

NÚCLEO DE ATENDIMENTO A CLIENTES DE TIC	
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.
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Controla incidentes de TIC de forma eficaz, assegurando um retorno rápido à operação normal.
	Prioriza incidentes com base nas necessidades dos usuários e na gravidade.
	Gerencia eficazmente a operação dos serviços de TIC, garantindo que eles funcionem sem problemas.
	Gera informações precisas para apoiar o gerenciamento de disponibilidade, capacidade e continuidade de serviços.
FOCO NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	Mantém uma base de conhecimento atualizada com soluções de contorno para incidentes conhecidos.
	Coleta e analisa sistematicamente os dados e indicadores de satisfação do usuário.
	Identifica tendências e áreas de melhoria com base em dados e indicadores.
	Comunica proativamente as descobertas e ações corretivas aos usuários.
COMPORTAMENTAIS	
COMPETÊNCIAS	EVIDÊNCIAS/DESCRIÇÃO
RELACIONAMENTO INTERPESSEAL	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.
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.
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.