

## OUV - EQUIPE



Cargo: OUV - EQUIPE

Setores: SEÇÃO DE OUVIDORIA

**TRT 11ª REGIÃO**  
**AMAZONAS & RORAIMA**

### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS COGNITIVAS

Competência	Nível Ideal	Nível Mínimo
ATOS DA PRESIDÊNCIA DO TRT11	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
ATOS NORMATIVOS DE ÓRGÃOS SUPERIORES	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
CÓDIGO DE ÉTICA DO SERVIDOR DO TRT11	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
ESTATUTO DO COLEOUV - COLÉGIO DOS OUVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
ESTATUTO DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
GESTÃO DA MUDANÇA	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
GESTÃO DE CONFLITOS	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
GESTÃO DE PROCESSOS	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
GESTÃO DO TEMPO	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende
GESTÃO POR COMPETÊNCIAS	2 - Aplicação, implementação e utilização	0 - Não tem conhecimento
LEI DA TRANSPARÊNCIA - REGULAMENTA O DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PÚBLICAS	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
LEI DOS DIREITOS DOS CIDADÃOS E ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS COMO CANAL DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
OUVIDORIA PORTAL TRT11	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	0 - Não tem conhecimento
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TRT-11	2 - Aplicação, implementação e utilização	1 - Tem noções, sem experiência prática, compreende

REGIMENTO INTERNO - TRT-11	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	2 - Aplicação, implementação e utilização
SISTEMA E-SAP	3 - Análise e avaliação, questiona e propõe	0 - Não tem conhecimento

**COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS**

<b>Competência</b>	<b>Nível</b>
COMPROMETIMENTO	5,00
COMUNICAÇÃO	3,33
CULTURA DA QUALIDADE	4,55
FLEXIBILIDADE	5,00
FOCO EM RESULTADOS	3,89
FOCO NO DESENVOLVIMENTO	2,50
FOCO NO JURISDICIONADO	5,00
ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO	3,75
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	4,00
TRABALHO EM EQUIPE	5,00

**RESPONSABILIDADES**

<b>Código</b>	<b>Responsabilidade</b>
1	Encaminhar manifestações aos setores administrativos competentes, para as devidas providências.
2	Manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas com resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível.
3	Promover aos cidadãos o direito de participar na administração pública como forma de fortalecimento da cidadania e melhoria permanente dos serviços públicos.
4	Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e encaminhar a Direção, para possíveis recomendações de melhoria.
5	Encaminhar relatórios à unidade responsável para divulgação no Portal da Ouvidoria do TRT11.

**TAREFA**

<b>Código</b>	<b>Tarefa</b>
1	Receber as manifestações, sugestões, reclamações, denúncia, elogio, e solicitação sobre as atividades do TRT11.
2	Interagir com as demais unidades do Tribunal a fim de otimizar ações de modo a assegurar o cumprimento das diretrizes institucionais.
3	Elaborar minutas de despachos, memorandos, ofícios e outros expedientes para aprovação superior.
4	Elaborar informações para subsidiar os processos em andamento, bem como a tomada de decisão superior.
5	Fiscalizar/gerir contratos vinculados a sua unidade, quando delegado.
6	Acompanhar as práticas dos assuntos da unidade realizados por outros órgãos.
7	Desenvolver outras atividades correlacionadas a critério do superior imediato.
8	Desenvolver suas atividades de acordo com as diretrizes do Planejamento Estratégico.
9	Analisar os documentos e expedientes em trâmite em sua unidade.
10	Assegurar a disseminação e registro do conhecimento.

#### QUALIFICAÇÃO

**Escolaridade:** Superior Completo

**Formação Acadêmica:** Administração, Direito e/ou Psicologia.

#### REQUISITOS DE ACESSO

**Escolaridade:** Nível Médio Completo

#### INDICADORES DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

#### COMPROMETIMENTO

Administra suas questões pessoais, evitando que interfiram nas entregas e no ambiente de trabalho.

Assume a responsabilidade por suas atividades, evitando transferi-las para os colegas de trabalho.

É assíduo e participativo em reuniões, eventos e discussões que envolvam as suas atividades e/ou área.

É pontual e comprometido com seu horário de trabalho, tendo consciência que sua ausência/falta prejudica os outros colegas e resultados que dependem das suas atividades.

Mantém sigilo de informações às quais possui acesso, zelando pela imagem da área e do TRT-11.

Utiliza redes sociais e mídias em geral de maneira consciente e não abusiva, evitando interferências na qualidade e nos prazos dos trabalhos a serem executados.

#### **COMUNICAÇÃO**

Busca a compreensão das informações recebidas para evitar erros, problemas ou retrabalhos.

É claro e objetivo ao se expressar, utilizando linguagem simples, mesmo em assuntos técnicos, facilitando o entendimento dos envolvidos.

#### **CULTURA DA QUALIDADE**

Apresenta sugestões de melhorias nas rotinas de trabalho.

Assume os seus erros, sendo transparente e adotando as providências necessárias para evitar sua reincidência.

Concentra-se na execução de suas atividades para evitar erros e retrabalhos, otimizando o tempo e recursos disponíveis.

Cumprir as normas, procedimentos, políticas e padrões definidos pelo TRT-11.

Realiza as metas e atribuições buscando a excelência na sua execução, elevando o patamar de qualidade do TRT-11, agregando valor para a sociedade.

Tem postura positiva frente às novas demandas de trabalho, mantendo um bom ambiente interno, propiciando o alcance dos objetivos do TRT-11.

#### **FLEXIBILIDADE**

Considera as opiniões e sugestões de mudanças que contribuam para a melhoria dos serviços ou procedimentos de trabalho.

Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes.

Tem postura flexível quando sua ideia não é a que prevalece.

#### **FOCO EM RESULTADOS**

É ágil na execução das suas atividades.

Realiza as ações necessárias para que os objetivos sejam atingidos, sendo persistente na busca de alternativas para solucionar as dificuldades encontradas.

Realiza as metas nos prazos acordados.

#### **FOCO NO DESENVOLVIMENTO**

Busca aprimoramento profissional de forma ativa e contínua, observando os assuntos inerentes a sua área e ao TRT-11.

Recebe as críticas de melhoria do trabalho como oportunidade de desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional.

#### **FOCO NO JURISDICIONADO**

Atende ao jurisdicionado de forma cordial e respeitosa.

Atende ao público sem distinção ou privilégios, respeitando as prioridades e normas legais.

Compreende as necessidades do jurisdicionado, realizando as ações necessárias para atendê-lo dentro das diretrizes organizacionais.

Orienta o jurisdicionado utilizando linguagem acessível, com o objetivo de esclarecer os serviços oferecidos.

#### **ORGANIZAÇÃO E PLANEJAMENTO**

Mantém o local de trabalho organizado e limpo, respeitando os espaços individuais e coletivos.

Planeja e prioriza a realização das atividades para entregar os trabalhos, utilizando o tempo de forma eficiente.

Prioriza e atende as solicitações de trabalho, sem privilegiá-las por critérios meramente hierárquicos ou pessoais.

#### **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

Apresenta as críticas e problemas de trabalho de forma respeitosa e em local apropriado, evitando o constrangimento.

Mantém relacionamento com as demais áreas do TRT-11 e/ou órgãos externos para facilitar que os objetivos organizacionais sejam atingidos.

Preza pelo bom ambiente de trabalho, evitando conversas em voz alta, risadas exageradas, sons altos, conversas alheias ao trabalho, desconcentrando as pessoas na execução de suas tarefas.

Trata as pessoas de forma cordial, sem distinção e respeitando as diferenças.

#### **TRABALHO EM EQUIPE**

Auxilia os colegas na resolução de problemas e/ou dúvidas de trabalho, não limitando-se à sua área de atuação.

Compartilha os conhecimentos obtidos em cursos, eventos ou seminários.

Facilita o acesso a documentos e informações para auxiliar o trabalho dos demais servidores.