



Descrição de Função Gratificada

IDENTIFICAÇÃO

Função:

Supervisor do Serviço de Atendimento ao Cidadão

Seção:

Serviço de Atendimento ao Cidadão

Especificação:

Função Gratificada

Última Alteração:

10/04/2017

COORDENADOR DE GABINETE EXECUTIVO

DESCRIÇÃO SUMÁRIA

Supervisionar as atribuições e demandas desenvolvidas pelo serviço de atendimento ao cidadão e pela seção de recepção e protocolo, planejando, organizando e controlando as atividades realizadas, propondo alternativas e meios para melhorar e aperfeiçoar as áreas, com foco na efetividade na prestação de serviços do CRMV-PR aos profissionais e à sociedade.

RESPONSABILIDADES

- 1 Receber notícias de irregularidades, representações, solicitações de informação, requerimentos, dentre outras demandas dos inscritos no CRMV-PR ou por qualquer cidadão, realizando a triagem e o encaminhamento inicial;
- 2 Realizar as atribuições inerentes ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-CRMV-PR, nos termos da Portaria CRMV-PR nº 08/2017;
- 3 Fornecer informações a respeito de distribuição e localização de procedimentos e processos aos cidadãos interessados;
- 4 Fornecer certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos e processos;
- 5 Receber pedido de vista e cópia de documentos ou processos em tramitação na unidade e encaminhar ao gabinete ou setor responsável, cujo procedimento deverá observar o disposto em ato normativo específico;
- 6 Recepcionar médicos veterinários, zootecnistas, advogados e partes para que o atendimento seja feito pessoalmente por membro do CRMV-PR;
- 7 Encaminhar demandas ao setor responsável, na impossibilidade de atendimento imediato;
- 8 Indicar ao solicitante o órgão competente para analisar sua demanda, no caso em que ficar caracterizada a falta de atribuição do CRMV-PR;
- 9 Adotar providências para resguardar o sigilo sobre a identidade do noticiante, caso seja solicitado, mantendo, contudo, em local reservado, registro de sua qualificação, endereço e/ou telefone para caso necessário;
- 10 Elaborar relatórios dos serviços prestados, com o devido registro das informações em sistema eletrônico específico;
- 11 Realizar protocolo de documentos diversos;
- 12 Planejar, organizar e distribuir as atividades das áreas ao longo do exercício;
- 13 Prever os períodos de aumento de volume de trabalho e organizar/acompanhar a execução dos mesmos;
- 14 Acompanhar e controlar os processos e o desempenho dos colaboradores lotados na seção, delegando e monitorando as atividades;
- 15 Orientar os colaboradores da sede e delegacias regionais sobre os procedimentos do SAC e da SRP;
- 16 Propor ações de melhorias, de padronização de processos e de procedimentos específicos realizados pelas seções;
- 17 Desenvolver modelos de formulários, documentos, manuais e outros correlacionados para aperfeiçoar a gestão das áreas;
- 18 Prestar atendimento presencial e telefônico, bem como orientação, esclarecimentos e informações aos cidadãos;
- 19 Propor soluções e diretrizes, bem como supervisionar e orientar a execução das políticas do conselho no âmbito das áreas;
- 20 Orientar planos funcionais e operacionais (plano de ações e metas de trabalho), de acordo com as diretrizes estabelecidas no planejamento estratégico institucional;
- 21 Promover a divulgação de informações relativas às atividades das áreas e interação com as demais unidades, mantendo a equipe de trabalho informada das ações e resultados do conselho;
- 22 Supervisionar a elaboração de especificações técnicas de serviços a serem contratados para a área, bem como proposta orçamentária relativa às atribuições de sua área de atuação e fazer cumprir os limites aprovados;
- 23 Mensurar os indicadores de desempenho da seção;
- 24 Fornecer feedback contínuo aos colaboradores da equipe;
- 25 Participar de reuniões administrativas do conselho, quando convocados;
- 26 Atuar na fiscalização de contratos diversos;
- 27 Fazer serviços externos pertinentes à sua área;
- 28 Zelar pelos bens patrimoniais lotados na seção.
- 29 Executar outras atividades correlatas em sua área de atuação, de acordo com a necessidade do conselho.

GRAU DE AUTONOMIA e COMPLEXIDADE

Possui **autonomia** para participação do planejamento institucional em **nível tático**, definição dos planos de ação e **supervisão** de atividades da seção.

REQUISITOS DE ACESSO

- 1 Perfil de gestão, com capacidade de avaliar oportunidades e propor soluções;
- 2 Capacidade de articulação e negociação interna e externa;
- 3 Conhecimento dos objetivos e diretrizes institucionais traçados pelo conselho e procedimentos da área pleiteada;
- 4 Conhecimento da estrutura organizacional e funcional do conselho;
- 5 Noções aplicáveis de gestão de pessoas;
- 6 Atitudes de comprometimento para com os resultados de seu trabalho, de sua seção e do conselho;
- 7 Colaboradores reconhecidos como "referência em assuntos de importância estratégica para o conselho", por seu papel e/ou conhecimento técnico em sua área de atuação;
- 8 Aprovação pela diretoria.

EXPERIÊNCIA

Dois anos de provimento interno, do quadro efetivo.

CONHECIMENTO / TREINAMENTO**Grau de domínio**

	B	I	A
1 Gestão de pessoas			x
2 Informática (editor de texto, planilha eletrônica, apresentações, internet, e-mail)		x	
3 Legislação do sistema CFMV/CRMVs		x	
4 Técnicas de atendimento ao cliente			x
5 Técnicas de redação e oratória		x	

* Legenda: B - Básico / I - Intermediário / A - Avançado

HABILIDADES / ATITUDES

	Competências Específicas da Função	Competências do Nível Hierárquico
1	Foco no cliente	Acompanhamento e controle
2	Motivação	Capacidade de análise
3	Relacionamento interpessoal	Capacidade de propor soluções
4	Responsabilidade	Comunicação
5		Liderança motivadora
6		Planejamento
7		Visão sistêmica

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO_CRMV PR
CÉDULA DE AUTOAVALIAÇÃO**

Nome Avaliado _____
 Cargo _____
 Assessoria/Seção _____
 Líder Imediato _____

Dt Avaliação _____

Você está recebendo o formulário de sua autoavaliação.
 Leia atentamente as afirmações/questionamentos e pense o quanto se aplica ou não à sua autoavaliação.

ATRIBUA UMA NOTA DE ACORDO COM A ESCALA ABAIXO:

0	1	2	3
Não se Aplica	Em Desenvolvimento	Se Aplica	Supera
Competência <u>não está sendo aplicada</u> ou está sendo minimamente aplicada. Não executa as evidências.	Competência está <u>sendo aprimorada, desenvolvida</u> . Faz parcialmente as evidências, sem a qualidade descrita	Competência está sendo aplicada <u>dentro dos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos</u> . Aplica todas as evidências	Competência focalizada no aperfeiçoamento e <u>superação dos padrões estabelecidos</u> . Todas evidências aplicadas e com qualidade superior

Competências do Nível Hierárquico		Auto
1	Você acompanha as atividades designadas, tendo o controle dos processos envolvidos?	
2	Quando algo não acontece como previsto, você sabe o motivo pois mantém o controle dos acontecimentos?	
3	Você é capaz de analisar informações ou processos de maneira sistemática e questionadora?	
4	Você consegue extrair e identificar as relações de causa e efeito, retirando dados e informações pertinentes e necessárias?	
5	Você encontra meios para concretizar um projeto ou atividade iniciado?	
6	Você consegue identificar problema, desenvolver soluções e tomar decisões sobre determinada situação?	
7	Você expressa-se por escrito e/ou verbalmente de maneira clara e objetiva?	
8	Você consegue ser compreendido pelos interlocutores, tendo uma comunicação efetiva?	
9	Você cria estratégias especiais para conduzir a equipe à eficácia dos resultados, no alcance de meta e de objetivos?	
10	Você motiva e incentiva a equipe na realização de suas atividades e funções no conselho?	
11	Você prepara planos e programas, prevendo uma ordem e um tempo para a realização das tarefas?	
12	Você organiza e elege prioridades necessárias para o alcance de metas, assim como estima os prazos e recursos para empreender as ações?	
13	Você possui amplos conhecimentos gerais, além do tecnicismo, e analisa as situações com a lógica do todo?	
14	Você consegue fazer análises parciais e totais para a tomada de decisão e estratégias de sucesso?	

Competências Específicas do Cargo		Auto
1	Você se preocupa com os resultados entregues e a satisfação do cliente?	
2	Você presta excelente atendimento, demonstrando cortesia e atenção com os clientes?	
3	Você tem impulso interno que leva à ação para obtenção de resultados?	
4	Você contribui para um ambiente de trabalho agradável, trabalhando com entusiasmo e vontade de gerar resultados satisfatórios?	
5	Você tem facilidade em relacionar-se com diferentes tipos de pessoas e em ambientes sociais e profissionais diversos?	
6	Você possui uma atitude facilitadora e revela ser capaz de gerir dificuldades e conflitos de forma adequada?	
7	Você consegue rotineiramente cumprir os prazos determinados e as responsabilidades assumidas?	
8	Você é cuidadoso e consciencioso com as informações e com o resultado das tarefas que executa?	

Conhecimentos/Treinamentos		Auto
Avalie os conhecimentos técnicos listados abaixo, considerando duas questões: a) Você demonstra os conhecimentos específicos para o desempenho da função? b) Você utiliza os conhecimentos necessários para a entrega satisfatória dos resultados?		
1	Gestão de pessoas - A	
2	Informática (editor de texto, planilha eletrônica, apresentações, internet, e-mail) - I	
3	Legislação do sistema CFMV/CRMs - A	
4	Técnicas de atendimento ao cliente - A	
5	Técnicas de redação e oratória - I	

* Legenda: B - Básico / I - Intermediário / A - Avançado



TERMO DE ADESÃO E ACEITE AO PRIMEIRO ADITIVO AO PCCS

Eu, **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, empregado(a) público(a) efetivo(a) do CRMV-PR, atesto que fui devidamente informado(a) e orientado(a) quanto as alterações realizadas no plano de carreira, cargos e salários vigente.

Sendo assim, tenho ciência e firmo meu aceite às regras e critérios estipulados no primeiro aditivo ao plano de carreira, cargos e salários.

Curitiba, xx de maio de 2017.

Nome

Cargo