

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 Gerência-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 Gerência-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 (Zona Norte, Centro e Zona Sul), além das novas Unidades do interior, localizadas nos Municípios de Lajeado, Passo Fundo, Rio Grande, Pelotas, Caxias do Sul, Santa Maria e Santa Cruz do Sul. 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 Gerência-Geral do Tudo Fácil, podendo ter a sua participação conforme necessidade.

Clique aqui para se inscrever:

<https://forms.gle/Bq5oJjXBWRX4E9ED9>