



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Anexo7

PESSOAL





SUMÁRIO

1	QUALIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	3
1.1	ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	3
1.1.1	COORDENADOR GERAL	3
1.1.2	COORDENADOR (A) DE ATENDIMENTO, COORDENADOR (A) DE INFRAESTRUTURA E COORDENADOR (A) DE PROSPECÇÃO	4
1.1.3	COORDENADOR (A) DE INFORMÁTICA	6
1.1.4	COORDENADOR (A) DE RECURSOS HUMANOS	7
1.1.5	TÉCNICO (A) ADMINISTRATIVO – RECURSOS HUMANOS	8
1.1.6	TÉCNICO (A) ADMINISTRATIVO	9
1.1.7	TÉCNICO (A) DE INFORMÁTICA	10
1.2	ADMINISTRAÇÃO LOCAL	11
1.2.1	GERENTE	11
1.2.2	ASSISTENTE DE ATENDIMENTO	12
1.2.3	TÉCNICO DE INFORMÁTICA	13
1.3	ATENDIMENTO MULTITAREFA	14
1.3.1	RECEPÇÃO, ORIENTAÇÃO, INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO PRESENCIAL	14
1.4	CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	16
1.4.1	COORDENADOR DE SERVIÇOS DIGITAIS	16
1.4.2	ANALISTA DE SERVIÇOS DIGITAIS	17
1.4.3	ATENDENTE DE SERVIÇOS DIGITAIS	18

A CONTRATADA deverá orientar sua estratégia de atuação e políticas de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento utilizando, como referência, as especificações e descrições contidas neste Anexo, bem como nos termos do Edital e demais documentos, atentando para os requisitos necessários, visando a garantir a operação plena e ininterrupta de cada unidade nos horários definidos de funcionamento e a manutenção do padrão de qualidade dos serviços objeto desta licitação.

1 QUALIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1.1 ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

1.1.1 COORDENADOR GERAL

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior completo.
- Maiores de 18 anos.
- Experiência profissional em cargos de liderança, preferencialmente em empresas de prestação de serviços. Experiência comprovada em atividades de atendimento ao público.
- Habilidades pessoais em liderança, negociação, análise de dados, tomada de decisão, administração de conflitos, agilidade nas tratativas e atendimento ao público.
- Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, capacidade de articulação, simpatia e cordialidade no trato social.
- Bons conhecimentos práticos/teóricos e de legislações em gestão de contratos de prestação de serviços/terceirização, gestão de pessoal, atendimento ao cidadão e gestão da qualidade.
- Bons conhecimentos de administração de recursos humanos, sistema de controle de frequência/ponto eletrônico e da legislação específica.
- Bons conhecimentos de sistemas elétricos, hidráulicos, de manutenção predial e de ar-condicionado.
- Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles e etc.
- Experiência em atividades administrativas, financeira e estatísticas.
- Preferencialmente ter experiência na área pública e visão social crítica.
- Conhecimentos de aplicativos Windows – Word e Excel.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Negociar com a CONTRATANTE o cronograma de implantação / adequação das Unidades fixas e móveis.
- Contratar e acompanhar junto a empresas especializadas o desenvolvimento do Programa Arquitetônico e Executivos de Engenharia para as Unidades de Atendimento fixas e móveis.
- Contratar e supervisionar a adequação dos imóveis para o funcionamento das Unidades Fixas.
- Contratar e supervisionar a adequação da Infraestrutura Móvel para o funcionamento das Unidades Móveis.

- Promover a aquisição de mobiliário, equipamentos, uniformes e crachás, além dos materiais de consumo e suprimentos.
- Contratar e supervisionar a instalação de infraestrutura física e lógica das Unidades de Atendimento.
- Contratar e supervisionar a instalação de programação visual das Unidades de Atendimento.
- Acompanhar os processos de recrutamento, seleção e contratação de pessoal, além de prover as capacitações comportamentais e de atendimento aos funcionários contratados alocados nas Unidades de Atendimento.
- Contratar as soluções de sistemas necessárias à gestão e operação das Unidades de Atendimento.
- Implantar as Unidades de Atendimento fixas e móveis, obedecendo ao cronograma pré-estabelecido.
- Capacitar as Gerências para exercer todas as atividades definidas.
- Gestão e acompanhamento de contratos.
- Coordenar o desenvolvimento das atividades de administração de recursos humanos, de segurança patrimonial, manutenções internas, preventivas e corretivas, serviços de apoio ao cidadão, limpeza, transportes, almoxarifado, informática e teleprocessamento, para o perfeito funcionamento das Unidades de Atendimento.
- Coordenar a gestão, planejamento e administração das atividades de operação e manutenção das Unidades de Atendimento.
- Monitorar permanentemente o atendimento prestado por sua equipe e tomar as ações necessárias para manter o padrão de qualidade estabelecido pela CONTRATANTE.

1.1.2 COORDENADOR (A) DE ATENDIMENTO, COORDENADOR (A) DE INFRAESTRUTURA E COORDENADOR (A) DE PROSPECÇÃO

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior Completo, ou cursando.
- Experiência profissional comprovada em cargos de chefia, preferencialmente em empresas de prestação de serviços.
- Experiência profissional em atividades de liderança de equipes e área administrativa ou atendimento ao público.
- Bons conhecimentos práticos de Estatística e de Gestão da Qualidade do Atendimento.
- Bons conhecimentos práticos / teóricos e de legislações (quando for o caso) nas áreas de administrativo/ financeiro, contratos de prestação de serviços/ terceirização, gestão de pessoal e qualidade de atendimento.
- Habilidades pessoais em liderança, negociação, administração de conflitos e atendimento ao público.
- Conhecimentos de aplicativos Windows – Word e Excel, e dos Sistemas específicos de Gerenciamento de Filas, Registro e Controle de Frequência, etc.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO

- Acompanhamento da operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções e reorientando os Gerentes das Unidades Fixas e Assistentes de Atendimento das Unidades Móveis.
- Acompanhar a avaliação do nível de satisfação do atendimento prestado nas Unidades de Atendimento, disponibilização de Postos de Trabalho ativos, tempo de espera e de atendimento.
- Conhecimento da metodologia de apuração, acompanhamento e análise de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento.
- Elaboração periódica de relatórios de ocorrências para apresentação à CONTRATANTE.
- Análise de relatórios estatísticos e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento.
- Coordenar todas as tratativas das manifestações e respostas ao cidadão vindas dos diversos canais.
- Acompanhamento do processo de seleção de ocupantes de postos de trabalho da CONTRATADA, bem como a execução do Programa de Treinamento para garantir o padrão de qualidade no atendimento.
- Monitoramento contínuo do cumprimento das normas e dos procedimentos definidos pelo Programa Poupatempo e a Legislação vigente, para garantir o padrão de qualidade no atendimento.
- Coleta e tabulação de dados, elaboração de gráficos e quadros estatísticos dos atendimentos diários e mensais, relatório de Atividades, performance da prestação de serviços dos Postos de Trabalho, tempo médio de atendimento e espera, controle de materiais de comunicação (estoque, consumo), atualizações de artes gráficas e demais atividades correlatas.
- Gestão de contingência, propondo ações imediatas, sempre de acordo com as diretrizes e orientações da CONTRATANTE.
- Assistir e subsidiar a contratante com informações sobre os serviços prestados.
- Garantir que todos das Unidades de Atendimento cumpram as normas, procedimentos, diretrizes, e metas estabelecidas pela CONTRATANTE.
- Participar de todas as reuniões, encontros, treinamentos, etc. quando convocados pela CONTRATANTE.
- Ter domínio de todas as informações pré-estabelecidas e também, as que se fizerem necessárias para a tomada de decisões, tais como: estatísticas diárias de atendimento, mapeamento de situações de contingências, ocorrências inusitadas, relatório de postos de trabalho, relatórios do Sistema de Gerenciamento de Atendimento, etc.
- Monitorar e posicionar a contratante de todas as contingências (exemplo: quedas de sistema, queda de energia, problemas em equipamentos, capacidade de atendimento dos órgãos, etc).

COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

- Acompanhar o desenvolvimento das atividades de recursos humanos, de segurança patrimonial, manutenções internas preventivas e corretivas, limpeza, copa, transportes, foto / reprografia, almoxarifado, informática e teleprocessamento, para o perfeito funcionamento das Unidades de Atendimento.
- Acompanhar a manutenção predial, identificando as necessidades e emitindo ordens de serviço preventivas e corretivas.
- Acompanhar o consumo de materiais de manutenção, limpeza e outros, solicitando compra quando for o caso.
- Acompanhar e controlar as atividades de administração de pessoal, tais como frequência, férias, licenças, uso e distribuição de uniforme e crachás dos ocupantes dos Postos de Trabalho, bem como monitorar o cumprimento das normas e procedimentos definidos pela CONTRATANTE e a legislação vigente, para garantir o padrão de qualidade no atendimento.

COORDENAÇÃO DE PROSPECÇÃO

- Entrega dos documentos emitidos nos roteiros atendidos pela Unidade Móvel.
- Vistoria ao Município onde será feito realizado o atendimento, por solicitação e de acordo com roteiro planejado e aprovado pela CONTRATANTE.
- Execução de todas as ações necessárias para a instalação da Unidade Móvel no Município.
- Visitação, avaliação e elaboração de relatório sobre o local sugerido para a instalação da Unidade Móvel.
- Providenciar junto às concessionárias de serviços públicos a obtenção da infraestrutura necessária ao funcionamento das Unidades Móveis nos roteiros definidos.
- Articular com o Poder Público Municipal visando à obtenção de suporte local ao funcionamento das Unidades Móveis.
- Providenciar o transporte das equipes das Unidades Móveis para os roteiros beneficiados e divulgação da Unidade Móvel nos locais a serem atendidos.
- Acompanhamento da desinstalação e nova instalação da Unidade Móvel, a cada mudança de roteiro aprovado pela CONTRATANTE.

1.1.3 COORDENADOR (A) DE INFORMÁTICA

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior Completo, ou cursando.
- Experiência de 2 anos na área.
- Bons conhecimentos de TI, redes de computadores e utilização do sistema.
- Bons conhecimentos em Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica, Telecomunicações ou Processamento de Dados.
- Perfil organizacional para criação e manutenção de controle de inventários de TI e chamados técnicos.
- Habilidade no trato social.





- Boa fluência verbal.
- Domínio de Microsoft Windows e Microsoft Office.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Promover a política de segurança para acesso e uso das soluções de gestão, operação e manutenção das Unidades de Atendimento.
- Promover e supervisionar os testes e integração de sistemas operacionais e de gestão das Unidades de Atendimento. Coordenar o funcionamento e interfaces das soluções de gestão, operação e manutenção das Unidades de Atendimento.
- Acionar e supervisionar o serviço de assistência técnica nos sistemas de gestão das Unidades de Atendimento, sempre que necessário.
- Prospectar novas soluções tecnológicas com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento ao cidadão e melhorar o funcionamento das Unidades de Atendimento e a redução do custo operacional.
- Gerir as soluções de rede de comunicação de dados e suas interfaces com os Órgãos Parceiros.
- Selecionar e supervisionar o serviço de assistência técnica em equipamentos de informática e teleinformática, e rede de comunicação de dados para as Unidades de Atendimento e Administração Central.
- Acionar a empresa fornecedora das soluções de comunicação de dados caso haja algum problema de interrupção destes serviços e que impactem na prestação de serviços nas Unidades de Atendimento e monitorar até o completo restabelecimento das comunicações.

1.1.4 COORDENADOR (A) DE RECURSOS HUMANOS

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior Completo, ou cursando, em Administração ou Gestão de Pessoas.
- Experiência de 2 (dois) anos na execução de todas as rotinas de Setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal.
- Conhecimentos em rotinas de Setor de Recursos Humanos e Administração de Pessoal.
- Conhecimentos de informática, digitação de aplicativos de edição de texto, planilha eletrônica, softwares de apresentação, ferramentas de busca / pesquisa na internet e correio eletrônico.
- Habilidade nos relacionamentos interpessoais.
- Iniciativa e facilidade para lidar com situações imprevistas.
- Boa fluência verbal e escrita.
- Conhecimento em ferramentas de avaliação de desempenho e liderança.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Coordenar as atividades relacionadas à observação das leis trabalhistas, contrato coletivo de trabalho e acordos coletivos com o sindicato das entidades de classe e regras internas, mantendo-se atualizado em relação as alterações legais, relativas às leis trabalhistas.
- Supervisionar o (a) Técnico (a) Administrativo – Recursos Humanos.

- Coordenar o pagamento das atividades relacionadas ao departamento de pessoal, incluindo salários, comissões, empréstimos, benefícios etc.
- Acompanhar a execução da folha de pagamento.
- Realizar cálculos, estudos e análises sobre compensações e benefícios.
- Preparar relatórios administrativos sobre a revisão de resultados para auxiliar nas decisões.
- Executar a política de saúde laboral e de segurança do trabalho.
- Acompanhar auditorias externas com o objetivo de garantir que as normas governamentais e organizacionais sejam de conhecimento de todos.
- Supervisionar o trabalho dos Técnicos e Engenheiros da segurança do trabalho.
- Coordenar as atividades relacionadas à observação das leis trabalhistas, contrato coletivo de trabalho e acordos coletivos com o sindicato das entidades de classe e regras internas.
- Adotar soluções junto aos sindicatos das entidades de classe e advogados especializados, com relação a problemas trabalhistas.

1.1.5 TÉCNICO (A) ADMINISTRATIVO – RECURSOS HUMANOS

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- 2º grau completo.
- 18 anos ou mais.
- Bons conhecimentos de informática e digitação, dos aplicativos Windows, Word, Excel, PowerPoint, Internet e de sistema específico de registro e controle de ponto eletrônico.
- Experiência mínima de 01(um) ano em Departamento Pessoal/Atividades Administrativas.
- Facilidade em técnicas de arquivo e elaboração de textos, redação, relatórios, etc.
- Habilidade no trato social.
- Boa fluência verbal.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Efetuar cadastro de todos os funcionários das Unidades de Atendimento, mantendo-o atualizado.
- Manter controles cadastrais de ex-funcionários.
- Efetuar controles e emitir relatórios diários da frequência /absenteísmo dos ocupantes dos Postos de Trabalho da CONTRATADA, submetendo-os à COORDENAÇÃO para avaliação.
- Efetuar controles e distribuição de documentos/benefícios, tais como: tíquete refeição, vale-transporte, guias e atestados médicos e demais documentos referentes à área de gestão de pessoal da equipe da CONTRATADA.
- Emitir/providenciar e controlar a utilização de uniforme e crachás de todos os ocupantes de Postos de Trabalho da CONTRATADA.

- Efetuar programação de férias, acompanhar as ocorrências diárias dos ocupantes de postos de trabalho da CONTRATADA nas rotinas de faltas, atrasos, licenças médicas e em situações de acidente do trabalho.
- Efetuar a abertura de chamados de manutenção do sistema de controle de ponto eletrônico, e acompanhar a atuação do técnico de suporte.
- Organizar programas de treinamento e educação continuada.
- Atualizar escala de trabalho dos ocupantes dos postos de trabalho.
- Realizar as demais atividades acessórias e complementares às áreas de recursos humanos, departamento pessoal e administrativa.

1.1.6 TÉCNICO (A) ADMINISTRATIVO

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- 2º grau completo.
- 18 anos ou mais.
- Bons conhecimentos de informática e digitação, dos aplicativos Windows, Word, Excel, PowerPoint, Internet e de sistema específico de registro e controle de ponto eletrônico.
- Experiência mínima de 01(um) ano em Departamento Pessoal/Atividades Administrativas.
- Facilidade em técnicas de arquivo e elaboração de textos, redação, relatórios, etc.
- Habilidade no trato social.
- Boa fluência verbal.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Desenvolver atividades na área administrativa, dando suporte às atividades da Administração Central.
- Atender e / ou efetuar ligações telefônicas, bem como recepcionar os integrantes da equipe e visitantes, triando-os e encaminhando-os à presença do interessado.
- Redigir e digitar correspondências e relatórios em geral, utilizando técnicas de redação e respeitando os padrões estabelecidos.
- Manter, organizar, classificar e atualizar arquivos, fichários, livros, publicações e outros documentos, para possibilitar controle e novas consultas.
- Supervisionar e controlar serviços a serem efetuados por motoboy e motorista.
- Desenvolver e preparar expedientes administrativos necessários.
- Auxiliar no controle e gestão dos recursos financeiros e logísticos (rotinas de estoque e controle de caixa, entrega de contracheques da equipe, recolhimento de recibos e cópias, controle dos vales transporte etc.).
- Zelar pela higiene, limpeza, conservação e boa utilização dos equipamentos e instrumentos utilizados sob sua responsabilidade.
- Realizar outras atividades correlatas.



1.1.7 TÉCNICO (A) DE INFORMÁTICA

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- 2º grau: Técnico em Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica ou Telecomunicações, ou ainda, Processamento de Dados ou Informática, completo.
- 18 anos ou mais.
- Bons conhecimentos de informática e digitação, dos Aplicativos Windows – Word e Excel.
- Experiência comprovada na área de suporte e manutenção de informática e redes de computadores, cabeadas e wireless.
- Conhecimento de servidores de rede Windows / Domínio / ActiveDirectory.
- Conhecimento em Cabeamento Estruturado.
- Habilidade no trato social.
- Ser organizado.
- Boa fluência verbal.
- Noções básicas de hidráulica, elétrica e telefonia.
- Capacidade de trabalhar sob pressão.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Administração dos recursos instalados (controle de listas de acesso da rede LAN / WAN / Wireless, sistema de prevenção de vírus, diretrizes de segurança dos sistemas, utilização de espaço em disco).
- Atualização das versões de softwares e dos aplicativos utilizados na Unidade de Atendimento.
- Instalação e reinstalação dos sistemas operacionais (Windows / Linux) dos computadores fornecidos pela CONTRATADA, incluindo seus respectivos aplicativos.
- Controle do Cabeamento Estruturado.
- Inspeção e avaliação da infraestrutura lógica para instalação de novos equipamentos e mudanças no leiaute existente.
- Manutenção da disponibilidade de equipamentos backup para pronta utilização.
- Execução de backup diário da Base de Dados dos Serviços de Apoio ao Atendimento e à Gestão da Unidade de Atendimento.
- Execução de backup de todos os servidores instalados na Unidade de Atendimento.
- Controle da atualização automática da lista do software antivírus dos servidores de rede e das estações de trabalho.
- Contato com fornecedores de serviços de manutenção e/ou concessionárias de serviços de comunicação de dados e telefonia, após criteriosa análise e diagnose da origem da falha.
- Restauração das Bases de Dados de sistemas de apoio.



- Substituição após análise do problema, dos equipamentos de informática que apresentem falhas ou defeitos, com a devida configuração do recurso envolvido.
- Realização de conectorização para cabeamento UTP incluindo montagem de rack.
- Realização de instalações e suporte técnico aos sistemas, aplicativos e ferramentas antivírus utilizados na Unidade de Atendimento.
- Efetuar a abertura de chamados de manutenção.
- Acompanhar os chamados, monitorando o tempo e qualidade de resposta.
- Follow-up dos atendimentos de chamadas realizadas / recebidas.
- Realização de testes nos equipamentos recebidos de consertos externos.
- Digitação, arquivamento e controle de documentação das licenças de softwares, por fabricante e validade dos contratos.
- Controlar a entrada e saída de equipamentos em caso de manutenção e empréstimos.

1.2 ADMINISTRAÇÃO LOCAL

1.2.1 GERENTE

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior completo.
- Maiores de 18 anos.
- Experiência profissional em cargos de liderança, preferencialmente em empresas de prestação de serviços. Experiência comprovada em atividades de atendimento ao público.
- Habilidades pessoais em liderança, negociação, análise de dados, tomada de decisão, administração de conflitos, agilidade nas tratativas e atendimento ao público.
- Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, capacidade de articulação, simpatia e cordialidade no trato social.
- Bons conhecimentos práticos/teóricos e de legislações em gestão de contratos de prestação de serviços/terceirização, gestão de pessoal, atendimento ao cidadão e gestão da qualidade.
- Bons conhecimentos de administração de recursos humanos, sistema de controle de frequência/ponto eletrônico e legislação específica.
- Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles e etc.
- Experiência em atividades administrativas e estatísticas.
- Preferencialmente ter experiência na área pública e visão social crítica.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Gerir, planejar e administrar as atividades da Unidade de Atendimento Fixas visando manter a qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão.
- Elaborar o planejamento do funcionamento da unidade de acordo com as diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE e acompanhar a execução do mesmo, considerando os objetivos a serem alcançados.



- Coordenar e orientar a equipe de trabalho, executando ações que proporcionem a manutenção satisfatória dos serviços.
- Aferir periodicamente o nível de satisfação do cidadão e propor a implantação de procedimentos que otimizem as atividades da Unidade analisando os indicadores obtidos através de instrumentos internos.
- Atuar como interface com os coordenadores dos órgãos parceiros prestadores de serviços.
- Promover a integração e o desenvolvimento técnico e interpessoal da equipe.
- Administrar bens e recursos sob a sua responsabilidade, de forma a manter o atendimento sem interrupções.
- Propor ações referentes à melhoria do atendimento (recursos humanos, materiais, procedimentos operacionais etc.).
- Executar ações de prevenção e correção, para minimizar a ocorrência de problemas.
- Realizar controle de pessoal (férias, assiduidade etc.).
- Subsidiar a Administração Central e os órgãos prestadores de serviço com todas as informações de rotina necessárias para a tomada de decisões, tais como: estatísticas de atendimento, mapeamento de situações de contingências, ocorrências sociais, relatórios financeiros, etc.

1.2.2 ASSISTENTE DE ATENDIMENTO

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior Completo, ou cursando.
- Maiores de 18 anos.
- Experiência profissional em atividades de liderança de equipes e área administrativa ou atendimento ao público.
- Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social.
- Bons conhecimentos no uso de microinformática e ambiente Web: navegação, ferramentas de busca, pesquisa em sites da Internet, identificação e avaliação de fontes de informação na Internet, uso de editor de texto e de planilhas, utilização de equipamentos (impressoras, scanners, pen drives, mouses, webcam, entre outros).
- Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles e etc.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

NA UNIDADE FIXA

- Acompanhar todas as atividades de atendimento ao cidadão.
- Coordenar a equipe de recepção, orientação e informação.
- Dar subsídios para a definição de metodologia para a análise, acompanhamento e elaboração de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento.
- Acompanhar diretamente a operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções.

- Participar da avaliação do nível de satisfação do atendimento prestado quanto à qualidade, tempo de espera e de atendimento.
- Elaborar relatórios de ocorrências registradas durante seu horário de trabalho, encaminhando-os ao seu superior.
- Analisar relatórios estatísticos e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento.

NA UNIDADE MÓVEL

- Acompanhar e coordenar as atividades de atendimento ao cidadão, intervindo quando necessário, visando manter a qualidade do atendimento.
- Acompanhar diretamente a operacionalização do atendimento, identificar problemas e apresentar soluções.
- Acompanhar a avaliação do nível de satisfação do atendimento prestado ao cidadão quanto à qualidade, tempo de espera e de atendimento.
- Elaborar relatórios de ocorrências registradas durante seu horário de trabalho, encaminhando-os ao Coordenador de Atendimento.
- Analisar relatórios estatísticos e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento.

1.2.3 TÉCNICO DE INFORMÁTICA

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- 2º grau: Técnico em Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica ou Telecomunicações, ou ainda, Processamento de Dados ou Informática, completo.
- 18 anos ou mais.
- Bons conhecimentos de informática e digitação, dos Aplicativos Windows – Word e Excel.
- Experiência comprovada na área de suporte e manutenção de informática e redes de computadores, cabeadas e wireless.
- Conhecimento de servidores de rede Windows / Domínio / ActiveDirectory.
- Conhecimento em Cabeamento Estruturado.
- Habilidade no trato social.
- Ser organizado.
- Boa fluência verbal.
- Noções básicas de hidráulica, elétrica e telefonia.
- Capacidade de trabalhar sob pressão.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Administração dos recursos instalados (controle de listas de acesso da rede LAN / WAN / Wireless, sistema de prevenção de vírus, diretrizes de segurança dos sistemas, utilização de espaço em disco).



- Atualização das versões de softwares e dos aplicativos utilizados na Unidade de Atendimento.
- Instalação e reinstalação dos sistemas operacionais (Windows / Linux) dos computadores fornecidos pela CONTRATADA, incluindo seus respectivos aplicativos.
- Controle do Cabeamento Estruturado.
- Inspeção e avaliação da infraestrutura lógica para instalação de novos equipamentos e mudanças no leiaute existente.
- Manutenção da disponibilidade de equipamentos backup para pronta utilização.
- Execução de backup diário da Base de Dados dos Serviços de Apoio ao Atendimento e à Gestão da Unidade de Atendimento.
- Execução de backup de todos os servidores instalados na Unidade de Atendimento.
- Controle da atualização automática da lista do software antivírus dos servidores de rede e das estações de trabalho.
- Contato com fornecedores de serviços de manutenção e/ou concessionárias de serviços de comunicação de dados e telefonia, após criteriosa análise e diagnose da origem da falha.
- Restauração das Bases de Dados de sistemas de apoio.
- Substituição após análise do problema, dos equipamentos de informática que apresentem falhas ou defeitos, com a devida configuração do recurso envolvido.
- Realização de conectorização para cabeamento UTP incluindo montagem de rack.
- Realização de instalações e suporte técnico aos sistemas, aplicativos e ferramentas antivírus utilizados na Unidade de Atendimento.
- Efetuar a abertura de chamados de manutenção.
- Acompanhar os chamados, monitorando o tempo e qualidade de resposta.
- Follow-up dos atendimentos de chamadas realizadas / recebidas.
- Realização de testes nos equipamentos recebidos de consertos externos.
- Digitação, arquivamento e controle de documentação das licenças de softwares, por fabricante e validade dos contratos.
- Controlar a entrada e saída de equipamentos em caso de manutenção e empréstimos.

1.3 ATENDIMENTO MULTITAREFA

1.3.1 RECEPÇÃO, ORIENTAÇÃO, INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO PRESENCIAL

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- 2º grau completo.
- 18 anos ou mais.
- Experiência profissional em atividades de atendimento ao público.
- Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social.



- Bons conhecimentos no uso de microinformática e ambiente Web: navegação, ferramentas de busca, pesquisa em sites da Internet, identificação e avaliação de fontes de informação na Internet, uso de editor de texto e de planilhas, utilização de equipamentos (impressoras, scanners, pen drives, mouses, webcam, entre outros).

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

RECEPÇÃO, ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

- Acolhimento do cidadão na chegada à Unidade de Atendimento e fornecimento de informação e orientação sobre os serviços prestados.
- Orientação do cidadão quanto à previsão do tempo de espera.
- Verificação de pré-requisitos e documentação apresentada pelo cidadão, incluindo a condição de conservação e validade dos documentos e distribuição de senha.
- Colaboração na realização das pesquisas de índice de satisfação dos cidadãos, realizadas periodicamente na Unidade de Atendimento.
- Orientação de filas e chamadas de senhas.
- Orientação do cidadão nas situações de contingências, quanto à previsão do tempo de espera e / ou marcação de retorno.
- Orientação do cidadão em eventuais situações de contingências que exijam a evacuação da Unidade de Atendimento.
- Distribuir senhas de retorno em situações de contingências.
- Observação da condição do cidadão para o atendimento preferencial conforme previsão legal, distribuindo senhas específicas para este fim.
- Apoio ao cidadão em todas as áreas de atendimento, identificando suas necessidades de encaminhamento.
- Orientação para o cidadão no preenchimento de formulários.
- Informações ao usuário da Internet sobre a disponibilidade de serviços nesse meio, fornecendo orientação na sua utilização.
- Informação e orientação dos cidadãos sobre os serviços prestados na Unidade de Atendimento, preferencialmente com a entrega de folder / filipetas, e/ou encaminhamentos para serviços de caráter público não disponíveis na Unidade de Atendimento.
- Demais atividades acessórias e complementares à prestação de serviços objeto deste Termo de Referência.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

- Cadastramento de senha e acionamento da chamada eletrônica (ou manual).
- Atendimento do cidadão, acionando o sistema informatizado correspondente ao serviço solicitado, por meio de senha pessoal e intransferível.
- Solicitação ao cidadão dos documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados.

- Conferência dos documentos apresentados pelo cidadão.
- Pesquisa de dados/informações em telas diferenciadas nos sistemas informatizados.
- Digitação dos dados cadastrais nos sistemas, necessários à emissão do documento e/ou serviço.
- Impressão, emissão de documento, providências para obter a conferência dos dados cadastrados pelo próprio cidadão, colhendo a assinatura do mesmo, quando for o caso.
- Devolução dos documentos apresentados pelo cidadão, solicitando a conferência dos mesmos.
- Entrega do documento ao cidadão para pagamento de taxas no posto bancário, quando for o caso, orientando-o quanto às etapas subsequentes do atendimento.
- Encaminhamento à Administração dos casos de maior complexidade ou inusitados, visando à agilidade de solução.
- Providências de reabastecimento dos suprimentos específicos das impressoras (papéis, toners).
- Auxílio na tabulação dos dados de atendimento diário de cada órgão ou entidade, utilizando-se de modelo estatístico fornecido pela CONTRATANTE.
- Conferência e entrega do documento pronto ao cidadão, solicitando a conferência dos dados.
- Transmissão e recepção de documentos via scanners.
- Orientação do cidadão no preenchimento de formulários.
- Orientação do cidadão quanto à utilização dos serviços públicos disponíveis na Internet.
- Nas situações de contingência, informação ao responsável imediato e orientação para o cidadão quanto à previsão do tempo de espera e/ou marcação de retorno.

1.4 CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL

1.4.1 COORDENADOR DE SERVIÇOS DIGITAIS

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior completo.
- Experiência de no mínimo 05 anos na área.
- Experiência profissional em cargos de liderança, preferencialmente em empresas de prestação de serviços.
- Habilidades pessoais em liderança, negociação, análise de dados, tomada de decisão, administração de conflitos, agilidade nas tratativas e atendimento ao público.
- Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, capacidade de articulação, simpatia e cordialidade no trato social.
- Bons conhecimentos práticos/teóricos e de legislações em gestão de contratos de prestação de serviços/terceirização, gestão de pessoal, atendimento ao cidadão e gestão da qualidade.
- Bons conhecimentos de sistemas de computação.
- Boa redação e facilidade para elaboração de relatórios, textos, controles e etc.
- Experiência em atividades de tecnologia da informação

- Preferencialmente ter experiência na área pública e visão social crítica.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Negociar com a CONTRATANTE o cronograma de implantação / adequação do Centro de Atendimento Virtual.
- Coordenar em conjunto com os órgãos do governo os processos tecnológicos de atendimento virtual.
- Contratar e supervisionar os integrantes do Centro de Atendimento Virtual.
- Promover as campanhas de contato de mobiliário, equipamentos, uniformes e crachás, além dos materiais de consumo e suprimentos.
- Contratar e supervisionar a instalação de infraestrutura física e lógica das Unidades de Atendimento.
- Contratar e supervisionar a instalação de programação visual das Unidades de Atendimento.
- Acompanhar os processos de recrutamento, seleção e contratação de pessoal, além de prover as capacitações comportamentais e de atendimento aos funcionários contratados alocados nas Unidades de Atendimento.
- Contratar as soluções de sistemas necessárias à gestão e operação das Unidades de Atendimento.
- Implantar as Unidades de Atendimento fixas e móveis, obedecendo ao cronograma pré-estabelecido.
- Capacitar as Gerências para exercer todas as atividades definidas.
- Gestão e acompanhamento de contratos.
- Coordenar o desenvolvimento das atividades de administração de recursos humanos, de segurança patrimonial, manutenções internas, preventivas e corretivas, serviços de apoio ao cidadão, limpeza, transportes, almoxarifado, informática e teleprocessamento, para o perfeito funcionamento das Unidades de Atendimento.
- Coordenar a gestão, planejamento e administração das atividades de operação e manutenção das Unidades de Atendimento.
- Monitorar permanentemente o atendimento prestado por sua equipe e tomar as ações necessárias para manter o padrão de qualidade estabelecido pela CONTRATANTE.

1.4.2 ANALISTA DE SERVIÇOS DIGITAIS

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- Nível Superior Completo.
- Experiência de 2 anos na área.
- Bons conhecimentos de TI, redes de computadores e utilização do sistema.
- Bons conhecimentos em Telecomunicações ou Processamento de Dados.
- Perfil organizacional para criação e manutenção de sistemas de TI e chamados técnicos.





- Habilidade no trato social.
- Boa fluência verbal.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Promover a política de segurança para acesso e uso das soluções de gestão, operação e manutenção do Centro de Atendimento Virtual.
- Promover e supervisionar os testes e integração de sistemas operacionais e de gestão das Unidades de Atendimento. Coordenar o funcionamento e interfaces das soluções de gestão, operação e manutenção do Centro de Atendimento Virtual.
- Acionar e supervisionar o serviço de assistência técnica nos subsistemas da Plataforma Digital, sempre que necessário.
- Prospectar novas soluções tecnológicas com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento ao cidadão e melhorar o funcionamento do Centro de Atendimento Virtual.
- Gerir as soluções de rede de comunicação de dados e suas interfaces com os Órgãos Parceiros.
- Selecionar e supervisionar o serviço de assistência técnica de rede de comunicação de dados para o Centro de Atendimento Virtual.
- Acionar a empresa fornecedora das soluções de comunicação de dados caso haja algum problema de interrupção destes serviços e que impactem na prestação de atendimentos no Centro de Atendimento Virtual até o completo restabelecimento das comunicações.

1.4.3 ATENDENTE DE SERVIÇOS DIGITAIS

QUALIFICAÇÃO / CAPACITAÇÃO:

- 2º grau completo.
- 18 anos ou mais.
- Experiência profissional em atividades de atendimento ao público.
- Boa fluência verbal, proatividade, capacidade de análise crítica, capacidade de trabalho em grupo, simpatia e cordialidade no trato social.
- Bons conhecimentos no uso de microinformática e ambiente Web: navegação, ferramentas de busca, pesquisa em sites da Internet, identificação e avaliação de fontes de informação na Internet, uso de editor de texto e de planilhas, utilização de equipamentos (impressoras, scanners, pen drives, mouses, webcam, entre outros).

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

- Conhecimento no atendimento e fornecimento de informação e orientação sobre os serviços prestados na plataforma Digital.
- Atendimento do cidadão, acionando o sistema informatizado correspondente ao serviço solicitado, por meio de senha pessoal e intransferível.
- Solicitação ao cidadão dos documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- Verificação de pré-requisitos e documentação apresentada pelo cidadão, incluindo a condição de conservação e validade dos documentos.
- Colaboração na realização das pesquisas de índice de satisfação dos cidadãos, realizadas periodicamente no Centro de Atendimento Virtual.
- Conferência dos documentos apresentados pelo cidadão.
- Pesquisa de dados/informações em telas diferenciadas nos sistemas informatizados.
- Digitação dos dados cadastrais nos sistemas, necessários à emissão do documento e/ou serviço.
- Encaminhamento à coordenação do Centro de Atendimento Virtual dos casos de maior complexidade ou inusitados, visando à agilidade de solução.
- Auxílio na tabulação dos dados de atendimento diário de cada órgão ou entidade, utilizando-se de modelo estatístico fornecido pela CONTRATANTE.
- Transmissão e recepção de documentos via a Plataforma Digital.
- Orientação do cidadão no preenchimento de formulários digitais.
- Orientação do cidadão quanto à utilização dos serviços públicos disponíveis na Plataforma Digital.
- Nas situações de contingência, informação ao responsável imediato e orientação para o cidadão quanto à previsão do tempo de espera e/ou marcação de retorno.
- Demais atividades acessórias e complementares à prestação de serviços objeto deste Termo de Referência.

