Contratos	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Pessoas	3 - Domina, analisa e propõe	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Gestão de Processos	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão de Projetos	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Gestão do Conhecimento	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Gestão Pública	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Lei de Acesso à Informação Nº 12.527	3 - Domina, analisa e propõe	1 - Tem noções, compreende e sem experiência prática
Redação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Técnicas de atendimento ao Cliente	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Técnicas de Atendimento ao Público	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza
Técnicas de Negociação	3 - Domina, analisa e propõe	2 - Tem experiência prática, implementa e utiliza

APTIDÕES

Competência

CAPACIDADE DE ANÁLISE

Capacidade de Articulação

Capacidade de Exposição Oral

Capacidade de Síntese

Capacidade de Trabalhar Sob Pressão

CONCENTRAÇÃO

LEITURA DE CENÁRIOS

Persuasão

RACIOCÍNIO LÓGICO

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA REFERÊNCIA

Competência

Atos Normativos TRT7

Estatuto do Servidor Público

Planejamento Estratégico

Planilha Eletrônica

Descrição de Função

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS PARA REFERÊNCIA	
Competência	
Redação Oficial	
Regimento Interno	
Regulamento Geral da Secretaria	

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
Competência	Nível
COMPROMETIMENTO	2,00
COMUNICAÇÃO	4,00
CULTURA DA QUALIDADE	2,86
FLEXIBILIDADE	3,33
FOCO EM RESULTADOS	3,57
FOCO NO CLIENTE INTERNO	1,67
LIDERANÇA	5,00
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	3,75
TOMADA DE DECISÃO	5,00
TRABALHO EM EQUIPE	3,33

RESPONSABILIDADE	
Código	Responsabilidade
1	Atender o jurisdicionado e/ou servidores, prestando as informações necessárias.
2	Consultar andamentos processuais, através de sistema específico.
3	Solicitar informações das varas e/ou setores quando da demora do andamento processual.
4	Direcionar as dúvidas dos manifestantes aos órgãos competentes.
5	Fornecer dados pertinentes à administração do patrimônio e recursos públicos, licitação e contratos administrativos, seguindo a Lei de acesso a informação.
6	Realizar controle de prazos de resposta, mantendo contato com os setores do Tribunal para entrega dentro do prazo estipulado.
7	Arquivar manifestações para controle e consultas futuras.
8	Elaborar relatório mensal dos atendimentos, classificando e codificando as manifestações em planilha específica.

TAREFA	
Código	Tarefa
1	Participar de eventos/treinamentos locais e nacionais para a melhoria contínua dos processos nas Ouvidorias.
2	Examinar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade organizacional.
3	Instruir os processos em andamento para a tomada de decisão superior.
4	Monitorar o desempenho e os resultados de sua unidade organizacional.
5	Propor novas ações, a fim de otimizar a execução das atividades de sua unidade.
6	Assegurar a efetividade dos controles internos referentes as atividades da unidade.
7	Controlar a frequência e deferir férias aos servidores de sua unidade.
8	Controlar o material permanente e de consumo.
9	Desenvolver atribuições correlacionadas a critério de seu superior imediato.
10	Selecionar e supervisionar os estagiários do setor de acordo com a legislação vigente.

QUALIFICAÇÃO	
Escolaridade:	Ensino Superior Completo
Formação Acadêmica:	Sem Especificação
Cursos Extra Curriculares:	Desenvolvimento Gerencial (a cada 02 anos)

REQUISITOS DE ACESSO	
Experiência Mínima:	Até 01 ano

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	
COMPROMETIMENTO	
Participa das atividades de capacitação e desenvolvimento propostas pela Instituição.	
Respeita os horários estabelecidos para as atividades do trabalho.	
COMUNICAÇÃO	
Apresenta as críticas de trabalho de forma respeitosa e em local apropriado, evitando o constrangimento das pessoas.	
É claro e objetivo ao expor suas ideias, facilitando a compreensão dos envolvidos.	

Descrição de Função

INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS		
Mantem um canal de comunicação aberto com a equipe, sendo receptivo às sugestões para promover melhorias nos processos e no ambiente de trabalho.		
Recebe as críticas ou apontamentos de melhoria encarando-as como oportunidade de desenvolvimento.		
CULTURA DA QUALIDADE		
Assume os erros cometidos tomando as providências necessárias para evitar sua reincidência.		
Propõe mudanças em processos e procedimentos visando à simplificação e a melhoria contínua.		
FLEXIBILIDADE		
Participa da implantação de mudanças Institucionais.		
Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes.		
FOCO EM RESULTADOS		
É célere e efetivo na execução de suas atividades.		
Empreende ações necessárias para que as metas e atividades sejam realizadas nos prazos estabelecidos.		
Estabelece objetivos e metas com prazos adequados para a execução.		
Planeja e priorizar a realização das atividades, utilizando o tempo de forma eficaz.		
FOCO NO CLIENTE INTERNO		
Conhece as necessidades dos Clientes Internos (Magistrados/Servidores).		
LIDERANÇA		
Distribui tarefas evitando concentrá-las em servidores específicos.		
Orienta e acompanha a equipe nas atividades delegadas.		
Prepara as pessoas para assumirem responsabilidades mais complexas.		
Reconhece o desempenho dos servidores, incentivando-os para o alcance de melhores resultados.		
Transmite para a equipe os objetivos e as informações organizacionais (metas, resultados, mudanças de estrutura e etc.).		
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL		
Mantem relacionamento com as demais áreas da Instituição para facilitar que os objetivos organizacionais sejam atingidos.		
Tem equilíbrio emocional nas situações adversas.		
Trata as pessoas de forma respeitosa, independentemente do nível hierárquico.		
TOMADA DE DECISÃO		
Assume os riscos da decisão tomada.		
Busca informações e analisa os riscos e oportunidades das alternativas possíveis para a tomada de decisões estratégicas.		
Toma as decisões que são de sua responsabilidade.		
TRABALHO EM EQUIPE		
Compartilha com a equipe os conhecimentos inerentes ao trabalho.		
Contribui para união e integração entre os membros da equipe, evitando competição negativa.		
APROVAÇÃO		
Ocupante	Superior	RH