

**I - Cargo: AGENTE DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS****II - Objetivo:**

Atender ao público e prestar informações de cunho turístico e histórico, acerca dos pontos turísticos, edificações e monumentos pertencentes ao Patrimônio Histórico do Município.

**III - Principais Atribuições:**

1. prestar informações ao público sobre origem e acontecimentos históricos e culturais do Município;
2. prestar informações ao público sobre os meios de transporte do Município;
3. realizar plantões, quando necessário, para prestar informações a grupos visitantes;
4. auxiliar e acompanhar visitas organizadas por escolas a monumentos públicos e edificações históricas, prestando as devidas informações;
5. prestar informações ao público sobre a rede hoteleira do Município;
6. auxiliar na organização de eventos em datas comemorativas que envolvam a visita pública às dependências de edificações pertencentes ao patrimônio Histórico do Município.

**IV - Requisitos Mínimos para Provimento:** Ensino Médio Completo.

**V - Recrutamento:** Externo, no mercado de trabalho, mediante Concurso Público.

**VI - Referência Salarial:** 203

**VII - Desenvolvimento Funcional:**

- Progressão salarial automática;
- Progressão por merecimento;
- Promoção para o cargo **Agente de Informações Turísticas, Referência 204**, através de avaliação interna, conforme disposto em Lei e Decreto regulamentador em vigor.

**VIII - Carga Horária:** 35 horas semanais e 175 horas mensais.

**I – Cargo: AGENTE DE OUVIDORIA****II - Objetivo:**

Prestar atendimento através do teleatendimento ativo e receptivo visando a satisfação do contribuinte.

**III - Principais Atribuições:**

1. seguir roteiros e scripts de teleatendimento ativo e/ou receptivo;
2. atender o contribuinte via teleatendimento;
3. orientar o contribuinte direcionando-o ao Órgão /Secretaria competente para solução dos seus problemas;
4. acionar serviços emergenciais;
5. realizar via teleatendimento convites para eventos e campanhas de utilidade pública;
6. realizar via teleatendimento pesquisa das prioridades da população;
7. divulgar obras e serviços via teleatendimento;
8. receber ligações de contribuintes que desejam fazer denúncias, reclamações ou obter informações sobre os serviços prestados pela PMAR.

**IV - Requisitos Mínimos para Provimento:** : Ensino Médio completo

**V - Recrutamento:** Externo, no mercado de trabalho, mediante Concurso Público.

**VI - Referência Salarial:** 203

**VII - Desenvolvimento Funcional:**

- Progressão salarial automática;
- Progressão por merecimento.
- Progressão **do cargo de Agente de Ouvidoria, Referência 204**, através de avaliação interna, conforme disposto em Lei e Decreto