

L E I Nº 1.817, DE 13 DE JULHO DE 2007.

AUTOR: PREFEITO MUNICIPAL, FERNANDO ANTÔNIO CECILIANO JORDÃO

A CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS
APROVA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI:

**CRIA O CARGO DE AGENTE DE OUVIDORIA
NO QUADRO PERMANENTE DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS
REIS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Art. 1º Fica criado no Quadro Permanente da Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de Angra dos Reis, constante da Lei nº 1.683, de 27 de maio de 2006, a ser regido pela Lei nº 412/L.O, de 20 de fevereiro de 1995, o seguinte cargo e respectivo quantitativo:

I – no Grupo Funcional Infra-estrutura:

a) **16 (dezesseis) vagas para o cargo de Agente de Ouvidoria.**

Art. 2º Os requisitos para ocupação do cargo criado pelo artigo anterior, suas competências, atribuições, vencimentos e carga horária são constantes do Anexo I da presente Lei.

Art. 3º As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta de dotação própria constante do Orçamento vigente.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor a partir da sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS, 13 DE JULHO DE 2007.

FERNANDO ANTÔNIO CECILIANO JORDÃO
Prefeito

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.