

DESCRIÇÃO DE CARGOS

GRUPO 10

Cargo:	Cargo Exercido:	Nível
Analista	Analista Administrativo, de Sistema de Informações ao Cidadão e de Ouvidoria	I
Unidade:		
PRESIDÊNCIA/GAPRE/Sistema de Informações ao Cidadão ou PRESIDÊNCIA/GAPRE/Ouvidoria ou DIRETORIAS/Secretarias Gerais		

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATRIBUIÇÕES

Executa serviços administrativos e de suporte à unidade em que atua, envolvendo: planejamento e controle das atividades; elaboração e atualização de informações em base de dados, relatórios e planilhas; realização de cadastros e digitação de textos; preparação de relatórios de baixa complexidade; pesquisa de dados e informações em diversas fontes; atendimento pessoal, telefônico ou via *internet* a fornecedores, parceiros e/ou clientes fornecendo e recebendo informações padrão sobre produtos, serviços e /ou sobre a instituição; recepção e agendamento de reuniões; preparação de materiais e documentos; protocolo e arquivamento de documentos em geral.

DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATRIBUIÇÕES

Realizar as diversas atividades listadas abaixo, que compõem as Secretarias Administrativas, de Sistema de Informações ao Cidadão e de Ouvidoria, destacando:

Nos postos de trabalho associados à Ouvidoria:

-  Prestar suporte administrativo no atendimento da Ouvidoria (por meio de *e-mail*, atendimento pessoal e/ou de telefone), respondendo dentro do prazo as solicitações recebidas; observados os padrões de respostas preestabelecidas;
-  Registrar, alimentar e controlar as planilhas de estatísticas da Ouvidoria, bem como da Ficha de Atendimento;
-  Sob a orientação do Ouvidor, solicitar, quando necessário, esclarecimentos ou levantamentos junto às unidades competentes, dos fatos decorrentes das ocorrências registradas;
-  Acompanhar e controlar as solicitações de esclarecimentos ou levantamentos a fim de atender dentro do prazo estipulado as solicitações recebidas;
-  Dar suporte na elaboração os relatórios semestrais da Ouvidoria, com posterior encaminhamento aos órgãos competentes para análise e deliberação, inclusive para as Auditorias Internas e Externas;
-  Acompanhar o Sistema RDR BACEN de Ouvidoria;
-  Elaborar e digitar documentos pertinentes à unidade, solicitados pelo Ouvidor;

-  Realizar atendimento de ligações telefônicas internas e externas;

Nos postos de trabalho associados ao SIC:

-  Fornecer o atendimento e a orientação ao público, pessoalmente ou por telefone sobre, o funcionamento do SIC – (Serviço de Informações ao Cidadão) e os serviços prestados pela Instituição;
-  Realizar o protocolo de documentos e requerimentos de acesso a informações e o serviço de busca dos documentos e encaminhar, quando necessário, os pedidos de informação aos setores produtores e/ou detentores de documentos, dados e informações;
-  Controlar o cumprimento de prazos referentes aos requerimentos de acesso a informações por parte dos setores produtores e/ou detentores de documentos, dados e informações;
-  Auxiliar na consolidação das informações solicitadas pelo requerente e na elaboração da minuta de resposta, conforme orientação do responsável pelo SIC;
-  Dar suporte operacional à Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - CADA, na elaboração dos documentos necessários para o cumprimento da lei de acesso a informações e gestão de documentos;
-  Preparar todo material necessário para as reuniões da CADA;
-  Controlar a revisão da classificação dos documentos;
-  Elaborar relatórios estatísticos periódicos;
-  Efetuar a manutenção e atualização dos dados e informações publicadas no site institucional;
-  Cadastrar e efetuar as atualizações periódicas de documentos no SPdoc – (Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos e Informações);
-  Atuar de forma integrada com a Ouvidoria.

De maneira geral, para todas as áreas de atuação mencionadas neste Grupo:

-  Desenvolver atividades administrativas em geral, dando suporte às unidades em que atua na Instituição;
-  Receber, entregar, e protocolar documentos e efetuar registro de acessos aos canais de comunicação da Instituição (SIC, Ouvidoria etc.) providenciando os registros e encaminhamentos necessários;
-  Organizar, classificar e manter atualizado os arquivos de documentos físicos e eletrônicos conforme regras preestabelecidas;
-  Participar, coletando e consolidando informações obtidas em sites, manuais, legislação etc. para compor estudos e projetos a serem desenvolvidos na Instituição;

-  Atualizar bases de dados, gerando informações consistentes sobre a área;
-  Digitar documentos que se fizerem necessários, sob orientação de outros profissionais e/ou observando os modelos estabelecidos;
-  Elaborar e emitir relatórios, planilhas, gráficos e apresentações com informações da área, para acompanhamento e análise gerencial, sob orientação de outros profissionais e/ou observando os modelos estabelecidos;
-  Preparar minutas de relatórios de baixa complexidade e/ou respostas a questionamentos observando os prazos de retorno predefinidos, os padrões de respostas preestabelecidas;
-  Preparar apresentações e documentos para envio a órgãos competentes, clientes e/ou unidades internas à Instituição;
-  Controlar o cumprimento de prazos referentes aos requerimentos de acesso a informações por parte dos setores produtores e/ou detentores de documentos, dados e informações;
-  Elaborar os controles necessários, em especial em sistemas, para o acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos e dos resultados obtidos;
-  Manter-se constantemente atualizado com relação aos normativos internos da DESENVOLVE SP;
-  Disseminar informações sobre os procedimentos e controles administrativos aos profissionais da unidade em que atua.
-  Atender ao público em geral, por meio telefônico, pessoal e/ou via internet, fornecendo e recebendo informações padrão sobre produtos, serviços e a instituição e averiguando suas necessidades para orientá-los e/ou encaminhá-los às pessoas e/ou setores competentes;
-  Auxiliar no agendamento e registro de reuniões internas ou externas, fazendo os devidos contatos e apontamentos;
-  Auxiliar na realização de cotações para compras de materiais improdutivos e serviços de terceiros, segundo orientações recebidas e demandas específicas;
-  Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Instrução Formal:	<ul style="list-style-type: none">▪ Formação acadêmica superior com graduação em nível pleno em um campo de conhecimento aderente às áreas de atuação da Instituição (Administração, Ciências Contábeis, Direito, Economia, Letras ou Secretariado Executivo).
Outros Conhecimentos:	<ul style="list-style-type: none">▪ Conhecimentos razoáveis de microinformática e aplicativos mais comuns: processador de texto, planilha eletrônica, internet;▪ Noções básicas das práticas e procedimentos de sua área de conhecimento no âmbito da Instituição.

DESCRIÇÃO DE CARGOS

Experiência na Desenvolve SP:	<ul style="list-style-type: none">Sem experiência prévia.
Supervisão Recebida ou Autonomia:	<ul style="list-style-type: none">O profissional recebe supervisão direta e orientação, com acompanhamento na execução de tarefas mais difíceis e não rotineiras. As tarefas passam por conferência geral ao seu final.

OUTRAS COMPETÊNCIAS

- Profissional com conhecimento e habilidades técnicas típicos de início de carreira, voltados a um campo de atuação;
- Desenvolve atividades profissionais básicas que visam o desenvolvimento e aplicação do conhecimento e habilidades adquiridas dentro de sua área de formação, utilizando-se de procedimentos convencionais e preestabelecidos;
- Noções básicas das práticas e procedimentos de sua área de conhecimento no âmbito da Instituição;
- Maturidade psicológica para assumir trabalhos sob pressão e não se envolver em conflitos intradepartamentais;
- Habilidade mediana na comunicação oral e escrita;
- Capacidade de trabalhar em grupos pequenos e homogêneos, mantendo-se integrado;
- Iniciativa para tomada de decisão e capacidade de solucionar problemas de baixa complexidade e usando referenciais preestabelecidos.
- Capacidade de trabalhar em grupos médios e homogêneos, mantendo-se integrado.

RESPONSABILIDADES

Contatos:	<ul style="list-style-type: none">Regulares com outras áreas dentro e fora da organização.
Informações Confidenciais:	<ul style="list-style-type: none">Pouco acesso às informações confidenciais, embora sua divulgação não ponha em risco a Organização.
Máquinas, Equipamentos e Numerário:	<ul style="list-style-type: none">Computador, <i>fax</i> e copiadoras.