

DIVISÃO DA OUVIDORIA	
TÉCNICAS	
COMPETÊNCIAS	EVIDÊNCIAS/DESCRIÇÃO
REDAÇÃO OFICIAL	Elabora textos, documentos e relatórios utilizando-se da linguagem técnica e objetiva, consolidando e sintetizando informações de forma estruturada.
	Segue os padrões de redação e formatação estabelecidos com precisão gramatical, coesão e coerência, buscando manter ou aprimorar a qualidade dos documentos elaborados em sua unidade.
PROFICIÊNCIA DIGITAL	Demonstra a capacidade de analisar e adotar rapidamente novas ferramentas de software relevantes para a função e tecnologias digitais emergentes , incorporando-as ao fluxo de trabalho para aumentar a eficiência e a inovação.
	Utiliza soluções digitais de maneira integrada, combinando aplicativos, sistemas, plataformas e dispositivos para atender a demandas complexas e interconectadas do ambiente de trabalho.
GESTÃO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA	Encaminha as manifestações para os setores competentes, acompanhando o andamento e garantindo prazos e respostas eficazes.
	Trata as reclamações de maneira imparcial e eficaz, buscando a resolução adequada
	Identifica as causas subjacentes às reclamações buscando implementar melhorias a fim de tornar os processos mais eficientes.
MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DO PÚBLICO	Realiza, sugere ou contribui, visivelmente, com pesquisas regulares para avaliar a satisfação do público com os serviços prestados
	Analisa os resultados das pesquisas para identificar áreas que requerem melhorias, implementando ações concretas com base nos resultados
	Compartilha os resultados das pesquisas com as partes interessadas a fim de incentivar melhorias.
CAPACITAÇÃO	Participa de cursos que proporcionem conhecimentos sobre empatia, comunicação não violenta, escuta ativa, LGPD - proteção de dados pessoais, assédio, discriminação, liderança, gestão e outras áreas de conhecimentos correlatos às ações da Ouvidoria.
COMPORTAMENTAIS	
COMPETÊNCIAS	EVIDÊNCIAS/DESCRIÇÃO
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS	Identifica oportunidades de melhoria e implementa estratégias para aumentar a eficiência e a produtividade, antecipando-se a erros e mitigando riscos visíveis.
	Compreende e direciona seu trabalho para a atividade fim da Instituição, com vistas à qualidade e eficiência operacional, em busca da excelência.
	Elabora planos e ações, de forma organizada, para atingir as metas definidas, monitorando continuamente o desempenho e buscando maneiras de aprimorar os resultados alcançados.
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	Adota postura colaborativa e cooperativa com a equipe de trabalho, respeitando os colegas e superiores, compartilhando informações e conhecimento nas atividades e desafios diários.
	Comunica-se de forma clara, coesa e precisa, assegurando que suas mensagens sejam compreendidas.
	Aborda diferenças de opinião ou conflitos de maneira construtiva e respeitosa, colaborando na busca de soluções mutuamente benéficas.
ANÁLISE CRITERIOSA	Examina detalhadamente informações complexas, a fim de obter uma compreensão abrangente e contextualizada.
	Demonstra a capacidade de analisar e tramitar documentos, considerando a estrutura organizacional e as relações entre suas partes.
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	Atende ao público de forma cortês e respeitosa, demonstrando interesse em suas necessidades, ouvindo atentamente suas preocupações e mostrando empatia.
	Avalia rapidamente as necessidades do público, identificando soluções apropriadas e demonstrando habilidade de resolução de problemas ao lidar com reclamações e solicitações complexas.
	Adapta o tom e a linguagem de acordo com o público para criar uma experiência de atendimento positiva.