

QUALIFICA RS

ATRAÇÃO E SELEÇÃO DE LIDERANÇAS POR COMPETÊNCIAS

Gerente Adjunto de Unidade de Atendimento Tudo Fácil (09 vagas):

Unidade Caxias do Sul – (01) vaga; Unidade Lajeado – uma (01) vaga; Unidade Passo Fundo – uma (01) vaga; Unidade Pelotas – (01) vaga; Unidade Rio Grande – (01) vaga; Unidade Santa Cruz do Sul – (01) vaga; Unidade Santa Maria – (01) vaga; Unidade Porto Alegre Centro – (01) vaga; Unidade Porto Alegre Zona Sul – (01) vaga.

Escopo de atuação

Perfil Desejado

Espera-se que tenha um perfil dinâmico, comunicativo, proativo e resiliente, com habilidade em Coordenação e Gestão, de forma a planejar e realizar, em parceria com o Gerente e demais lideranças dos Órgãos e entidades, as ações necessárias para garantir a excelência na prestação dos serviços. O profissional irá colaborar na gestão de uma equipe composta por atendentes terceirizados e servidores públicos oriundos de diversos Órgãos e entidades, em casos de ausência ou escala de trabalho substituir o Gerente. É desejável perfil voltado à inovação para viabilizar a implementação do *mindset* digital e fomentar a melhoria contínua do atendimento, características que devem ser enfatizadas nas Centrais de Atendimento desde o início, de forma a consolidar o desenvolvimento da nova forma desejada de pensar o serviço público e o relacionamento com a população. Capacidade para resolução de conflitos, promoção de ambiente de trabalho transparente, engajado e motivador, incentivando as mudanças e a busca por melhorias nos processos.

Competências requeridas

• Liderança e engajamento

Capacidade para inspirar, conquistar a confiança dos stakeholders e servidores, a colaboração e a entrega de resultados. Capacidade de motivar e desenvolver o time para atingimento de resultados e geração de impacto coletivo. Abertura a fornecer e a receber *feedback*.

• Capacidade de comunicação, orientação para resultados e visão sistêmica

Capacidade para transmitir suas ideias e experiências de forma articulada, por meio de comunicação assertiva e eficiente. Compreende a gestão de forma sistêmica e busca atingir os objetivos institucionais, estabelecendo e monitorando a entrega de resultados, com excelência e objetividade, considerando o foco na entrega de valor ao cidadão e na excelência do atendimento prestado pelo Estado.

• Inovação e Resiliência

Capacidade para iniciar e gerir mudanças complexas e com geração de impacto. Capacidade para enfrentar resistências e contornar adversidades, saber lidar bem com frustrações, corrigir erros, buscando superá-los, sem esmorecer.

Gestão de Equipes

Todas as Unidades são vinculadas à Coordenação-Geral, integrante da SPGG. A estrutura de cada Unidade de Atendimento será formada por um Gerente e um Gerente Adjunto. Outros Órgãos e entidades que prestam serviços e integram a Unidade designarão servidores com atribuições de Coordenador, para supervisionar e apoiar as atividades. Além deles, estagiários e servidores terceirizados serão contratados e capacitados pela Escola de Governo (SPGG): supervisores de

atendimento (para os Órgãos e entidades que não possuem Coordenador), atendentes de guichês, serventes de serviços gerais e de serviços técnicos.

Pré-requisitos

- Possuir nacionalidade brasileira.
- Estar quite com as obrigações militares e eleitorais.
- Ter idade mínima de dezoito anos.
- Possuir aptidão física e mental.
- Estar em gozo dos direitos políticos.
- Servidor ou funcionário público efetivo (concurado).
- Ensino superior completo ou em andamento.

Requisitos Desejáveis

- Formação em Administração ou áreas afins;
- Gestão de Equipes, preferencialmente, na administração pública;
- Conhecimento e experiência sobre o Setor Público, Gestão de Projetos, Gestão da Inovação e Gestão de Equipes, a fim de cumprir as atribuições do cargo;
- Desejável conhecimento em inglês, libras;
- Experiência prévia com atendimento ao público será um diferencial.

Contextualização geral do cargo/função

Objetivos estratégicos da função

Garantir, no que lhe couber, o bom funcionamento da Unidade, conforme o Projeto Estratégico **Ampliação e Modernização das Centrais de Atendimento Tudo Fácil**.

Desafios e obstáculos que o profissional enfrentará

O Gerente Adjunto precisará superar os desafios de atuar em uma Unidade recém-inaugurada, com um novo formato de atendimento, ou colaborar para a implementação do novo formato de atendimento em Unidade preexistente, sendo necessário implementar soluções de qualidade e adaptar-se aos desafios que surgirem, garantindo a excelência na prestação do serviço. Deverá assegurar o estabelecimento da qualidade desejada no atendimento, garantindo a habilidade em gestão de pessoas, a fim de buscar oportunidades inovadoras na resolução de conflitos que envolvam o público, equipe, Órgãos e entidades prestadores de serviço na Unidade.

Principais atribuições do cargo Gerente Adjunto de Unidade de Atendimento Tudo Fácil

- Auxiliar o Gerente a administrar, orientar e coordenar as atividades da Unidade, mantendo ações contínuas para melhorar e monitorar a satisfação dos usuários;
- Planejar e organizar as atividades da Unidade, em parceria com o Gerente;
- Atuar como facilitador da equipe, criando um ambiente de trabalho transparente, aberto a feedback, sendo receptivo e incentivador de mudanças e inovações;
- Assegurar o engajamento e o desenvolvimento da equipe por meio de ações de integração e reforço da cultura organizacional;
- Auxiliar o Gerente a promover a integração de todas as áreas envolvidas no atendimento ao cidadão;
- Substituir o Gerente em seus afastamentos legais ou eventuais;
- Dar suporte aos Coordenadores e Supervisores de atendimento para o cumprimento dos resultados e metas estabelecidas;
- Realizar atividades de gestão necessárias ao funcionamento da Unidade, tais como: indicar necessidades de compra de materiais e gerenciar os serviços prestados pelo Estado e cronogramas de atividades.

Projeto Estratégico

Ampliação e Modernização das Centrais de Atendimento Tudo Fácil.

Principais planos e entregas a serem implementados

- A visão de futuro do Gerente Adjunto é colaborar com o Gerente a fim de superar os desafios iniciais de abertura de uma nova Central de Atendimento Tudo Fácil, ou modernização de uma já existente, e deixá-la alinhada às necessidades de transcender o modelo tradicional de atendimento, sendo capaz de satisfazer as necessidades da população, ressignificando a marca de atendimento ao cidadão e tornando-se um forte legado para a prestação de um serviço de excelência ao cidadão.
- Pleno funcionamento da nova Unidade Tudo Fácil;
- Estabelecimento de cultura da inovação e *mindset* digital de prestação ágil de serviços, com foco em facilitar a vida do cidadão;
- Desenvolvimento de espírito de equipe, acompanhado de alta qualificação e motivação;
- *Networking* com os Órgãos e entidades participantes no Tudo Fácil;
- Apoiar o gerenciamento da Central de Atendimento presencial, conforme as atribuições do cargo;
- Apoiar na identificação, gestão e resolução dos principais problemas associados às demandas de atendimento, buscando a melhor solução e a satisfação do usuário.

Principais stakeholders com os quais o profissional precisará interagir

- Gestão da SPGG e Coordenação-Geral do Tudo Fácil: prestar informações, dados, análises e recomendações, receber diretrizes e orientações;
- Gestores dos Órgãos e entidades que integram a Unidade: coordenar estratégias;

- Administração do Shopping (ou Gestão Local): trocar informações relevantes e negociar assuntos que envolvam a Unidade, como a divulgação dos serviços.

Produtos: Prestação de serviços moderna, ágil e de qualidade ao cidadão.

Beneficiários/usuários: População do Rio Grande do Sul.

Informações da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG).

A Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), além da elaboração da estratégia do governo, que resulta no planejamento de políticas públicas, a formulação do Plano Plurianual (PPA), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA), é responsável pelo monitoramento dos projetos estratégicos da gestão e governança digital. Realiza o acompanhamento do desempenho econômico-financeiro de estatais, desburocratização da máquina pública, regionalização (Consulta Popular), gestão de pessoas, patrimônio do Estado, captação de recursos e suporte técnicos para parcerias público-privadas (PPP).

Entre as atribuições, está a responsabilidade de realizar estudos e indicadores sobre a atividade econômica, como os cálculos trimestrais do Produto Interno Bruto (PIB), reunindo uma base de dados para subsidiar a tomada de decisões do governo. A SPGG compreende ainda três importantes autarquias vinculadas: IPE Saúde, Escritório de Desenvolvimento de Projetos (EDP) e Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do RS S.A. (Procergs).

Secretário de Planejamento, Governança e Gestão: Cláudio Leite Gastal.

Clique [aqui](#) para acessar o site oficial da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG).

Clique [aqui](#) para acessar o mapa estratégico do Governo.

Mais informações

- Carga horária de 40 horas semanais. Durante a instalação da Unidade, existe a possibilidade de realizar teletrabalho, caso devidamente acordado e autorizado pela gestão da SPGG. Após a inauguração, deverá ser realizado o **trabalho de forma presencial**.
- Remuneração do cargo é de R\$ 1.901,24 (gratificação de representação de 35%), podendo chegar a R\$ 2.582,72 (gratificação de representação de 50%) + a remuneração base do servidor.

Formato de contratação

Função gratificada.

Local de trabalho e disponibilidade para viagens

Há três Unidades na capital do Estado, além das novas Unidades do interior, localizadas nos Municípios de Caxias do Sul, Lajeado, Passo Fundo, Pelotas, Rio Grande, Santa Cruz do Sul e Santa Maria. Viagens poderão ser necessárias eventualmente, para Porto Alegre ou outro município onde haja Unidade de Atendimento Tudo Fácil, a partir de demanda da Gestão da SPGG.

Informações adicionais

Não será ordenador de despesas.

Grau baixo de exposição na mídia. A interação com a mídia é de responsabilidade da Gestão Central da SPGG ou da Coordenação-Geral do Tudo Fácil, podendo ter a sua participação conforme necessidade.

Clique aqui para se inscrever:

<https://forms.gle/Bq5oJjXBWRX4E9ED9>