



Ministério da Economia

Edital No. 397/2022, de 05 de outubro de 2022

A Ouvidoria do Ministério da Economia seleciona servidor(a) para exercer o cargo de Chefe de Divisão de Ouvidoria, código FCPE 101.2.

1. SOBRE A UNIDADE

A Ouvidoria é uma unidade vinculada à Secretaria Executiva do Ministério Economia-ME, que tem por atribuição receber, examinar e encaminhar as manifestações da sociedade. Compete ao setor, ainda a gestão das demandas de acesso à informação, bem como propor ações de melhorias para os serviços prestados pelos órgãos do ME.

2. DA(S) VAGA(S) / OPORTUNIDADE(S)

A seleção é para cessão ou movimentação interna e obedecerá a ordem de classificação do candidato às disposições presentes neste edital.

2.1. FCPE 101.2 - Chefe de Divisão de Ouvidoria

Unidade Organizacional: Ouvidoria

Vagas: 1

Programa de Gestão: Sem Programa de Gestão

Jornada: 40 Horas

A vaga é para exercer a função de Chefe de Divisão de Ouvidoria, que tem por atribuição gerenciar a equipe de tratamento de manifestações, promover interlocução com as áreas internas do Ministério da Economia, avaliar o desempenho das equipes, bem como identificar problemas e propor melhorias por meio de relatórios gerenciais.

2.1.1. Requisitos da Oportunidade

FORMAÇÃO PREFERENCIAL

- Direito - Nível GRADUAÇÃO (Desejável)
- Administração - Nível GRADUAÇÃO (Desejável)
- Gestão Pública - Nível GRADUAÇÃO (Desejável)
- Letras - Nível GRADUAÇÃO (Desejável)
- Contabilidade - Nível GRADUAÇÃO (Desejável)
- Comunicação Social - Nível GRADUAÇÃO (Desejável)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

- Gestão de Equipe (Desejável)
Tempo mínimo: 1 meses
A experiência deve ter sido exercida no serviço público
- Ouvidoria (Desejável)
Tempo mínimo: 1 meses
A experiência deve ter sido exercida no serviço público
- Atendimento ao Público (Desejável)
Tempo mínimo: 1 meses
A experiência deve ter sido exercida no serviço público

CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS:

- GESTAO (Desejável)
- GESTAO ESTRATEGICA DE PESSOAS (Desejável)

- GESTAO POR COMPETENCIA (Desejável)
- GESTAO PUBLICA (Desejável)
- GESTAO POR PROCESSOS (Desejável)
- GESTÃO DE OUVIDORIA (Desejável)
- ATENDIMENTO AO PÚBLICO (Desejável)
- CHEFIA E LIDERANÇA (Desejável)

ÁREA DE ATUAÇÃO (Obrigatórios ou Desejáveis)

- ATENDIMENTO AO PÚBLICO (Desejável)
- GESTÃO DE PROCESSOS (Desejável)
- OUVIDORIA (Desejável)
- CONTROLE INTERNO (Desejável)

CAPACITAÇÃO

- Liderança e Motivação (Desejável)
- Mediação e Conflito (Desejável)
- Gestão de Processos (Desejável)
- Gestão de Pessoas (Desejável)

CERTIFICAÇÃO

- Certificação em Ouvidoria (Desejável)

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS DESEJADAS

- AUTOCONHECIMENTO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL (Desejável)
- COMUNICAÇÃO (Desejável)
- COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA (Desejável)
- COORDENAÇÃO E COLABORAÇÃO EM REDE (Desejável)
- ENGAJAMENTO DE PESSOAS E EQUIPES (Desejável)
- FOCO NOS RESULTADOS PARA OS CIDADÃOS (Desejável)
- GERAÇÃO DE VALOR PARA OS USUÁRIOS (Desejável)
- GESTÃO PARA RESULTADOS (Desejável)
- INOVAÇÃO E MUDANÇA (Desejável)
- MENTALIDADE DIGITAL (Desejável)
- ORIENTAÇÃO POR VALORES ÉTICOS (Desejável)
- RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COM BASE DE DADOS (Desejável)
- TRABALHO EM EQUIPE (Desejável)
- VISÃO DE FUTURO (Desejável)
- VISÃO SISTÊMICA (Desejável)

VÍNCULO EXIGIDO

- SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL EFETIVO (P. EXECUTIVO) (Exceto estágio probatório)

AS ATIVIDADES QUE SERÃO EXERCIDAS ENVOLVEM

- 1 - Organizar a equipe técnica, para executar o tratamento das manifestações de Ouvidoria, previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e no Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018 ;
- 2 - Mediar a relação entre o cidadão e as unidades administrativas;
- 3 - Interagir com os pontos focais das áreas e com o órgão central de Ouvidoria;
- 4 - Acompanhar o fluxo de atendimento da equipe de denúncia;
- 5 - Dar tratamento as solicitações de simplificação, previstas no Decreto nº 9094, de 2017;
- 6 - Criar, acompanhar e homologar Plano de Gestão dos servidores da Divisão de Ouvidoria;
- 7 - Homologar o ponto no SISREF;
- 8 - Estruturar e conduzir as atividades de rotina de sua Divisão; e
- 9 - Representar a Divisão em eventos internos e externos.

OUTROS REQUISITOS DESEJADOS

I - idoneidade moral e reputação ilibada; II - perfil profissional ou formação acadêmica compatível com o cargo ou a função para o qual tenha sido indicado; III - não enquadramento nas hipóteses de inelegibilidade previstas no inciso I do caput do art. 1º da

Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990 . Parágrafo único. Os ocupantes de DAS ou de FCPE deverão informar prontamente a superveniência da restrição de que trata o inciso III do caput à autoridade responsável por sua nomeação ou designação. IV - possuir experiência profissional de, no mínimo, dois anos em atividades correlatas às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas às atribuições e às competências do cargo ou da função; e V - ter ocupado cargo em comissão ou função de confiança em qualquer Poder, inclusive na administração pública indireta, de qualquer ente federativo por, no mínimo, um ano.

3. DO PROCESSO SELETIVO

3.1. DAS ETAPAS DO PROCESSO

3.1.1. Inscrição

Para se inscrever, o candidato deverá conhecer plenamente os termos do edital e certificar-se de que é capaz de comprovar o atendimento a todos os requisitos gerais e específicos, além das qualificações técnicas que indicar, bem como ter ciência de eventuais perdas de gratificação decorrentes do processo de movimentação. A inscrição do candidato implicará o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento. Conforme determina a Instrução Normativa SGP nº 4, de 28 de dezembro de 2018, em seu art. 4º, Os currículos dos candidatos deverão estar cadastrados no Banco de Talentos do Sou.gov.br . Os currículos devem ser salvos em PDF e encaminhados para o endereço eletrônico , colocando no título do e-mail o número do edital. Serão desconsiderados os currículos dos candidatos elaborados em outras plataformas, salvo quando indisponibilidade do Banco de Talentos. Neste caso, serão aceitos currículos em outros formatos, com preferência à plataforma lattes do CNPQ , devendo o(a) candidato(a) enviar espelho do registro de indisponibilidade anexo ao e-mail de candidatura.

3.1.2. Análise Curricular

3.1.3. Recurso

O(a) candidato(a) deverá apresentar na data da entrevista a autorização da chefia para participar do processo seletivo.

3.1.4. Resultado

3.1.5. Entrevista

4. CRONOGRAMA

ETAPAS	DATAS	OBSERVAÇÕES
Inscrição	De 05/10/2022 até o dia 14/10/2022	
Análise Curricular	De 17/10/2022 até o dia 17/10/2022	
Recurso	De 18/10/2022 até o dia 26/10/2022	
Resultado	De 31/10/2022 até o dia 31/10/2022	
Entrevista	De 01/11/2022 até o dia 01/11/2022	

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- A escolha final do candidato é ato discricionário da autoridade responsável pela indicação, nomeação ou pela designação.
- Na hipótese de não ser escolhido qualquer dos candidatos selecionados, o(a) Ministério da Economia poderá solicitar a abertura de nova seleção.
- O recebimento da inscrição do candidato implicará na aceitação das normas para o processo seletivo contidas neste edital.
- A qualquer tempo poder-se-á anular a designação do candidato, desde que verificada qualquer incongruência nos documentos apresentados.
- As informações prestadas no currículo são de inteira responsabilidade do candidato, dispondo o(a) Secretária de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP) do direito de excluir do processo seletivo aquele que fornecer dados comprovadamente inverídicos.
- O não comparecimento à entrevista na data, na hora e no local definidos será considerado como desistência por parte do candidato, sendo ele automaticamente eliminado do processo seletivo.