Transforma Minas

Programa de Gestão de Pessoas por Mérito e Competência

Crédito: Gil Leonardi/Imprensa MG.

Superintendente Central de Canais de Atendimento

SEPLAG

Governo do Estado de Minas Gerais

Superintendente Central de Canais de Atendimento

O Governo de Minas Gerais selecionará profissional para atuar na Superintendência Central de Canais de Atendimento, para atuar na Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG).

Escopo de atuação

Atribuições da posição

- Desenvolver e acompanhar as estratégias, os planos e projetos de Transformação Digital, em consonância com as políticas de governo e com os requisitos do negócio, assegurando o uso eficiente da tecnologia da informação;
- Identificar, nos setores da administração pública, as oportunidades para implementação de ações destinadas à eficiência e eficácia na prestação de serviços ao usuário de serviços públicos;
- Desenvolver estudos com vistas à identificação de novos serviços a serem oferecidos à sociedade, bem como à implantação de novas unidades de atendimento presencial;
- Articular a integração dos sistemas informatizados destinados ao atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e entidades;
- Definir e divulgar diretrizes, normas e padrões de atendimento e de prestação de serviços públicos, em articulação com os demais órgãos e entidades do governo, objetivando a melhoria do desempenho e da prestação de serviços ao usuário de serviços públicos;
- Prospectar novas soluções e parcerias, com o objetivo de aperfeiçoar a prestação de serviços e o atendimento ao usuário de serviços públicos, funcionamento e redução do custo operacional de atendimento para o usuário e o governo.
- Produzir informações estratégicas relativas ao atendimento que subsidiem os investimentos do Estado em melhorias nos processos de atendimento e de prestação de serviços públicos, bem como a tomada de decisão por parte de instâncias superiores;
- Realizar a gestão dos canais de atendimento corporativos do Governo: Portal mg.gov.br, Call Center (155), 31 Unidades de Atendimento Integrado (UAIs), Aplicativo MG app, Terminais de Autoatendimento;

Visão para o final de mandato

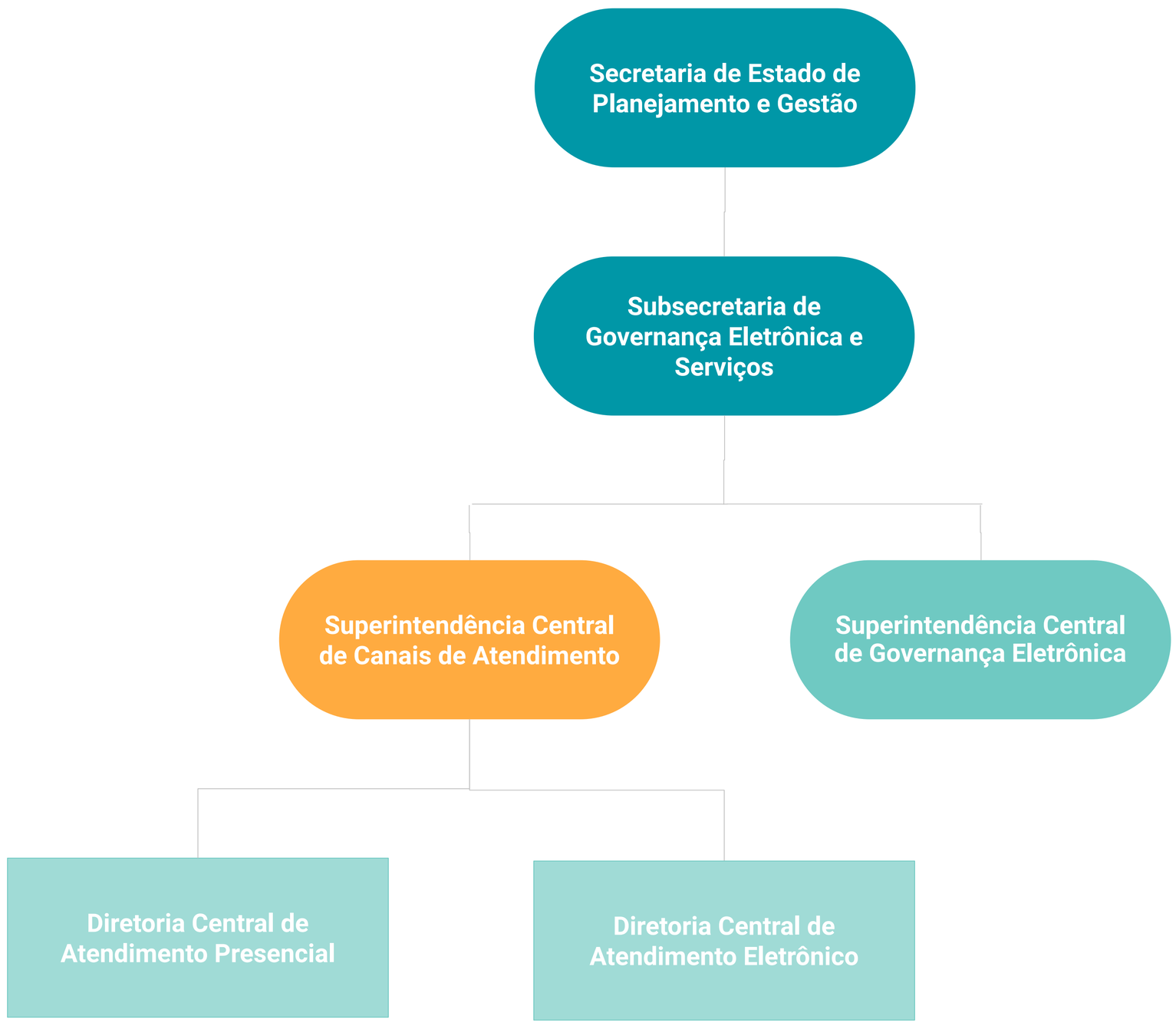
A visão para o final do mandato é de que o profissional tenha migrado mais de 70% das etapas de prestação de serviços públicos para os meios digitais melhorando a experiência dos usuários dos serviços públicos. Atualmente estamos com aproximadamente 50%.

Projetos prioritários

Minas Atende: Transformação dos Serviços Públicos. A iniciativa tem por propósito aproximar o cidadão dos serviços públicos, simplificar a prestação de serviços e torná-la mais dinâmica e ágil. O projeto atuará em três frentes: a simplificação de procedimentos, por exemplo, com a eliminação em muitos processos da exigência de autenticação de documentos e de reconhecimento de firma; a inovação nos serviços públicos, com foco na digitalização de processos; e a melhoria do relacionamento com o cidadão, aprimorando canais de atendimento e disponibilizando novas plataformas.

Gestão de equipes

O profissional responde para o Subsecretário de Governança Eletrônica e Serviços, Rodrigo Diniz, e faz a gestão de direta de de 2 diretorias e indireta de aproximadamente 30 pessoas.



Legenda do Organograma Simplificado:

- Box laranja: órgão de responsabilidade do cargo.
- Box azul: órgão gestor do cargo.
- Box verde claro: órgãos subordinados ao cargo.

Estimativa de orçamento da área

A estimativa de orçamento da área é de aproximadamente R$ 40 milhões, 2019. O profissional será ordenador de despesas e gestor de contratos.

Perfil Desejado

O profissional deve ser uma pessoa articulada, resiliente, criativa, proativa, falar bem em público e com o público, com ótimo relacionamento interpessoal e com habilidade de negociação.

Pré-requisitos estabelecidos pelo Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado 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 comandatário).

Pré-requisitos adicionais desta posição

- Experiência em cargos de gestão de equipes - mínimo de 3 anos.
- Ter, no mínimo, 5 anos de formado no ensino superior.
- Ter experiência comprovada em gestão de contratos com empresas na área de relacionamento com clientes e/ou usuários dos serviços públicos - mínimo de 3 anos.

Requisitos desejáveis

- Conhecimento da legislação de serviços públicos (Lei Federal nº 13.460/2017; Lei nº 13.726/2018; Decreto nº 47.441/2018)
- Experiência em serviços de governo digital ou inovações em serviços – mínimo de 3 anos;
- Experiência em gestão de canais de atendimento que contemplem mais de 100 mil atendimentos anuais.
- Inglês básico para leitura;

Informações da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais

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.

Segundo o Ranking de Competitividade elaborado pelo CLP - Centro de Liderança Pública, Minas Gerais é o 4º melhor estado em eficiência em gestão no Brasil. Entretanto, a despeito dos esforços para contingenciar gastos, as despesas públicas cresceram mais de 3% em 2017, especialmente em função das transferências aos municípios, recursos destinados à saúde e educação e folha de pagamento de inativos e pensionistas.

Desafios e potencialidades governamentais do órgão nos próximos anos

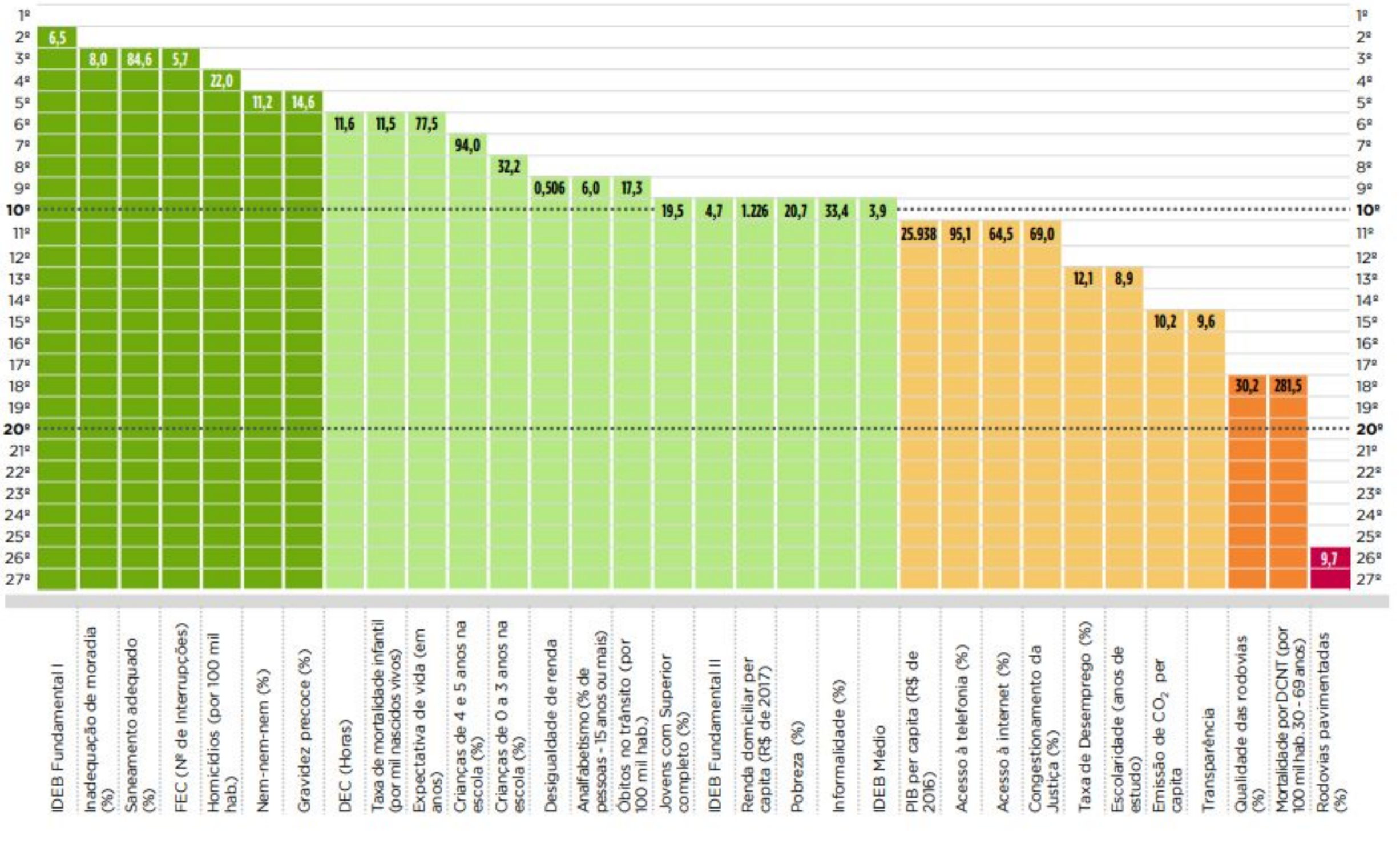
Nos últimos anos, Minas Gerais, assim como outros estados brasileiros, vem enfrentando uma grave crise fiscal. Tal crise afetou as contas públicas, trazendo escassez de recursos para investimentos, regimes previdenciários deficitários, dificuldades com o pagamento das dívidas e folhas salariais parceladas. Por isso, o Governador Romeu Zema pretende focar a gestão na criação de condições para acelerar o crescimento econômico e no corte de gastos, melhorando o ambiente de negócios para atrair investimentos e elevar a arrecadação.

Nas receitas de arrecadação própria de Minas Gerais, o ICMS tem a maior participação na arrecadação do estado (33,5%), que está na 15ª posição das UFs de maior participação deste imposto na arrecadação estadual. O estado também está na 3ª posição em maiores despesas com inativos e pensionistas no total das despesas com pessoal e o 12º maior gasto de pessoal per capita entre todas as UFs em 2017.

Será também um desafio para o Planejamento e Gestão de Minas dar prioridade para ações e programas estratégicos das áreas mais importantes para o desenvolvimento econômico e social do estado. O quadro a seguir apresenta a situação do estado em diversas áreas setoriais, em relação aos outros estados brasileiros.

Minas Gerais

Termômetro do Estado



Fonte: Macroplan, 2018.

A seção “OTIC 6 - Transformar a TIC do Estado em uma entidade ágil, inovadora e acessível para o cidadão” do documento “Governo Digital: Direcionamento Tecnológico para conduzir a Tecnologia da Informação e Comunicação de Minas Gerais ao futuro” possui um panorama da área com o cenário atual e alguns desafios:

http://planejamento.mg.gov.br/sites/default/files/documentos/gestao-governamental/gestao-de-ti/direcionamento_tecnologico_final_2.pdf

Secretário de Estado de Planejamento e Gestão

Otto Levy.

Clique aqui para acessar o site oficial da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Mais Informações

Remuneração e benefícios

- Remuneração mensal: R$ 6.600,00 + R$ 1.000,00 de gratificação.
- Férias e 13° salário proporcionais ao tempo trabalhado.
- Vale-refeição: R$ 47,00 por dia útil.
- Plano de saúde opcional com coparticipação.
- 40 horas semanais com flexibilidade de entrada, saída e almoço. O horário diário deve ser cumprido preferencialmente entre 09h e 17h.
- Dedicação exclusiva, com exceção de atividades de licenciatura.

Formato de contratação

Cargo comissionado.

Local de trabalho e disponibilidade para viagens

O local de trabalho é na Cidade Administrativa em Belo Horizonte/MG. O prédio é acessível para pessoas com necessidades especiais. Há previsão de viagem mensal para visita às Unidades de Atendimento Integrada (UAI) no interior e possivelmente viagens para Brasília/DF.

Clique aqui para se inscrever