

ANEXO II – ESCOLARIDADE, HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

REQUERIDAS PARA SERVIDOR

Competência		Requisitos
Competência Técnica	Conhecimento	Escolaridade Obrigatório: Ensino Médio Completo
		Experiência Profissional Desejável: Experiência em atendimento ao cidadão
	Treinamento / Cursos Desejável: cursos na área de atendimento ao cidadão Obrigatório: Treinamento a ser ministrado pela Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão	
	Habilidades aferidas no período de treinamento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecimento básico de informática <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Conhecimento em internet - Habilidade e agilidade em Consultas básicas, leitura e localização em sites com padrão semelhante aos dos serviços disponíveis. 1.2 Digitação – Velocidade, construção, concordância e coesão de texto. 2. Excelência no Atendimento ao Cidadão - Sensibilidade, atenção, foco, empatia, acolhimento de pessoas/cidadão.
Competência Comportamental	Atitudes e Comportamentos desejados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptabilidade 2. Agilidade 3. Autogerenciamento 4. Comprometimento 5. Comunicação 6. Cordialidade 7. Criatividade 8. Cultura da qualidade 9. Empatia 10. Flexibilidade 11. Foco em resultado 12. Foco no cliente 13. Inteligência Emocional 14. Organização 15. Postura ética 16. Postura 17. Relacionamento interpessoal 18. Trabalho em equipe