

LEI Nº 1.817, DE 13 DE JULHO DE 2007.
ANEXO I

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 *scriptis* 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: 200

VII – DESENVOLVIMENTO FUNCIONAL:

- Progressão salarial automática;
- Progressão por merecimento.
- Progressão para CLASSE II do cargo de Agente de Ouvidoria, Referência 201, através de avaliação interna, conforme as determinações da Seção II do Capítulo V da Lei 1683/2006 e Decreto regulamentador.

VIII – CARGA HORÁRIA: trinta (30) horas semanais.