

Competência:	FOCO NO CLIENTE	
Contribuições Efetivas		
É acessível ao cliente (interno e/ou externo), comprometendo-se com o atendimento de suas demandas.		
Identifica as necessidades do cliente (interno e/ou externo) para atendimento ou direcionamento adequado de suas demandas.		
Propõe soluções tempestivas e de qualidade, considerando as necessidades e especificidades do cliente.		
Atende o cliente (interno e/ou externo) com atenção, presteza e efetividade, buscando sua satisfação.		
Conhecimentos	Habilidades	Atitudes
Direitos e deveres do cidadão Estrutura Organizacional Projetos, produtos e serviços Processos de trabalho	Agilidade Administração do tempo Comunicação escrita Comunicação verbal Saber ouvir Solução de problemas	Ser assertivo Ser coerente Ser cordial Ser empático Ser educado Ser objetivo Ser perceptivo Ser prestativo Ter autocontrole