

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO

QUALIFICA RS

Atração e seleção de pessoas por competências para cargos
estratégicos no Estado do RS

Seleção para:

**Gerente Adjunto da Unidade de Atendimento
do Tudo Fácil - Santa Maria**

Julho de 2024

Porto Alegre, RS

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(a) Gerente e demais lideranças dos Órgãos e entidades, as ações necessárias para garantir a excelência na prestação dos serviços. O(a) 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(a) 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.

Pré-requisitos

- 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, Fiscalização de Contratos e Gestão da Inovação, a fim de cumprir as atribuições do cargo;
- Desejável conhecimento em inglês, libras;
- Experiência prévia com atendimento ao público será um diferencial.

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(a) Gerente e um(a) Gerente Adjunto(a). Outros Órgãos e entidades que prestam serviços e integram a Unidade designarão servidores com atribuições de Coordenador(a), 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.

Principais responsabilidades

- 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;
- 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.

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 de desenvolver conceitos e ideias com clareza e de comunicar propósitos, planos e estratégias inspirando confiança. Estabelecer comunicação empática e persuasiva, de forma a construir narrativas que apoiem na entrega de valor da Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.

■ 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.

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.

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.
- Funcionamento da unidade: De segunda a sexta das 9h às 19h e aos sábados das 9h às 13h
- Remuneração do cargo é de R\$ 3.545,10 (FG6) + a remuneração base do servidor.
- O local de trabalho: Santa Maria Vitta Center – Rua Pinheiro Machado, 2366 – Santa Maria/RS - CEP 97015-512

[Inscreva-se aqui!](#)