



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA  
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS  
COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO  
SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

**PERFIL PROFISSIONAL DA UNIDADE**

**OUVIDORIA**

<b>Competências Corporativas</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ética</b>	Mantém sigilo das informações quando necessário.
	Mantém postura de imparcialidade e retidão prezando pelos valores institucionais.
	Busca compartilhar os conhecimentos profissionais com os colegas de trabalho.
<b>Proatividade</b>	Antevê problemas, imprimindo soluções necessárias.
	Busca o autodesenvolvimento em prol da melhoria de suas atividades.
	Propõe inovações necessárias ao aprimoramento dos processos e métodos de trabalho.
<b>Adaptabilidade</b>	É receptivo a mudanças, especialmente quanto a processos e métodos de trabalho.
<b>Foco no Cliente</b>	Identifica as necessidades do cliente, buscando atendê-las no tempo apropriado.
	Preza pelo uso de linguagem clara e objetiva nas comunicações internas e externas.
<b>Trabalho em Equipe</b>	Tem disposição para contribuir com o trabalho da equipe.
	Possui bom relacionamento interpessoal.
<b>Comunicação</b>	Comunica-se com clareza e objetividade, certificando-se de que foi compreendido pelo interlocutor.
<b>Competências Gerenciais</b>	<b>Indicador</b>
<b>Visão estratégica</b>	Estimula a equipe a participar ativamente do planejamento das atividades de trabalho da unidade.
	Informa à equipe sobre metas, projetos e resultados esperados da unidade, bem como impacto nos resultados organizacionais.
<b>Governança</b>	Possui visão sistêmica, que lhe permite avaliar, direcionar e monitorar a gestão.
	Conhece o planejamento estratégico, visão, missão e valores do TRE/BA e dá conhecimento à sua equipe.
	Conhece os mecanismos de governança: liderança, estratégia e controle.
<b>Habilidade interpessoal</b>	Trata sua equipe e demais servidores de forma cordial e respeitosa.
	Estimula um relacionamento colaborativo e harmonioso entre as pessoas da sua equipe.
	Busca integrar novos participantes à equipe de forma que se sintam pertencentes ao grupo.
	Oferece e recebe feedback com atenção e respeito.
<b>Liderança</b>	Estimula, pelo exemplo, a prática dos valores institucionais.
	Delega atividades de acordo com o perfil de cada membro da equipe.
	É receptivo a novas ideias e mudanças.
	Capacita sucessores para possíveis substituições.
<b>Gestão do conhecimento</b>	Estimula o compartilhamento de conhecimento dentro de sua equipe.
	Busca melhoria contínua, a fim de ter conhecimento adequado sobre assuntos referentes às suas atividades.
	Estimula a educação continuada da equipe e sua aplicação no trabalho.

<b>Orientação para resultados</b>	Define prioridades de trabalho e planeja ações para a equipe com foco nas metas e objetivos da organização.	
	Implementa projetos e processos de sua responsabilidade e avalia, periodicamente, os resultados do trabalho.	
	Compartilha com o subordinado as informações sobre o seu desempenho atual e esperado, para aprimorar a sua performance.	
<b>Resiliência</b>	Em situação caótica ou de conflito, demonstra controle emocional e concentra-se em adotar ações práticas e úteis para a unidade.	
	Impede ou busca minimizar o impacto negativo no ânimo de sua equipe gerado por pressões externas.	
<b>Tomada de decisão</b>	Consulta, sempre que possível, sua equipe e demais interessados para tomar decisões.	
	Transmite segurança nas decisões tomadas e nos fundamentos utilizados, evitando alterações e retrabalhos de tarefas.	
	Toma decisões baseadas na análise de riscos e oportunidades, no tempo apropriado.	
<b>Negociação</b>	Atua como mediador em conflitos internos.	
	Sabe negociar com as unidades envolvidas nos seus projetos, visando o alcance dos objetivos estipulados.	
<b>Gestão de Projetos</b>	Tem conhecimento básico das ferramentas e técnicas de gestão de projetos.	
	Planeja as ações dos projetos da unidade de modo a cumprir prazos, monitorando-os.	
<b>Gestão de Riscos</b>	Tem conhecimento básico das ferramentas e procedimentos de gestão de risco.	
	Sabe identificar riscos inerentes às atividades da unidade, buscando tratá-los.	
<b>Gestão de Processos</b>	Tem conhecimento básico das ferramentas de gestão de processos, aplicando-as na otimização das atividades de sua unidade.	
<b>Competência Técnica</b>	<b>Grau de importância 1 a 5</b>	<b>Indicador</b>
<b>Direito Eleitoral e Processo Eleitoral</b>	<b>5</b>	Demonstra conhecimento das normas e legislação eleitoral afeta à unidade.
<b>Sistemas Digitais Eletrônicos</b>	<b>5</b>	Tem facilidade na operacionalização de sistemas informatizados e no uso de tecnologias digitais.
<b>Comunicação</b>	<b>5</b>	Conhece as ferramentas de publicação na intranet/internet para publicação das informações da unidade.
<b>Planejamento estratégico</b>	<b>5</b>	Conhece o Planejamento Estratégico do Tribunal, principalmente os objetivos vinculados à unidade.
<b>Organização</b>	<b>5</b>	Gerencia a tramitação dos expedientes, o cumprimento de prazos da unidade e das decisões e determinações do Juiz Ouvidor.
<b>Negociação</b>	<b>5</b>	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.
<b>Redação oficial</b>	<b>1</b>	Tem conhecimento de linguagem técnica e administrativa para elaboração de relatórios e documentos oficiais com impessoalidade, clareza e objetividade.
<b>Atendimento ao Público</b>	<b>5</b>	Tem noção da legislação referente à acessibilidade e prioridade de atendimento.
		Conhece a carta de serviços do Tribunal.
		Comunica-se, adaptando-se a linguagem do interlocutor no levantamento de requisitos com o usuário.
		Conhece a Legislação acerca da Lei de Acesso à informação e defesa do usuário do serviço público.
		Conhece o Regimento Interno do Tribunal e da Secretaria e o processo de tratamento de demandas de ouvidoria.

	Conhece as normas internas e padrões de qualidade para atendimento ao público.
--	--

- Os graus de importância (segunda coluna) referem-se às competências técnicas;
- Cada competência deverá possuir pelo menos um indicador (afirmação).

*Atualizado em janeiro/2025*