

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES

| Função / Requisito da Competência | Apoio Administrativo | Secretária | Profissional de Atendimento (Teleatendimento / técnico em atendimento / Supervisor de atendimento) | Profissional de TIC (Analista de Sistemas / Suporte Op. em Hardware e Software/ Programador / Técnico em teleprocessamento) | Profissional de Atividades Acessórias (Contínuo, Motorista, Zelador, Copeira, Vigilante e Jardineiro) |
|--|---|--|---|--|--|
| Conhecimentos Gerais | Missão, competências, valores, visão de futuro | Missão, competências, valores, visão de futuro | Missão, competências, valores, visão de futuro | Missão, competências, valores, visão de futuro | Missão, competências, valores, visão de futuro |
| | Política da qualidade | Política da qualidade | Política da qualidade | Política da qualidade | Política da qualidade |
| | Noções de informática | Noções de informática | Noções de informática | Noções de administração pública | Noções de informática |
| | Redação oficial | Redação oficial | Redação oficial | Modelo de gestão do Poder Executivo estadual | Aritmética |
| | Noções de administração pública | Noções de administração pública | Inglês básico | | Noções sobre processos administrativos |
| | | Modelo de gestão do Poder Executivo estadual | Espanhol básico | | |
| Conhecimentos Específicos | Gestão da qualidade | Técnicas de secretariado | Noções dos sistemas corporativos do Estado | Metodologia COBIT | Noções de serviços bancários e de correios |
| | Gestão por processo | Operação de equipamentos de escritório | Técnicas de atendimento ao cliente | Gestão de projetos de desenvolvimento de sistemas | Operação de equipamentos de escritório |
| | Técnicas de elaboração de diagnósticos e proposição de soluções | Etiqueta Social | Qualidade no atendimento | Técnicas de análise, desenvolvimento e implantação de sistemas | Técnicas de direção defensiva |
| | Técnicas de elaboração de pareceres e orientações | Relações Humanas | Técnicas de elaboração de <i>script</i> de atendimento | Ferramentas de banco de dados | Legislação de trânsito |
| | Processo de execução da despesa pública estadual | Técnica de Atendimento ao Público | Tráfego de dados em central de atendimento telefônico | Técnicas e ferramentas de programação | Técnicas de limpeza e conservação |
| | Noções dos sistemas corporativos do Estado | | Psicologia do atendimento: Técnicas de entrevista e objetivação de demandas | Metodologias de desenvolvimento ágil | Técnicas de serviço de copa |
| | Noções de organização e guarda de documentos | | Marketing institucional | Técnicas de configuração/manutenção de hardware e software - plataforma windows | Boas práticas na manipulação de alimentos |
| | Técnicas de Gestão de Pessoas | | | Técnicas de suporte em infraestrutura de tecnologia da informação | Técnicas de vigilância |
| | Técnicas de Gestão Financeira | | | Técnicas aplicadas à rede de comunicação de dados, correio eletrônico, internet, intranet e telefonia | Técnicas de defesa pessoal |
| | | | | | Armamento e tiro |
| | | | | | Prevenção e combate a incêndio e primeiros socorros |
| | | | | | Noções de direitos humanos |
| | | | | | Técnicas de poda, plantio e conservação |
| | | | | Controle de pragas e doenças | |
| | | | | Técnicas de irrigação e adubação | |

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES

| Função / Requisito da Competência | Apoio Administrativo | Secretária | Profissional de Atendimento (Teleatendimento / técnico em atendimento / Supervisor de atendimento) | Profissional de TIC (Analista de Sistemas / Suporte Op. em Hardware e Software/ Programador / Técnico em teleprocessamento) | Profissional de Atividades Acessórias (Contínuo, Motorista, Zelador, Copeira, Vigilante e Jardineiro) |
|--|-----------------------------|----------------------------|---|--|--|
| Habilidades Gerais | Planejamento e organização | Planejamento e organização | Planejamento e organização | Planejamento e organização | Organização |
| | Negociação e comunicação | Negociação e comunicação | Negociação e comunicação | Negociação e comunicação | Comunicação |
| | Capacidade analítica | Capacidade analítica | Capacidade analítica | Capacidade analítica | Trabalho em equipe |
| | Trabalho em equipe | Trabalho em equipe | Trabalho em equipe | Trabalho em equipe | Equilíbrio emocional |
| | Equilíbrio emocional | Equilíbrio emocional | Equilíbrio emocional | Equilíbrio emocional | |
| Habilidades Gerenciais | | | Liderança | | |
| | | | Decisão | | |
| | | | Delegação | | |
| | | | Persuasão | | |
| Atitudes | Ética | Ética | Ética | Ética | Ética |
| | Autodesenvolvimento | Autodesenvolvimento | Autodesenvolvimento | Autodesenvolvimento | Autodesenvolvimento |
| | Iniciativa | Iniciativa | Iniciativa | Iniciativa | Iniciativa |
| | Tempestividade | Tempestividade | Tempestividade | Tempestividade | Tempestividade |
| | Zelo | Zelo | Zelo | Zelo | Zelo |
| | Imparcialidade | Imparcialidade | Imparcialidade | Imparcialidade | Imparcialidade |
| Sigilo | Sigilo | Sigilo | Sigilo | Sigilo | |
| Elaboração | Natalia Rocha | | | | |
| Aprovação | Cassia Matos | | | Data | 10/01/2020 |