

Da Divisão Técnica de Gestão e Monitoramento de Inovações Digitais

Art. 88. A Divisão Técnica de Gestão e Monitoramento de Inovações Digitais tem as seguintes atribuições:

I- desenvolver permanentemente competências e habilidades dos funcionários em relação a procedimentos e capacitação visando à melhoria dos serviços executados na Rede Fácil; **(WILLIAM)**

II- agregar conhecimentos e informações necessários ao desenvolvimento profissional da equipe e atuar, quando couber, no treinamento. **(WILLIAM E VINICIUS)**

III- **Gerenciar, coordenar e acompanhar** a chefia da Seção Técnica de Gestão dos Processos Digitais e da Seção Administrativa; **(WILLIAM)**

IV- elaborar relatórios gerenciais relativos às atividades pertinentes a sua área de atuação; **(VINICIUS, RAQUEL E ALESSANDRO)**

V- realizar estudos e propor o uso de novas tecnologias, solicitar a concepção, desenvolvimento e/ou avaliação dos sistemas utilizados; **(WILLIAM)**

VI- acompanhar a aquisição, manutenção e melhoria de soluções de ativos de tecnologia de informação e comunicação da Rede Fácil; **(VINICIUS, RAQUEL E ALESSANDRO)**

VII- desenvolver projetos e políticas de atendimento e suporte aos atendentes objetivando a melhoria contínua dos serviços prestados nas Unidades da Rede Fácil; **(VINICIUS E RAQUEL)**

VIII- participar em conjunto com o Departamento de Informática e Telecomunicações dos projetos para aquisição de novos sistemas de atendimento para a Rede Fácil, quando convocado; **(ALESSANDRO)**

IX- participar de reuniões, grupos e comissões de trabalho, colaborando com informações de sua unidade; **(TODOS)**

X- avocar para si, quando da eventual ausência de chefes, as responsabilidades relativas as seções subordinadas a sua unidade; **(WILLIAM)**

XI- manifestar-se em processo administrativo, quando necessário; **(WILLIAM)**

XII- Monitorar o funcionamento dos sistemas utilizados na Rede Fácil e acompanhar as correções e melhorias implementadas; **(VINICIUS E RAQUEL)**

XIII- Em conjunto com as Divisões de Atendimento, planejar, orientar e coordenar as ações de gerenciamento das ferramentas de comunicação e atendimento através de meios digitais; **(WILLIAM E VINICIUS)**

XIV- Pesquisar e incentivar a adoção de novas soluções que possam resultar em melhorias no atendimento ao cidadão; **(ALESSANDRO E VINICIUS)**

XV- elaborar e realizar, em parceria com as Divisões de Atendimento, treinamentos nas ferramentas e sistemas a serem contratados e implantados na Rede Fácil; **(WILLIAM)**

XVI- Gerenciar o cadastro de usuários e unidades nos sistemas utilizados pela Rede Fácil, incluindo a definição de perfis de acesso, assim como a realização das operações de ativação, desativação e edição nos sistemas sob responsabilidade do Departamento de Atendimento ao Cidadão; **(VINICIUS E RAQUEL)**

XVII- Reportar às chefias de atendimento o andamento das solicitações de correções dos sistemas, com informações sobre prazos e status. **(RAQUEL E VINICIUS)**

Da Seção Técnica de Gestão dos Processos Digitais

Art. 89. A Seção Técnica de Gestão dos Processos Digitais tem as seguintes atribuições:

IV- emissão de relatórios periódicos, com vistas à melhoria contínua dos serviços prestados;**(TODOS)**

V- subsidiar a atualização dos manuais de atendimento, em conjunto com as Divisões Técnicas de Serviços; **(TODOS)**

VI- em conjunto com a Divisão Técnica de Gestão de Atendimento ao Cidadão, identificar necessidades dos servidores que fazem o atendimento e promover a capacitação contínua dos mesmos; **(RAQUEL E VINICIUS)**

VII- implementar, em sua área de atuação, rotinas e procedimentos, para os serviços de atendimento e administrativos, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo superior hierárquico; **(TODOS)**

VIII- monitorar o funcionamento dos sistemas e solicitar reparos/melhorias, quando necessário; **(RAQUEL)**

IX- subsidiar a Divisão técnica quanto à análise de demandas, com vistas à melhoria dos serviços prestados e efetuar os encaminhamentos necessários à solução dos problemas; **(TODOS)**

X- propor melhorias de procedimentos dos serviços prestados e padrão de atendimento relacionados à sistemas; **(ALESSANDRO)**

XI- zelar pela qualidade dos sistemas utilizados no Departamento ao Cidadão; **(TODOS)**

XII- promover a integração e o desenvolvimento dos recursos humanos e tecnológicos em sua área de atuação; **(TODOS)**

XIV- receber, solucionar e encaminhar os processos, ordens de anexo e demais serviços correlatos a sua unidade. **(WILLIAM)**

XV- Implantar metodologias e formas de integração da informação e tecnologia no âmbito do Departamento de Atendimento ao Cidadão; **(WILLIAM)**

XVI- gerenciar processos de desenvolvimento tecnológico em conjunto com a Divisão Técnica; **(VINICIUS)**

XVIII- elaborar e divulgar manuais e normas dos sistemas utilizados no Departamento de Atendimento ao Cidadão; **(VINICIUS E ALESSANDRO)**

XIX- elaborar relatórios individuais e coletivos quanto às ocorrências pertinentes à sua área de atuação, direcionando as demandas ao superior hierárquico. **(TODOS)**

XXI- Reportar às chefias de atendimento o andamento das solicitações de correções dos sistemas, com informações sobre prazos e status. **(RAQUEL)**

XXII- controlar a frequência e efetuar o lançamento de ocorrências no sistema de ponto biométrico; **(TODOS)**

XXIII – Aprovação do ponto eletrônico **(WILLIAM)**