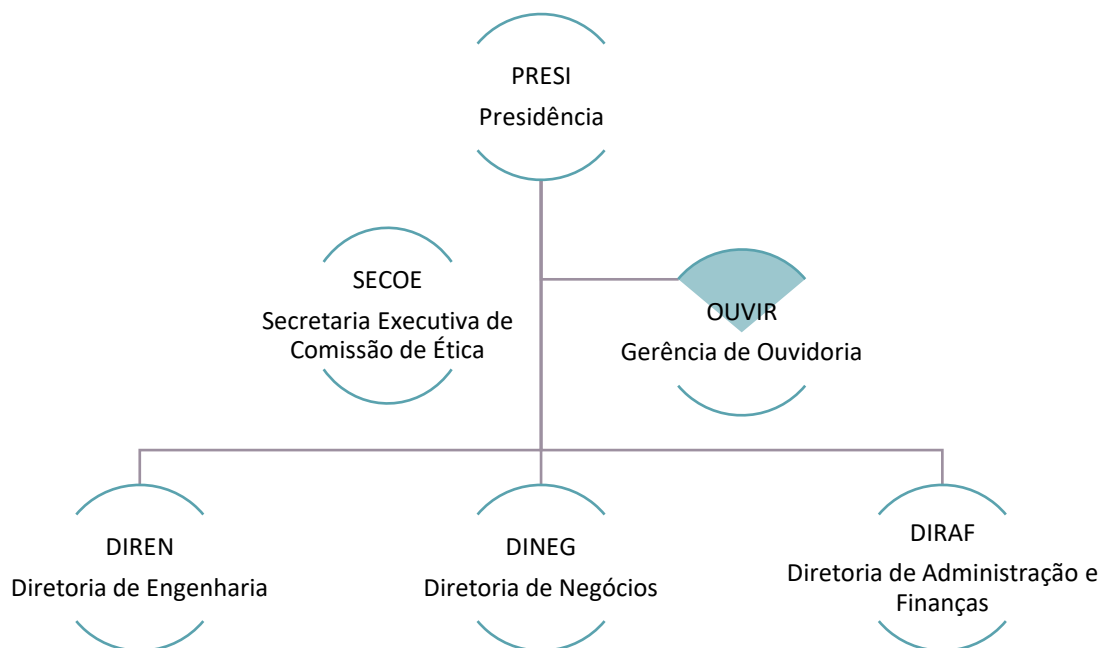


A VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. torna público o regramento do Processo Seletivo nº 01/2020 para provimento de cargo em comissão para Gerente de Ouvidoria, correlato ao DAS 4.

1. CONHEÇA AS ATRIBUIÇÕES DO CARGO E O PERFIL DA VAGA

1.1 SOBRE O CARGO

O gerente de ouvidoria é um cargo em comissão que responde diretamente ao Diretor-Presidente da VALEC.



1.2 ATRIBUIÇÕES REGIMENTAIS

- o Receber e examinar as manifestações dos usuários de serviços públicos;
- o receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive anônimas, relativas às atividades de empregados públicos, atuando como canal único para onde convergem as denúncias recebidas, inclusive por outros setores da Empresa;
- o acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo os interessados informados do trâmite dos processos;
- o buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos e contribuir para o aprimoramento da qualidade desses serviços;

- o promover a solução amigável na resolução de eventuais conflitos;
- o informar à Ouvidora-Geral da União a existência de demanda que envolva pessoa ou ato sob sua jurisdição;
- o produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e níveis de satisfação dos usuários de serviços públicos, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas de aprimoramento na prestação de serviços públicos;
- o coordenar o recebimento, registro e tratamento dado às ocorrências registradas no Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- o zelar pela manutenção e atualização das informações que devem ser disponibilizadas em transparência ativa, em conformidade com a legislação e os normativos que regulamentam o tema; e
- o outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.
 - A Gerência de Ouvidoria se reporta diretamente ao Conselho de Administração para o envio de informações, dados, relatórios analíticos e estatísticos relativos às manifestações dos usuários de serviço público.
 - A Gerência de Ouvidoria se vincula administrativamente ao Diretor-Presidente.

1.3 PERFIL DESEJADO

O profissional ouvidor deve conhecer a missão da ouvidoria pública, compreender as características de um atendimento de qualidade e conhecer as diretrizes a serem observadas no âmbito da VALEC. Deve compreender a importância do atendimento humanizado e entender a classificação adequada da manifestação. Deve ser capaz de reconhecer a relevância da comunicação e da linguagem, além de ser diligente e ao mesmo tempo conciliador.

2. COMPETÊNCIAS

2.1 TÉCNICAS

Técnicas	Descrição
Lei de Acesso à Informação	Conhecer e aplicar a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527.
Normas e procedimentos da VALEC	Conhecer as normas e procedimentos internos da VALEC e dar a devida aplicabilidade destes instrumentos.
Visão de Negócio	Conhecer o planejamento estratégico da empresa, no que tange sua visão, missão e valores.
Legislação pertinente a área de atuação	Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.094/2017, e Decreto nº 9.492/2018.

2.2 COMPORTAMENTAIS

Comportamentais	Descrição
Comunicação	Capacidade de utilizar uma linguagem adequada e dentro das normas da língua portuguesa, atingindo o padrão desejado para conseguir expressar a comunicação desejada de forma clara, objetiva e coesa.
Negociação	Capacidade de criar situações e ambientes favoráveis a acordos nas relações internas e externas da organização, que sejam efetivos para a solução de problemas e satisfatórios para as partes envolvidas.
Gestão de conflitos	Habilidade de lidar com situações de oposição e divergências, principalmente no trabalho em equipe e no contexto das relações externas, estabelecendo soluções eficazes para manter a cordialidade, a reciprocidade e o espírito colaborativo em prol dos objetivos do grupo e da organização.
Foco em resultado	Capacidade de priorizar e manter-se focado nas ações necessárias para alcançar os objetivos e metas da organização, com olhar voltado para o usuário.
Proatividade	Capacidade de agir de forma consciente, o que permite prever, reconhecer e assumir a responsabilidade de interferir, reagir, modificar e interagir com as situações ao redor para fazer as coisas acontecerem no tempo certo.
Orientação para o público interno e externo	Atua com foco nas reais necessidades do público-alvo interno ou externo, concentrando esforços na sua satisfação e no atendimento personalizado com entregas de qualidade.

Consciência Organizacional	Habilidade de interpretar os marcos do planejamento, a estrutura formal, as cadeias de comando, as normas, os procedimentos operacionais e os estilos de decisão que fundamentam a cultura organizacional, em função do alcance das metas e cumprimento dos objetivos estratégicos da organização.
Compromisso	Engajamento com os propósitos organizacionais e habilidade de ajustar seus processos de trabalho em consonância com os objetivos organizacionais.

3. PRÉ-REQUISITOS ESTABELECIDOS PELA PORTARIA Nº 741, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019.

3.1 GERAL - CANDIDATO (A) DEVE ATENDER A TODOS OS REQUISITOS ABAIXO

- o Estar em conformidade com os requisitos gerais estabelecidos no art. 8º da Portaria nº 741, 17/12/2019.
- o possuir perfil profissional ou formação acadêmica compatível com as atribuições do cargo previsto neste regulamento;
- o ter idoneidade moral e reputação ilibada.

3.2 ESPECÍFICO – CANDIDATO (A) DEVE ATENDER A PELO MENOS UM DOS REQUISITOS ABAIXO:

- o possuir experiência profissional de, no mínimo, cinco 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;
- o ter ocupado cargo em comissão ou função de confiança equivalente a DAS de nível 3 ou superior em qualquer Poder, inclusive na administração pública direta, de qualquer ente federativo por, no mínimo, três anos; ou
- o possuir título de mestre ou doutor em área correlata às áreas de atuação do órgão ou da entidade ou em áreas relacionadas às atribuições do cargo ou da função.

4. QUALIFICAÇÕES E EXPERIÊNCIAS DESEJÁVEIS

- Formação superior, preferencialmente, nas áreas de Administração, Comunicação Social, Direito ou Engenharia;
- Desejável pós-graduação em áreas correlatas ao cargo;
- Experiência profissional em posições de liderança;
- Conhecimentos das normas e regramentos de assuntos afins a atuação do cargo.

5. COMO PARTICIPAR DO PROCESSO SELETIVO

- Poderão participar todos os empregados do quadro da VALEC;
- O processo seletivo poderá ser ampliado para servidores/empregados públicos em caso de não seleção de candidatos/empregados da VALEC;
- Os interessados deverão acessar [o link](#) e realizar sua inscrição até o dia **12 de junho de 2020**.

6. ETAPAS DA SELEÇÃO

Etapa	Descrição
Inscrições	<u>Formulário de Inscrição:</u> Os (As) candidatos (as) devem preencher formulário online no qual devem informar suas experiências e qualificações.
	<u>Vídeo de apresentação pessoal:</u> Os (As) candidatos (as) deverão enviar um vídeo de até 1 minutos respondendo a seguinte pergunta: Por que você é o (a) melhor candidato (a) para o cargo?
	<u>Projeto de Modernização da Ouvidoria da VALEC:</u> Elaborar um projeto de modernização de 1 (uma) página em PDF contemplando ações de modernização para a atuação da Gerência de Ouvidoria no âmbito da VALEC. <ul style="list-style-type: none">○ Contexto atual;○ Propostas de ações de modernização;○ Cronograma de implantação;○ Resultados Esperados. O vídeo de apresentação e o projeto de modernização deverão ser anexados no formulário online. Os

Avaliação curricular	<p>candidatos que não enviarem todas informações solicitadas serão desclassificados.</p> <p>Nesta etapa serão analisadas as informações fornecidas pelos candidatos durante a inscrição, tais como experiências profissionais, formação e o vídeo de apresentação.</p> <p>Os (As) candidatos (as) com perfil compatível com o requerido para o cargo serão convidados a participar da etapa da entrevista.</p>
Entrevista	<p>Roteiro de entrevista: Nesta etapa serão avaliados o perfil do candidato e a trajetória profissional, com base nas competências técnicas e comportamentais descritas neste regimento. As entrevistas poderão ser realizadas em formato online.</p> <p>Apresentação: O (A) candidato (a) deverá preparar uma apresentação conforme o <i>script</i> que será entregue aos participantes desta etapa.</p>
Análise documental	<p>Os (As) candidatos (as) aprovados (as) nas etapas de avaliação curricular e entrevista serão convocados (as) para a entrega de todos os documentos comprobatórios referentes a formação e experiência, bem como assinatura da declaração, conforme exigência da Portaria nº 741, art. 21, § 3º.</p>

6.1 CRONOGRAMA

- o A datas previstas neste cronograma poderão ser alteradas a critério da administração.
- o Caso o processo seletivo seja aberto para o público externo, será divulgado novo cronograma e as inscrições serão reabertas.

Etapa	Datas
Inscrições	De 05 a 12/06
Avaliação curricular	15 a 17/06
Entrevistas	18 e 19/06
Resultado	22/06

6.2 REMUNERAÇÃO

- O valor salário mensal é de R\$ 13.262,09 (Treze mil e duzentos e sessenta e dois reais e nove centavos), além de benefícios previstos em Acordo Coletivo de Trabalho.

7. OUTRAS INFORMAÇÕES

- Se não houver candidatos inscritos ou aprovados no processo seletivo, o provimento dar-se-á pela livre nomeação;
- O candidato que não apresentar a documentação comprovatória estará desclassificado do processo;
- A nomeação do empregado selecionado para ocupar o cargo em comissão estará condicionada à aprovação de consulta a ser enviada ao Ministério da Infraestrutura;
- Aprovação no processo seletivo não gera direito a nomeação;
- A decisão sobre a escolha do candidato se dará, preferencialmente, sobre o candidato mais bem classificado;
- Em caso de ampliação do processo seletivo para o público externo será publicado novo cronograma e serão reabertas as inscrições;
- A liberação do empregado deslocado de outra unidade da VALEC deverá ocorrer no prazo de até 30 dias, salvo determinação em contrário do Presidente da VALEC;
- Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente da VALEC.

Autorizo os termos do presente regramento.

À ASCOM, para divulgação institucional do Processo Seletivo nº 01/2020/VALEC.

ANDRÉ KUHN
Diretor-Presidente