

ANEXO II

PERFIL DE CARGO/FUNÇÃO

1- APRESENTAÇÃO

O processo de recrutamento e seleção para as pessoas terceirizadas contratadas pela CONCESSIONÁRIA ou por organismo público ou privado, para o gerenciamento e operacionalização das **UNIDADES Vapt-Vupt** e na **Central Vapt-Vupt**, deverá levar em consideração os parâmetros e requisitos elencados no PERFIL FUNCIONAL:

Descrição Sumária – caracteriza a abrangência do cargo/função.

Requisitos Básicos – compreende o grau de instrução básico e obrigatório para o exercício das atividades a serem desempenhadas.

Requisitos Desejáveis – conhecimentos complementares desejáveis para o exercício das atividades a serem desempenhadas.

Habilidades – refere-se às aptidões pessoais e profissionais requeridas para o desempenho do cargo/função.

Principais Atribuições – compreende as atividades básicas inerentes ao cargo/função.

O detalhamento de cada PERFIL FUNCIONAL encontra-se nos quadros apresentados a seguir:

GESTÃO UNIDADES VAPT-VUPT	OPERAÇÃO UNIDADES VAPT-VUPT
Gerente de Unidade	Atendente Multitarefas
Sub-Gerente de Atendimento e Recursos Internos	Atendente Perfil Padrão
Supervisor de Atendimento	Atendente Especializado
Supervisor de Infraestrutura	Supervisor Técnico
Supervisor Administrativo Financeiro	Advogado
Secretária	Bibliotecário
Técnico de Suporte em TIC	
Técnico de Manutenção	
Técnico Administrativo	
Técnico de Suprimentos	

CENTRAL VAPT-VUPT
Diretor Presidente
Gerente Geral de Operações
Gerente de Qualidade
Gerente de Recursos Humanos
Gerente Administrativo Financeiro
Secretária Executiva

GESTÃO DAS UNIDADES VAPT-VUPT

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE DE UNIDADE
Descrição Sumária Responsável pela operação da Unidade Vapt-Vupt a ele designado, pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e de suporte, bem como pelos índices de desempenho da Unidade.	
Requisitos Básicos <ul style="list-style-type: none">• Formação superior completa;• Experiência profissional em nível de chefia em empresas de prestação de serviços. Requisitos Desejáveis <ul style="list-style-type: none">• Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem as áreas de finanças, administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoal e qualidade;• Familiaridade com sistemas corporativos, tais como sistema de circuito fechado de vídeo - CFTV, sistema de gerenciamento do atendimento e controle de ponto eletrônico;• Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office.	
Habilidades <ul style="list-style-type: none">• Aptidão para lidar com o público;• Desenvoltura para se comunicar com os vários níveis hierárquicos;• Habilidades pessoais em liderança e trabalhar em equipe;• Criatividade e iniciativa;• Facilidade na comunicação oral e escrita.	
Principais Atribuições <ol style="list-style-type: none">a) Planejar, programar e disciplinar a utilização dos recursos materiais e financeiros, necessários ao bom andamento dos trabalhos sob sua responsabilidade;b) Cumprir e fazer cumprir as diretrizes, normas e procedimentos técnicos, administrativos e financeiros adotados pela Central Vapt-Vupt;c) Gerenciar e acompanhar os processos de atendimento ao cidadão na Unidade Vapt-Vupt;d) Implementar as diretrizes estabelecidas para a melhoria do desempenho operacional e qualidade de atendimento;e) Analisar relatórios de gestão e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento;f) Avaliar, por meio de mecanismos diversificados, junto aos usuários da Unidade Vapt-Vupt, o nível de satisfação do atendimento prestado, com o propósito de aferir a qualidade, tempo de espera e de atendimento;g) Articular atividades com os Gestores de Qualidade e Representantes Técnicos dos órgãos participantes da Unidade;h) Gerenciar as atividades relacionadas à infra-estrutura e apoio necessários para o bom funcionamento da Unidade Vapt-Vupt;i) Acompanhar o desenvolvimento das atividades de segurança patrimonial, manutenções internas, preventivas e corretivas, limpeza, copa, telefonia, transportes, copiadora,	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE DE UNIDADE
<p>almoxarifado, informática e teleinformática, para o perfeito funcionamento da Unidade;</p> <p>j) Monitorar os índices de desempenho definidos pela Central Vapt-Vupt e SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, para garantir o padrão de qualidade no atendimento;</p> <p>k) Acompanhar o processo de seleção de pessoal para a contratação dos integrantes da equipe, bem como a execução do Programa de Treinamento, conforme diretrizes definidas pela Central Vapt-Vupt para garantir o padrão de qualidade no atendimento;</p> <p>l) Aplicar diretrizes de segurança física no âmbito da Unidade Vapt-Vupt e seus arredores, pelo monitoramento central do sistema de vigilância eletrônica e pela tomada de providências junto às autoridades policiais e serviços de emergência nos casos de ocorrências.</p> <p>m) Apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência da respectiva Unidade, quando solicitado;</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUB-GERENTE DE ATENDIMENTO e RECURSOS INTERNOS
<p>Descrição Sumária</p> <p>Coordenar as atividades de atendimento e operacionalização da Unidade Vapt-Vupt promovendo, juntamente com o Gerente, as ações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados, substituindo-o na sua ausência.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa; • Experiência profissional em nível de supervisão; • Familiaridade com sistemas corporativos, tais como sistema de circuito fechado de vídeo - CFTV, sistema de gerenciamento do atendimento e controle de ponto eletrônico; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência em atendimento a público; • Familiaridade com serviços prestados por órgãos públicos. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em liderar pessoas e trabalhar em equipe; • Facilidade em lidar com público; • Aptidão para resolver conflitos e lidar com situações adversas • Visão sistêmica. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUB-GERENTE DE ATENDIMENTO e RECURSOS INTERNOS
<p>Principais Atribuições</p> <ul style="list-style-type: none">a) Coordenar todas as atividades de atendimento ao cidadão juntamente com os Supervisores de Atendimentob) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho e qualidade do atendimento;c) Implementar as diretrizes estabelecidas para a melhoria do desempenho dos funcionários e qualidade de atendimento;d) Acompanhar a operacionalização do atendimento, identificando problemas e propondo soluções de melhorias;e) Analisar relatórios gerenciais e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento;f) Manter a sinergia entre a administração da Unidade e os órgãos parceiros;g) Avaliar, através de mecanismos diversificados junto aos usuários da Unidade, o nível de satisfação do atendimento prestado, com o propósito de aferir a qualidade, tempo de espera e de atendimento;h) Acompanhar o <i>status</i> das soluções e melhorias propostas, identificando os pontos críticos, e elaborando relatórios gerenciais;i) Coordenar as atividades relacionadas à infra-estrutura e apoio necessárias para o bom funcionamento da Unidade;j) Acompanhar a operação dos serviços de apoio na Unidade, propondo melhorias e adotando ações corretivas;k) Suprir a Central Vapt-Vupt com relatórios e informações para atender as diretrizes gerais de operação e qualidadel) Apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência da respectiva Unidade, quando solicitado;	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR DE ATENDIMENTO
<p>Descrição Sumária</p> <p>Auxiliar nas atividades de atendimento e operacionalização da Unidade Vapt-Vupt promovendo, juntamente com o Coordenador de Atendimento, as ações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados.</p> <p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none">• Formação superior completa;• Familiaridade com sistemas corporativos, sistema de gerenciamento do atendimento e controle de ponto eletrônico;• Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiência em atendimento a público;	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR DE ATENDIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> Experiência profissional em nível de supervisão 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidade em lidar com pessoas e trabalhar em equipe; Aptidão para resolver conflitos e lidar com situações imprevistas; Visão sistêmica. 	
<p>Principais Atribuições</p> <ol style="list-style-type: none"> Executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento da respectiva Unidade Supervisionar a equipe que desempenha a atividade de Orientação ao cidadão e ao empresário; Elaborar as escalas de trabalho (entrada, horário de almoço, saída), remanejamento e treinamento sistemático dos funcionários. Zelar pela qualidade da apresentação dos funcionários Identificar as necessidades de melhoria do desempenho dos funcionários e qualidade de atendimento apresentando soluções Atuar na gestão da demanda sazonal ou em horários específicos; Aplicar e acompanhar a metodologia para aferição dos indicadores de desempenho e qualidade do atendimento; Analisar as sugestões e reclamações dos usuários, avaliar as situações expostas e encaminhar soluções e melhorias para a Gerência da Unidade; Articular-se com os Supervisores Técnicos dos órgãos participantes da Unidade com vistas à integração de normas e procedimentos administrativos e operacionais ; Supervisionar o funcionamento dos serviços de apoio na Unidade, propondo melhorias e adequações; Prestar assistência ao Coordenador de Atendimento quanto aos índices de desempenho operacional da Unidade 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR DE INFRAESTRUTURA
<p>Descrição Sumária</p> <p>Coordenar as ações necessárias para manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura da UNIDADE VAPT-VUPT</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR DE INFRAESTRUTURA
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa; • Experiência profissional em manutenção de infraestrutura predial; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em lidar com pessoas e trabalhar em equipe; • Aptidão para resolver conflitos e lidar com situações imprevistas; • Visão sistêmica. 	
<p>Principais Atribuições</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Garantir o pleno funcionamento das instalações físicas da UNIDADE VAPT-VUPT; b) Inspeccionar o estado de conservação da Unidade e elaborar o planejamento para realização das manutenções preventivas e corretivas incluindo os recursos necessários com base nas diretrizes estabelecidas pela Central Vapt-Vupt. c) Providenciar e acompanhar os trabalhos de manutenção preventiva e corretiva das instalações da Unidade d) Elaborar relatórios dos serviços executados e ocorrências relativas à manutenção das instalações prediais; e) Acompanhar as rotinas de manutenção preventiva e propor melhorias; f) Prestar assistência ao superior imediato em matéria de competência da Unidade. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO
<p>Descrição Sumária</p> <p>Coordenar e acompanhar as atividades relativas aos contratos administrativos e ao planejamento orçamentário e execução financeira da UNIDADE VAPT-VUPT</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa em Administração, Ciências Contábeis, Economia e outras áreas afins; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office com destaque para o Excel avançado. • Experiência em gerenciamento de contratos e rotinas administrativas e financeiras <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ter ocupado cargo ou exercido função similar 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em lidar com pessoas e trabalhar em equipe; • Aptidão para resolver conflitos e para lidar com situações imprevistas; • Visão sistêmica. 	
<p>Principais Atribuições</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cumprir os procedimentos relativos à área administrativa e financeira em observância às normas estabelecidas; b) Elaborar o cronograma das necessidades de compra de material e cumprir o cronograma de aquisição estabelecido c) Executar e controlar o serviço de arquivamento de documentos e processos; d) Controlar a execução dos contratos de serviços de portaria, telefonia, segurança e limpeza; e) Manter atualizados os relatórios financeiros a serem fornecidos ao órgão competente; f) Efetivar e controlar o registro e comprovação de despesas e reembolsos; g) Prestar assistência ao superior imediato em matéria de competência da sua área. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SECRETÁRIA
<p>Descrição Sumária</p> <p>Executar tarefas de apoio ao Gerente e equipe da administração da Unidade.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ensino médio completo e formação Técnica em Secretariado; • Conhecimentos de informática e digitação, dos aplicativos do Microsoft Office, navegação Web e utilização de correio eletrônico; • Experiência em atividades administrativas, de arquivo, atendimento telefônico, redação de atas, pautas, correspondências etc. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade no trato social; • Boa fluência verbal e escrita. 	

Principais Atribuições

- a) Agendar e realizar o acompanhamento dos compromissos internos e externos do Gerente e do Coordenador anotando e informando-os às datas e horários dos compromissos;
- b) Atender e efetuar ligações telefônicas, bem como recepcionar os integrantes da equipe e visitantes, efetuando a triagem e encaminhando-os à presença do interessado;
- c) Redigir e digitar correspondências e relatórios de média complexidade, utilizando técnicas de redação e respeitando os padrões estabelecidos pela organização;
- d) Localizar, quando solicitados, documentos e informações necessárias à realização de atividades gerais;
- e) Demais atividades correlatas.

PERFIL FUNCIONAL

Denominação
TÉCNICO DE SUPORTE EM TIC

Descrição Sumária

Executar as atividades de suporte técnico dos recursos de tecnologia e comunicação disponibilizados nas **UNIDADES VAPT-VUPT** assegurando o pleno atendimento das demandas.

Requisitos Básicos

- Ensino médio completo, com formação técnica completa nas áreas de Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica ou Telecomunicações, ou ainda em Processamento de Dados ou Informática;
- Conhecimentos de informática e dos aplicativos do Microsoft Office e software livre em nível de suporte técnico.

Requisitos Desejáveis

- Experiência mínima de 01 (um) ano na área de suporte e manutenção de informática e telefonia.

Habilidades

- Habilidades no trato social;
- Facilidade na comunicação oral e escrita;
- Aptidão para trabalhar em equipe;
- Visão sistêmica.

Principais Atribuições

- a) Orientar todos os usuários internos sobre a correta utilização dos equipamentos;
- b) Atualizar as versões de software e dos aplicativos utilizados na Unidade;
- c) Administrar os recursos instalados (controle de listas de acesso, sistema de prevenção de vírus, diretrizes de segurança dos sistemas, utilização de espaço em disco);
- d) Acompanhar, testar e dar o aceite de serviços realizados por **CONCESSIONÁRIAS** ou fornecedores em ativações ou cancelamentos de circuitos de comunicação de dados, de linhas telefônicas e de reparos em equipamentos;
- e) Controlar o Distribuidor Geral (telefonia) e dos recursos de rede (*patch panel*, *rack*, caixas de distribuição e cabeamento estruturado);

- f) Inspecionar e avaliar a infraestrutura para instalação de novos equipamentos e mudanças no *layout* existente;
- g) Providenciar a manutenção da disponibilidade de equipamentos *backup* para pronta utilização;
- h) Executar *backup* dos servidores e máquinas (se necessário) instalados na Unidade **Vapt-Vupt** a partir do meio tecnológico definido;
- i) Executar *backup* dos dados do tarifador telefônico e documentos da estação da área de informação;
- j) Controlar a atualização automática da lista de antivírus dos recursos de informática (servidores e estações);
- k) Substituir de imediato, em caso de falhas ou defeitos dos equipamentos de informática e telefonia, com a devida configuração do recurso envolvido;
- l) Realizar manutenções corretiva, preventiva e preditiva;
- m) Realizar instalações e dar suporte técnico a usuários do Microsoft Office, softwares livre e demais aplicativos, de ferramentas antivírus, mantendo as devidas atualizações e de recursos de microinformática em ambiente de rede;
- n) Assegurar o bom funcionamento do sistema de gestão de atendimento e configurar senhas de novos usuários e o painel de mensagens;
- o) Cadastrar usuários e gerenciar o sistema de telefonia;
- p) Contatar os centros computacionais conectados à Unidade **Vapt-Vupt**, para a solução de problemas com *link* e sistemas sob responsabilidade dos mesmos;
- q) Executar outras atividades correlatas e inerentes ao seu cargo e compatíveis com as atribuições estabelecidas acima, conforme necessidade do serviço e orientação superior, quando solicitado.
- r) Contribuir no atingimento dos indicadores de desempenho

PERFIL FUNCIONAL	Denominação TÉCNICO DE MANUTENÇÃO
Descrição Sumária Realizar as ações necessárias para o pleno funcionamento das instalações físicas, elétricas, hidráulicas e climatização da Unidade Vapt-Vupt .	
Requisitos Básicos <ul style="list-style-type: none">• Ensino médio completo, ou concluído o curso Técnico em Eletrotécnica;• Experiência mínima de 01 (um) ano em manutenção predial e elétrica;• Conhecimentos de manutenção de instalações elétricas, de ar condicionado e predial.	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação TÉCNICO DE MANUTENÇÃO
Habilidades <ul style="list-style-type: none">• Habilidade no trato social;• Facilidade na comunicação oral e escrita;• Aptidão para trabalhar em equipe;• Visão sistêmica.	
Principais Atribuições <ol style="list-style-type: none">Realizar inspeções nos circuitos elétricos, nas instalações elétricas e hidráulicas, nos sistemas de telefonia e na estrutura predial;Programar manutenções corretivas e preventivas da rede hidráulica, elétrica, telefônica e manutenção predial;Preparar infra-estrutura para instalação de máquinas e equipamentos de teleinformática e informática;Interpretar desenhos e diagramas de circuitos elétricos e comandos na execução de instalações elétricas de baixa e média tensão;Utilizar instrumentos de medição (voltímetros, amperímetros, multímetros, etc.);Realizar as tarefas utilizando-se de equipamentos de proteção individual, respeitando as práticas de prevenção de acidentes;Contribuir para o atingimento dos indicadores de desempenho	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação TÉCNICO ADMINISTRATIVO
Descrição Sumária <p>Responsável pelo apoio na área financeira da Unidade Vapt-Vupt e por subsidiar as informações relativas à área de recursos humanos.e administrativa.</p>	
Requisitos Básicos <ul style="list-style-type: none">• Ensino médio completo;• Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office;• Conhecimento em tributação, gestão financeira, administração de pessoal e legislação trabalhista.	
Habilidades <ul style="list-style-type: none">• Habilidades no trato social;• Facilidade na comunicação oral e escrita;• Aptidão para trabalhar em equipe;• Visão sistêmica.	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação TÉCNICO ADMINISTRATIVO
<p>Principais Atribuições</p> <p>Área Financeira</p> <p>a) Garantir o lançamento de títulos e documentações no sistema de informação da Unidade Vapt-Vupt;</p> <p>b) Acompanhar a organização da documentação legal da Unidade Vapt-Vupt;</p> <p>c) Assegurar o controle dos contratos;</p> <p>d) Dar apoio na elaboração do orçamento da área administrativa financeira.</p> <p>Área Recursos Humanos</p> <p>a) Organizar e manter atualizado o cadastro e o histórico funcional, compreendendo registros relativos à frequência e férias, movimentação e afastamentos do pessoal lotado na UNIDADE VAPT-VUPT;</p> <p>b) Acompanhar a capacitação e treinamentos de pessoal da Unidade.</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação TECNICO DE SUPRIMENTOS
<p>Descrição Sumária</p> <p>Subsidiar o planejamento de compras e efetuar tarefas operacionais relacionadas ao recebimento, estocagem, controle e distribuição de materiais diversos.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo ou profissionalizante; • Conhecimento de informática, digitação e dos aplicativos do Microsoft Office; • Conhecimento de técnicas de controle de estoque, impostos e legislação tributária. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade no trato social; • Aptidão para trabalhar em equipe; • Pró-atividade; • Visão sistêmica. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação TECNICO DE SUPRIMENTOS
<p>Principais Atribuições</p> <p>a) Acompanhar o fluxo logístico dos materiais até chegarem ao seu destino</p> <p>b) Garantir o controle de entradas e saídas de materiais;</p> <p>c) Organizar o almoxarifado (materiais permanentes, materiais de consumo, equipamentos e uniformes);</p> <p>d) Distribuir e controlar a demanda de materiais através de relatórios internos;</p> <p>e) Participar do dimensionamento de estoques;</p> <p>f) Controlar e providenciar a reposição;</p> <p>g) Auxiliar na pesquisa de preços, quando da necessidade de aquisição de materiais;</p> <p>h) Realizar a entrega de materiais aos diversos setores da Unidade.</p> <p>i) Contribuir no atingimento dos indicadores de desempenho</p>	

OPERAÇÃO DAS UNIDADES VAPT-VUPT

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ATENDENTE MULTITAREFAS
<p>Descrição Sumária</p> <p>Realiza atividades voltadas para a recepção e orientação ao cidadão, pré-triagem, emissão de senhas, ordenamento de fila e encaminhamentos aos guichês de atendimento, bem como apóia atividades das Unidades de Serviços.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursando ensino médio ou superior; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office; <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência com utilização de sistemas de suporte ao atendimento deverá ser valorizada. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boa comunicação e facilidade de se expressar em público; • Facilidade nas relações interpessoais; • Interesse por novas aprendizagens; • Iniciativa e criatividade; • Aptidão para trabalhar em equipe. 	
<p>Principais Atribuições de acordo com a função</p> <p>Help Desk</p> <p>a) Recepcionar as solicitações dos usuários internos registrando o assunto e anotando detalhes;</p> <p>b) Direcionar o atendimento para o técnico responsável pela área visando minimizar os</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ATENDENTE MULTITAREFAS
<p>impactos causados por falhas de TIC ou de insuficiência de materiais</p> <p>c) Acompanhar os chamados abertos dando retorno aos usuários.</p> <p>Posso Ajudar</p> <p>a) Orientar o público para os órgãos específicos da Unidade;</p> <p>b) Atender e encaminhar os cidadãos para que sejam solucionadas as dúvidas;</p> <p>c) Manter-se atualizado sobre as mudanças de infraestrutura da Unidade.</p> <p>d) Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários, realizadas periodicamente na Unidade.</p> <p>e) Orientar o usuário a manifestar sua opinião, sugestão e/ou reclamação em formulário e/ou atendimento próprios</p> <p>Triagem</p> <p>a) Cadastrar senha e acionar a chamada eletrônica (ou manual);</p> <p>b) Atender o cidadão, acionando o sistema informatizado correspondente ao serviço solicitado, por meio de senha pessoal e intransferível;</p> <p>c) Solicitar ao cidadão os documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados;</p> <p>d) Conferir os documentos apresentados pelo cidadão;</p> <p>e) Recepcionar e realizar triagem nos órgãos para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas, partes faltantes, estado da plastificação, orientando-o quanto à necessidade de obtenção de 2ª via, quando for o caso, e distribuir senhas para o atendimento;</p> <p>f) Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários, realizadas periodicamente na Unidade;</p> <p>g) Observar a condição do cidadão para o atendimento preferencial, de acordo com a legislação vigente em cada município;</p> <p>Orientador de fluxo</p> <p>a) Solicitar ao cidadão os documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados;</p> <p>b) Entregar os documentos emitidos, solicitando a conferência dos mesmos pelo cidadão;</p> <p>c) Providenciar o reabastecimento dos suprimentos específicos das impressoras (papéis, tinta, toner);</p> <p>d) Auxiliar na tabulação dos dados de atendimento diário de cada órgão ou entidade, utilizando-se de modelo estatístico recebido da Central Vapt-Vupt;</p> <p>e) Transmitir e receber documentos via scanners, quando for o caso;</p> <p>f) Orientar o cidadão no preenchimento de formulários, quando for o caso;</p> <p>g) Informar e orientar todo cidadão / usuário sobre os serviços prestados na Unidade;</p> <p>h) Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários, realizadas periodicamente na Unidade;</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ATENDENTE MULTITAREFAS
<p>i) Orientar filas e as chamadas das senhas;</p> <p>j) Orientar o usuário nas situações de contingência;</p> <p>k) Observar a condição do cidadão para o atendimento preferencial, de acordo com a legislação vigente em cada município;</p> <p>l) Percorrer todas as áreas de atendimento da Unidade, abordando todo cidadão e identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;</p> <p>m) Orientar o usuário a manifestar sua opinião, sugestão e/ou reclamação em formulário e/ou atendimento próprios;</p> <p>n) Estimular e auxiliar o cidadão na utilização dos totens e equipamentos de auto-atendimento</p> <p>Auxiliar de retaguarda</p> <p>a) Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos após a realização dos atendimentos, conforme orientação do respectivo órgão ou entidade, visando à preparação de relatórios dos serviços realizados;</p> <p>b) Colaborar na confecção de documentos e processos administrativos e operacionais;</p> <p>c) Selecionar, protocolar e encaminhar documentos diversos;</p> <p>d) Apoiar as atividades da Unidade de serviço.</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ATENDENTE PERFIL PADRÃO
<p>Descrição Sumária</p> <p>Realiza atendimento inicial do usuário e opera sistemas informatizados e de gerenciamento de fila.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades pessoais em lidar com público; • Interesse por novas aprendizagens; • Iniciativa e criatividade; • Aptidão para trabalhar em equipe. 	

Principais Atribuições

- a) Realizar atividades de atendimento ao cidadão relativo ao órgão responsável pela prestação de serviço;
- b) Solicitar ao cidadão os documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados;
- c) Conferir os documentos apresentados pelo cidadão;
- d) Pesquisar dados/informações em telas diferenciadas nos sistemas informatizados;
- e) Coletar as informações biográficas e/ou biométricas quando for o caso
- f) Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados, colhendo a assinatura do mesmo, quando for o caso;
- g) Emitir documento para pagamento de taxas no posto bancário, quando for o caso, orientando o cidadão quanto às próximas etapas e localização dos atendimentos;
- h) Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos após a realização dos atendimentos, conforme orientação do respectivo órgão ou entidade;
- i) Auxiliar na tabulação dos dados de atendimento diário de cada órgão ou entidade, utilizando-se de modelo estatístico recebido da Central **Vapt-Vupt**;
- j) Transmitir e receber documentos via fax ou email, quando for o caso;
- k) Desempenhar outras atividades correlatas.

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ATENDENTE ESPECIALIZADO
Descrição Sumária Realiza atendimento específico quanto aos serviços sob a responsabilidade de uma Unidade de Serviço.	
Requisitos Básicos <ul style="list-style-type: none">• Formação superior completa;• Experiência profissional em nível de apoio administrativo em prestação de serviços;• Familiaridade com sistemas corporativos, sistema de gerenciamento do atendimento e controle de ponto eletrônico;• Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. Requisitos desejáveis <ul style="list-style-type: none">• Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem os serviços prestados pela Unidade de Serviço a que está vinculado	
Habilidades <ul style="list-style-type: none">• Habilidades pessoais em liderança e atendimento ao público;• Interesse por novas aprendizagens;• Iniciativa e criatividade;• Aptidão para trabalhar em equipe;• Visão sistêmica.	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ATENDENTE ESPECIALIZADO
<p>Principais Atribuições</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Atender o cidadão, acionando o sistema informatizado correspondente ao serviço solicitado, por meio de senha pessoal e intransferível; b) Solicitar ao cidadão os documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados; c) Verificar se a documentação apresentada preenche aos requisitos; d) Registrar dados de identificação e executar ações manuais ou em sistema informatizado para realização do serviço e arquivar documentos; e) Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados, colhendo a assinatura do mesmo, quando for o caso; f) Devolver os documentos apresentados pelo cidadão, solicitando a conferência dos mesmos; g) Emitir documento para pagamento de taxas na unidade bancária, quando for o caso, orientando o cidadão quanto às próximas etapas e localização dos atendimentos; h) Encaminhar ao superior imediato da Unidade de Serviço os casos de maior complexidade ou inusitados, visando à agilidade de solução; i) Organizar material necessário ao funcionamento da Unidade; j) Orientar o cidadão a expressar opinião sobre o atendimento disponibilizado; k) Providenciar o reabastecimento dos suprimentos específicos das impressoras (papéis, tinta, toner); l) Executar as demais atividades delegadas pelo superior imediato da Unidade de Serviço, de acordo com o perfil da sua função. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR TÉCNICO
<p>Descrição Sumária</p> <p>Coordenar a execução das atividades da Unidade de Serviço, orientando corrigindo e tirando dúvidas quanto aos procedimentos dos serviços prestados sob sua responsabilidade.</p> <p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa; • Experiência profissional nos serviços a serem prestados na UNIDADE VAPT-VUPT; • Familiaridade e com os sistemas utilizados para a prestação dos serviços sob sua responsabilidade; • Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que estão relacionados com os serviços prestados sob sua responsabilidade. <p>Requisitos desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ter exercido cargo de supervisão 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SUPERVISOR TÉCNICO
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aptidão para lidar com o público; • Desenvoltura para se comunicar com os vários níveis hierárquicos; • Habilidades pessoais em liderança e trabalho em equipe; • Criatividade e iniciativa; • Facilidade na comunicação oral e escrita. 	
<p>Principais Atribuições</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Supervisionar diretamente a operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções; b) Manter a sinergia entre a administração da unidade Vapt-Vupt e a Unidade de Serviço a qual está vinculada; c) Manter atualizado os procedimentos para execução dos serviços prestados; d) Acompanhar os índices de desempenho dos serviços prestados na Unidade de Serviço e o grau de satisfação dos usuários de um modo geral; l) Participar da avaliação do nível de satisfação do atendimento prestado quanto à qualidade, tempo de espera e de atendimento; m) Elaborar relatórios de ocorrências registradas durante seu horário de trabalho e encaminhá-los ao seu superior; n) Emitir e analisar os relatórios estatísticos e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento; o) Contribuir no atingimento dos indicadores de desempenho. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ADVOGADO
<p>Descrição Sumária</p> <p>Orientar e apoiar a manutenção de condições legais relativa ao desenvolvimento das atividades da Unidade Vapt-Vupt, prestando assessoria nas diversas áreas do direito, em situações de baixa e média complexidade.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa em Direito com inscrição na OAB; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office; • Experiência em Direito Administrativo <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem as áreas de finanças, administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoal e qualidade. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação ADVOGADO
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvoltura para se comunicar com os vários níveis hierárquicos; • Habilidades pessoais em liderança e trabalho em equipe; • Criatividade e iniciativa; • Facilidade na comunicação oral e escrita; • Aptidão para resolver conflitos e para lidar com situações imprevistas; • Visão sistêmica. 	
<p>Principais Atribuições</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Orientar prepostos e colaboradores acerca de questões do direito cível, consumidor, comercial e outros, bem como orientar e analisar documentos a fim de possibilitar sua correta interpolação; b) Dar apoio aos processos de abertura de novos negócios, licitação pública e contratos administrativos; c) Estabelecer contatos com terceirizados para alinhamento de informações sobre os processos; d) Examinar contratos diversos de impacto limitado para os negócios da Unidade Vapt-Vupt, analisando as cláusulas com base nos preceitos legais e nos interesses da Unidade Vapt-Vupt, propondo as alterações necessárias; e) Elaborar notas técnicas e pareceres jurídicos, versando sobre os mais variados temas, exame de legislação específica e suas diversas alterações, de âmbito federal, estadual ou municipal, com foco na atividade fim da Unidade Vapt-Vupt, bem como em suas conseqüências jurídicas. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação BIBLIOTECÁRIO
<p>Descrição Sumária</p> <p>Promover a interface entre os usuários das UNIDADES VAPT-VUPT e a informação, incentivando e disseminando o hábito pela leitura.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa em Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação ou Gestão da Informação; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência em atendimento a público; • Familiaridade com serviços prestados por órgãos públicos. 	

Habilidades

- Desenvoltura para se comunicar com o público;
- Habilidades pessoais de trabalho em equipe;
- Criatividade e iniciativa;
- Facilidade na comunicação oral e escrita;
- Visão sistêmica.

Principais Atribuições

- a) Supervisionar o acervo de todas as **UNIDADES VAPT-VUPT**;
- b) Implantar Pontos de Leituras nas Unidades e orientar os responsáveis pela condução das atividades;
- c) Executar a seleção de publicações e filmes de interesse dos usuários;
- d) Acompanhar o empréstimo de livros e revistas;
- e) Promover ações que incentivem o hábito pela leitura

CENTRAL VAPT-VUPT

PERFIL FUNCIONAL	Denominação DIRETOR PRESIDENTE
<p>Descrição Sumária</p> <p>Responsável por assegurar o cumprimento da missão na empresa, estabelecer estratégias operacionais e supervisionar os negócios da empresa que operacionalizará as UNIDADES VAPT-VUPT.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa; • Conhecimento do negócio; • Bons conhecimentos práticos na gestão estratégica de finanças, administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoas, planejamento estratégico, qualidade, suprimentos e logística. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visão sistêmica • Comprometimento com a missão da empresa; • Capacidade de liderança e comando; • Capacidade para trabalhar em equipe; • Possuir espírito empreendedor e automotivação; • Facilidade de comunicação e de relacionamento; • Possuir e transmitir equilíbrio emocional; • Capacidade em administrar conflitos; • Possuir iniciativa e gostar de desafios. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE GERAL DE OPERAÇÕES
Descrição Sumária Coordenar as atividades de atendimento e operacionalização de todas as UNIDADES VAPT-VUPT promovendo, juntamente com o Diretor Presidente, as ações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados.	
Requisitos Básicos <ul style="list-style-type: none">• Formação superior completa;• Experiência profissional em nível de supervisão. Requisitos Desejáveis <ul style="list-style-type: none">• Experiência em atendimento ao público;• Familiaridade com serviços prestados por órgãos públicos.	
Habilidades <ul style="list-style-type: none">• Habilidade em liderar pessoas e trabalhar em equipe;• Facilidade em lidar com público;• Aptidão para resolver conflitos e para lidar com situações adversas;• Dinamismo e versatilidade para atuar em diferentes frentes;• Visão sistêmica.	
Principais Atribuições <ol style="list-style-type: none">a) Planejar, gerir, e administrar as atividades das UNIDADES VAPT-VUPT, visando manter a qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão e excelência no desempenho operacional;b) Elaborar o planejamento de acordo com as diretrizes estabelecidas pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, bem como acompanhar a execução do mesmo, considerando os objetivos a serem alcançados;c) Identificar, analisar e propor à SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA novas parcerias, objetivando implantar inovações para a contínua melhoria da qualidade na prestação de serviços e atendimento ao cidadão nas UNIDADES VAPT-VUPT;d) Definir metodologias de análise, acompanhamento e elaboração de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento;e) Implementar as diretrizes estabelecidas para a melhoria do desempenho dos processos e qualidade de atendimento;f) Acompanhar diretamente a operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções;g) Aferir periodicamente o nível de satisfação do cidadão e propor a implantação de procedimentos que aperfeiçoem as atividades das UNIDADES VAPT-VUPT analisando os indicadores obtidos através de instrumentos internos;h) Atuar como interface com os representantes técnicos das empresas ou órgãos prestadores de serviços, integrantes do programa, visando à melhoria e ampliação dos serviços disponibilizados;i) Analisar relatórios gerenciais e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento;j) Promover os meios necessários para identificar o nível de satisfação do atendimento	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE GERAL DE OPERAÇÕES
<p>prestado, com o propósito de aferir a qualidade, tempo de espera e de atendimento;</p> <p>k) Articular atividades com os representantes dos órgãos participantes das Unidades e a SEJUS;</p> <p>l) Coordenar as atividades relacionadas à infraestrutura e apoio necessário para o bom funcionamento das Unidades;</p> <p>m) Providenciar compras e controles de estoques.</p> <p>n) Suprir a Central Vapt-Vupt com relatórios e informações para atender as diretrizes gerais de operação e qualidade;</p> <p>o) Subsidiar a SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA com todas as informações de rotina, necessárias para a tomada de decisões, tais como: estatísticas de atendimento, folha de frequência de funcionários, mapeamento de situações de contingências, ocorrências inusitadas, relatórios financeiros, etc;</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE DE QUALIDADE
<p>Descrição Sumária</p> <p>Garantir o alinhamento das políticas de gestão da qualidade criando uma filosofia única, monitorando o sistema de planejamento e desempenho em todas as UNIDADES VAPT-VUPT.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa em Engenharia, Administração e outras áreas de negócio; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office; • Conhecimento de planejamento estratégico, sistemas de gestão, ferramentas de qualidade. <p>Requisitos desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desejável pós-graduação em Consultoria e Gestão Empresarial. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em liderar pessoas e trabalhar em equipe; • Facilidade em lidar com público; • Aptidão para resolver conflitos e para lidar com situações imprevistas; • Visão sistêmica. 	
<p>Principais Atribuições</p> <p>a) Assegurar a aplicação, manutenção e controle dos sistemas de gestão, tais como qualidade, segurança, ambiental e outros que possam vir a agregar valor à operação das UNIDADES VAPT-VUPT;</p> <p>b) Implantar e controlar os instrumentos de gestão que garantem a padronização das políticas e procedimentos, tais como sistemas de metas, indicadores e outros;</p> <p>c) Monitorar o desempenho do sistema de gestão, realizando auditorias nos processos</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE DE QUALIDADE
<p>implementados, verificando a correta aplicação dos instrumentos disponibilizados para cada área, identificando não-conformidades e aplicando ações corretivas;</p> <p>d) Descrever processos e procedimentos, definindo novas formas de se desenvolver tarefas e rotinas;</p> <p>e) Participar das tomadas de decisão referentes ao redesenho de procedimentos operacionais e revisão de estruturas funcionais, contribuindo com a visão dos sistemas de gestão e fornecendo apoio às mudanças organizacionais;</p> <p>f) Garantir a organização de documentos e manuais de apoio aos sistemas de gestão implantados;</p> <p>g) Acompanhar o desenvolvimento das metas setoriais nas diversas áreas das UNIDADES VAPT-VUPT, orientando a formulação de metas e verificando a realização;</p> <p>h) Garantir o treinamento dos colaboradores nos sistemas de gestão que estão envolvidos.</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
<p>Descrição Sumária</p> <p>Coordenar os processos de pessoal, capacitação, recrutamento, seleção e monitorar o clima e a cultura na Central e nas UNIDADES VAPT-VUPT, através do estabelecimento de objetivos estratégicos, políticas de recursos humanos, alinhados ao negócio da organização.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa em Psicologia, Administração e outras áreas de negócio; • Conhecimento em planejamento estratégico, rotinas de gestão de pessoas, legislação trabalhista, recrutamento e seleção e desenvolvimento humanos. <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desejável pós-graduação em Gestão Empresarial e Gestão de Pessoas. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em liderar pessoas e trabalhar em equipe; • Facilidade em lidar com público; • Aptidão para resolver conflitos e para lidar com situações imprevistas; • Visão sistêmica. 	
<p>Principais Atribuições</p> <p>a) Planejar as atividades de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento, assegurando que as UNIDADES VAPT-VUPT tenham condições de atrair, reter, motivar e desenvolver os colaboradores, bem como orientar os processos de promoções e sucessões nos cargos chaves;</p> <p>b) Orçar e acompanhar as ações e projetos desenvolvidos na área, visando contribuir para o alcance dos objetivos das UNIDADES VAPT-VUPT;</p> <p>c) Contribuir com recomendações para a definição das políticas de remuneração e benefícios das UNIDADES VAPT-VUPT, assegurando o equilíbrio interno das práticas de remuneração;</p> <p>d) Gerenciar os programas de assistência a colaboradores, envolvendo assistência médica e</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
<p>outros programas de assistência social, visando dar aos colaboradores condições básicas para o desempenho do trabalho;</p> <p>e) Coordenar as atividades de medicina do trabalho visando cumprir a legislação vigente e apoiar a segurança do trabalho na minimização das condições inseguras ou de riscos à integridade física e saúde dos colaboradores;</p> <p>f) Participar da concepção e do desenvolvimento de novos projetos ou ações, envolvendo o elemento humano, tais como comunicações, motivação, avaliação por competência, mediação de conflitos, monitoração do clima organizacional, etc.;</p> <p>g) Coordenar as atividades relacionadas às rotinas de pagamento de pessoal e provar os processos de negociação coletiva junto a entidades sindicais, em conjunto com a área jurídica, para celebração de acordos coletivos de trabalho;</p> <p>h) Manter controles e relatórios analíticos sobre a evolução do quadro, <i>headcount</i> e custos de pessoal;</p> <p>i) Buscar novas práticas e tecnologias aplicáveis à área;</p> <p>j) Participar das atividades de elaboração do planejamento estratégico, fornecendo informações e apresentando propostas;</p> <p>k) Liderar o mapeamento dos processos, capacitar os líderes em gestão de processos, estabelecer fatores críticos de sucesso e medidores de desempenho de cada processo e gerenciar esses <i>indicadores-chave</i>.</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCEIRO
<p>Descrição Sumária</p> <p>Gerenciar os processos administrativos e pelo controle financeiro, análise e planejamento do fluxo de caixa e processos de contas a pagar e receber, da Central e das UNIDADES VAPT-VUPAT.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa em Administração, Ciências Contábeis, Economia e outras áreas de negócio; • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office; • Rotinas de contas a pagar, contas a receber, tesouraria e controle financeiro, matemática financeira e Excel avançado. <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desejável pós-graduação em Gestão Empresarial, Administração Financeira e áreas afins. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em liderar pessoas e trabalhar em equipe; • Facilidade em lidar com público; • Aptidão para resolver conflitos e para lidar com situações imprevistas; • Visão sistêmica. 	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCEIRO
<p>Principais Atribuições</p> <p>a) Gerenciar o controle, a análise e planejamento do fluxo de caixa, e a implantação de procedimentos e políticas de contas a pagar e a receber;</p> <p>b) Garantir a realização de todas as atividades bancárias e as operações financeiras, acompanhando os recebimentos e pagamentos através do fluxo de caixa;</p> <p>c) Aprovar pagamentos a partir de análise crítica sobre os dados e valores envolvidos;</p> <p>d) Tomar decisões de médio impacto com base em relatórios gerenciais;</p> <p>e) Assegurar a elaboração do orçamento;</p> <p>f) Garantir a consecução das metas setoriais.</p> <p>g) Planejar e efetuar as compras para todas as Unidades</p> <p>h) Efetuar e acompanhar os contratos para execução de serviços gerais (limpeza, copa, vigilância, segurança)</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SECRETÁRIA EXECUTIVA
<p>Descrição Sumária</p> <p>Responsável pela execução de atividades de apoio e recepção aos Diretores e Gerentes.</p>	
<p>Requisitos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ensino superior completo em Administração, Economia ou áreas afins; • Conhecimento de informática e digitação, dos aplicativos do Microsoft Office, navegação Web e utilização de correio eletrônico; • Experiência em atividades administrativas, de arquivo, atendimento telefônico, redação de atas, pautas, correspondências etc. <p>Requisitos Desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formação técnica em secretariado. 	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidade no trato social; • Boa fluência verbal e escrita. 	
<p>Principais Atribuições</p> <p>a) Controlar a agenda do Diretor Presidente, Diretor de Operações e Gerentes, anotando e informando-os às datas e horários dos compromissos;</p> <p>b) Atender e efetuar ligações telefônicas, bem como recepcionar os integrantes da equipe e visitantes, efetuando a triagem e o devido encaminhamento, encaminhando-os à presença do interessado;</p> <p>c) Redigir e digitar correspondências e relatórios em geral, utilizando técnicas de redação e respeitando os padrões estabelecidos pela Central Vapt-Vupt;</p>	

PERFIL FUNCIONAL	Denominação SECRETÁRIA EXECUTIVA
<p>d) Realizar contatos telefônicos e pessoais;</p> <p>e) Organizar e localizar quando solicitados documentos e informações necessárias à realização de atividades gerais;</p> <p>f) Realizar o atendimento de questões de alta complexidade demandadas por clientes externos ou internos, resolvendo ou encaminhando cada assunto à área específica;</p> <p>g) Filtrar demandas administrativas e encaminhar soluções, direcionando ao Diretor Presidente apenas os casos que exijam seu envolvimento direto;</p>	