

Transforma Minas

Programa de Gestão de Pessoas por Mérito e Competência

Edição: Gil Leonardi/Imprensa MG.

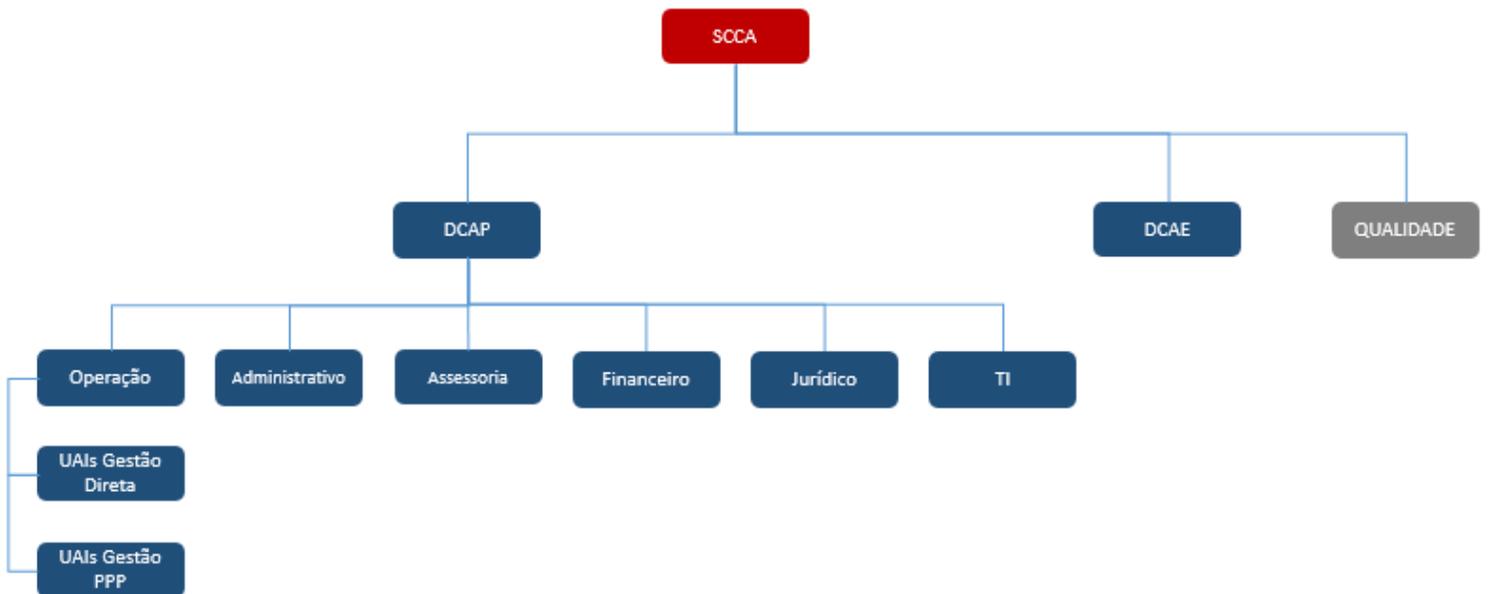
Diretor(a) Central de Atendimento Presencial
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão



Diretoria Central de Atendimento Presencial

O Governo de Minas Gerais selecionará o profissional para atuar como Diretor(a) Central de Atendimento Presencial.

A Diretoria Central de Atendimento Presencial está subordinada à Superintendência Central de Canais de Atendimento da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG.



Escopo de atuação

Atribuições da posição

- Coordenar o funcionamento das Unidades de Atendimento Integrado – UAIs, de forma a garantir seu perfeito funcionamento – 30% do seu tempo
- Acompanhar os resultados relativos aos serviços prestados, à qualidade do atendimento e aos indicadores de eficiência das unidades de atendimento presencial, a fim de prestar um serviço de qualidade ao cidadão -10%
- Gerenciar as atividades das UAIs relativas a orçamento e finanças, contratos, convênios, recursos humanos, TIC, projetos arquitetônicos e manutenção predial, de forma alinhada com a Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças, mantendo a perfeita operação das unidades e garantindo a execução correto do orçamento anual – 20%
- Acompanhar a operação, fiscalização e monitorar a execução dos serviços nas UAIs geridas por meio de parceria público-privada, garantindo a correta execução das regras prevista em contrato – 10%
- Definir políticas e diretrizes para a expansão da oferta de serviços públicos presenciais em articulação com órgãos e entidades da Administração Pública, visando otimizar a utilização dos espaços das unidades e a qualidade dos serviços prestados - 10%
- Planejar as aquisições de serviços e insumos necessários para a operação e gestão das unidades com a construção de documentação técnica e execução de processos licitatórios, a fim de manter o perfeito funcionamento das unidades – 10%.
- Realizar a gestão dos projetos em execução na diretoria, desenvolvendo cronogramas, relatórios e indicadores, garantindo o resultado esperado e seu correto monitoramento – 10%

Projetos prioritários

- Ampliação do modelo UAI em parceria com os municípios – Programa Minas Atende
- Transformação dos Serviços Públicos – Programa Minas Atende

Principais planos e metas a serem implementados até o final da gestão

- Implantar o novo Modelo de RG em 100% UAIs até março de 2022
- Ampliar de 31 UAIs para 40 UAIs em parceria com os municípios até 2022..
- Ampliar o número de serviços disponíveis por atendimento Virtual nas UAIs em 2021

Perfil Desejado

Profissional com formação superior, com sólida experiência em administração, gestão de pessoas e processos de atendimento ao cliente ou cidadão. Que tenha ao longo de sua carreira trabalhado com a gestão e implantação de projetos e processos, utilizando técnicas e ferramentas de gestão da qualidade e perfil voltado a resultados e focado na satisfação e experiência do usuário dos serviços públicos.

Pré-requisitos estabelecidos pelo Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado de Minas Gerais e pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais

- Ser brasileiro;
- Ter mais de dezoito anos de idade;
- Ter cumprido com as obrigações militares fixadas em lei;
- Estar em gozo dos direitos políticos;
- Não participar da gerência ou administração de alguma empresa comercial ou industrial;
- Não exercer comércio ou participar de sociedade comercial (exceto como acionista, quotista ou mandatário); e
- Não ter sido condenado em processo administrativo disciplinar ou judicial por crimes ambientais ou relacionados a patrimônio público ou improbidade administrativa.

Pré- requisitos:

- Ensino superior completo concluído há, no mínimo, 5 anos;
- Experiência profissional comprovada em cargos de gestão de equipes há, no mínimo, 2 anos;
 - Experiência profissional comprovada em gestão de contratos com empresas na área de relacionamento com clientes e/ou usuários dos serviços públicos há, no mínimo, 2 anos;
- Experiência profissional comprovada em gestão de projetos há, no mínimo, 2 anos;
- Não ter vínculo empregatício ou societário nos últimos dois anos com empresas que tiveram contratos de Parceria Público-Privada com a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

Requisitos desejáveis

- Pós-graduação na área da Gestão;
- Conhecimento em sistemas e ferramentas de gestão da qualidade;
- Conhecimento da legislação de serviços públicos (Lei Federal nº 13.460/2017; Lei nº 13.726/2018; Decreto nº 47.441/2018);
- Conhecimento na legislação referente a contratação pública como Lei nº 8.666/1993 e Lei das PPP nº 11.079/2004;
- Experiência profissional em serviços de governo digital ou inovações em serviços há, no mínimo, 2 anos;
 - Experiência profissional em gestão de canais de atendimento que contemplem mais de 100 mil atendimentos anuais;
- Inglês básico para leitura;
- Pacote office (Word, Excel, Power Point, Access, Outlook).

Equipe

A equipe da Diretoria Central de Atendimento Presencial é composta, atualmente, por 29 profissionais.

Informações da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG) tem como atribuição formular e coordenar estrategicamente políticas públicas que propiciem o desenvolvimento econômico, cultural e social sustentável do Estado de Minas Gerais.

Cabe à SEPLAG a elaboração do orçamento do governo a partir da premissa de controle da qualidade do gasto, bem como a realização de operações de crédito que financiam os investimentos públicos. Também está sob sua responsabilidade a política de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas, o que inclui carreiras e remunerações, saúde do servidor, previdência e relações sindicais. A gestão do patrimônio, as compras governamentais e os contratos também são atribuições da secretaria, assim como a logística, a tecnologia da informação e o planejamento estratégico.

Secretário de Estado de Planejamento e Gestão
Otto Alexandre Levy Reis

[Clique aqui para acessar o site oficial da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais](#)

Etapas do processo seletivo

Abaixo, seguem as etapas do processo seletivo para Diretor(a) Central de Atendimento Presencial (algumas etapas podem ocorrer simultaneamente).

- Inscrição
- Análise Curricular e Motivação (eliminatória)
- Testes (não é eliminatório)
- Entrevista por Competência (eliminatória)
- ATENÇÃO: durante o processo seletivo, a comprovação de conhecimentos técnicos poderá ser solicitada.

Os candidatos classificados nas etapas acima poderão ser submetidos a entrevista com especialista da área e/ou autoridade do órgão.

Para mais informações de como se preparar para cada fase, [clique aqui](#).

Período de inscrição: 01/03/2021 a 12/03/2021, às 11h59 (da manhã, horário de Brasília)

Mais Informações

Remuneração e benefícios

- Remuneração mensal: R\$5.610,00 (DAD – 8);
- Gratificação Temporária Estratégia: de R\$ 1000,00 (GTE 4);
- Ajuda de custo de R\$47,00 por dia útil efetivamente trabalhado;
- Férias e 13º salário proporcionais ao tempo trabalhado;
- Plano de saúde opcional com coparticipação;
- Carga horária de 40 horas semanais, o diretor deverá organizar a sua rotina de trabalho entre 07:00 – 19:00, que é o horário de funcionamento das UAIs, tendo flexibilidade para entrada e saída da jornada.
- Dedicção exclusiva.

Formato de contratação

Cargo comissionado.

Local de trabalho e disponibilidade para viagens

O local de trabalho é em Belo Horizonte, na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves. É necessária disponibilidade para viagens para acompanhar as UAIs que estão localizadas em 27 municípios. A princípio pelo menos uma viagem mensal para esses municípios.

[Clique aqui para se inscrever](#)