



**Especialistas em Processamento** realizam o tratamento de pedidos, reclamações, transações ou solicitações de informações em conformidade com as diretrizes designadas. Quando a informação é inexata, incompleta ou não atende aos padrões de conformidade, eles se comunicam com os outros para obter as informações necessárias e resolver esses problemas.

#### Exemplos de Posições

*Especialista em Processamento de Empréstimos, Processador de Crédito, Subscritor, Subscritor Administrativo, Especialista em Processamento de Transações, Assistente de Contas a Receber, Assistente de Contas a Pagar, Auditor*

## Competências

**Foco na Qualidade** - Especialistas em Processamento garantem que todo o trabalho em sua própria área de atuação, por toda a organização, por revendedores e fornecedores seja realizado com excelência e com altos padrões de qualidade e integridade.

**Conformidade às Regras** - Especialistas em Processamento trabalham para garantir que eles, os membros da equipe, outros funcionários, contratados, parceiros estratégicos, e outras partes interessadas relevantes ajam em conformidade com todas as pertinentes regras, regulamentos, políticas e melhores práticas, e que esse comportamento na organização atenda aos padrões de conduta da empresa.

**Comunicação** - Eles fornecem a informação requerida por outros de uma forma concisa, direta e inequívoca. Eles percebem como a mensagem afeta o interlocutor e se esforçam para garantir que o outro compreenda claramente as peculiaridades e função da mensagem.

**Pesquisa de Informações** - Eles são motivados por uma curiosidade intrínseca e vontade de saber mais sobre as coisas, pessoas ou questões. Isso envolve ir além de perguntas de rotina e inclui uma pesquisa mais aprofundada para obter informações exatas e solucionar discrepâncias através de uma série de perguntas. Pode envolver ainda uma alta capacidade de observação para perceber no ambiente oportunidades ou informações importantes que possam ser utilizadas no futuro.

**Administração do Tempo** - Eles focam em completar todas as tarefas de trabalho em tempo hábil, mantendo-se ágeis o suficiente para reagir às demandas concorrentes e mudanças de prioridades. Especialistas em Processamento são capazes de administrar múltiplas responsabilidades, sendo organizados, mantendo-se a par de importantes tarefas sensíveis ao prazo e realizando todo o trabalho com precisão.

**Escuta Ativa** - Especialistas em Processamento aprimoram a compreensão mútua na comunicação com os outros ao expressar interesse genuíno no conteúdo e significado das mensagens dos outros. Eles fazem perguntas esclarecedoras para garantir a compreensão e para obter mais informações, e eles reformulam o que foi dito para validar o significado e a interpretação.

## Comportamentos Representativos

- Assegura que os processos de qualidade mantenham a consistência interna e a integridade ao longo do tempo
- Realiza avaliações/auditorias periódicas para assegurar o cumprimento dos procedimentos de conformidade
- Transmite informações de forma bem ponderada
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações com embasamento
- Administra o próprio tempo e programa atividades para garantir a realização de metas
- Adota as medidas necessárias para resolver lacunas de informação
- Faz perguntas para obter clareza



## Modelo de Especialista em Processamento

Um Especialista em Processamento acompanha os projetos até a conclusão, mantendo a precisão, bem como lida com os obstáculos ao longo do caminho, interagindo com os interessados no projeto, sejam eles internos ou externos. A Dimensão Gerenciamento de Processos detém muitas das competências-chave associadas a essa função, com competências de suporte relacionadas à coleta e troca de informações exibidas em outras Dimensões.

Liderança	Comunicação Ativa	Dinâmicas Interpessoais	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Gerenciamento de Processos	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Foco no Atendimento	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Motivação para a Realização e Perseverança
Geração de Resultados	Negociação	Formação de Relacionamentos	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Foco na Segurança	Autoconsciência
Condução de Mudança	Didática	Colaboração e Trabalho em Equipe	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Gestão de Processos	Adaptabilidade
Gestão de Inovação	Escuta Ativa	Perspicácia Organizacional	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Administração do Tempo	Conforto na Ambiguidade
Formação de Equipe	Comunicação	Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas						Responsabilidade
Direcionamento						Profissionalismo
Delegação						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Gestão Baseada em Fatos						