

Unidade: OUVIDORIA			
Competência Técnicas	Peso para Unidade 1-5	Nível Ideal %	Indicador (atribuições)
Comunicação	5	70	Conhece as ferramentas de publicação na intranet/internet para divulgação de conteúdos.
			Zela pelo acesso à informação ao cidadão, solicitando das unidades que mantenham atualizados os dados de interesse público em suas páginas na internet/intranet.
			Tem habilidade para disseminar conhecimentos e informações do papel institucional da Ouvidora.
			Conhece as etapas de produção de eventos desde o planejamento até a sua execução.
			Tem habilidade pessoal para construção de redes de relacionamento, visando o intercambio de informações para melhoria do trabalho da Ouvidorias e imagem do Tribunal.
Atendimento ao público	5	70	Conhece a Legislação acerca da Lei de Acesso à informação e defesa do usuário do serviço público.
			Tem noção da legislação referente à acessibilidade e prioridade de atendimento.
			Conhece as normas internas e padrões de qualidade para atendimento ao público.
			Conhece o Regimento Interno do Tribunal e da Secretaria e o processo de tratamento de demandas de ouvidoria.
			Comunica-se com objetividade, adaptando-se à linguagem do interlocutor.
			Conhece a carta de serviços do Tribunal.
Negociação	5	70	Conhece técnicas de negociação para manter bom relacionamento com as unidades do Tribunal, fazendo-as cumprir os prazos de resposta, atuando na mediação de conflitos.
Sistemas Digitais Eletrônicos	5	70	Tem facilidade na operacionalização de sistemas informatizados e no uso de tecnologia digitais.
Direito Eleitoral	5	70	Tem noção de Direito Eleitoral para prestar informações e esclarecer dúvidas aos usuários da Justiça Eleitoral.
Organização	5	70	Gerencia a tramitação dos expedientes, o cumprimento de prazos da unidade e das decisões e determinações do Juiz Ouvidor.
			Tem conhecimento de linguagem técnica e administrativa para elaboração de relatórios e documentos oficiais com impessoalidade, clareza e objetividade.
Planejamento Estratégico	5	70	Conhece o Planejamento Estratégico do Tribunal, principalmente os objetivos vinculados à unidade.