

<b>Descrição do Cargo</b>	
<b>Título:</b>	<b>Gerente de Ouvidoria Geral</b>
<b>Diretoria:</b>	Conselho de Administração
<b>Superior Imediato:</b>	Conselho de Administração
<b>Objetivo do Cargo</b>	
Gerenciar as atividades da área de ouvidoria, acompanhando o recebimento, análise e tratativa das manifestações, assegurando o cumprimento das normas que regulamentam a atividade.	
<b>Principais Responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar a tratativa das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações diversas, visando ao cumprimento das normas que regulamentam a atividade.</li> <li>• Administrar o tratamento das manifestações que digam respeito à área de atuação e influência da Autoridade Portuária do Porto, assegurando que todas recebam as respostas dentro dos prazos estipulados por lei.</li> <li>• Estimular a aplicação do princípio de solução pacífica de conflitos, através da introdução de metodologias de mediação e conciliação.</li> <li>• Direcionar as indicações de melhorias a serem encaminhados à Autoridade Portuária do Porto quando forem detectadas falhas na execução de serviços.</li> <li>• Monitorar o correto direcionamento dos casos que não sejam de responsabilidade da Ouvidoria, assegurando o encaminhamento direto ao responsável pela prestação do serviço.</li> <li>• Elaborar relatórios gerenciais referentes às atividades da área, disponibilizando as informações para análise da Autoridade Portuária.</li> <li>• Gerenciar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão, acompanhando as tratativas referentes a pedidos de informação e outras.</li> <li>• Monitorar o recebimento das manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade, examinando as causas das manifestações recebidas, com o objetivo de solucionar as demandas apresentadas.</li> <li>• Cumprir e fazer cumprir os procedimentos, orientações e determinações da empresa referentes aos aspectos de segurança no trabalho, saúde ocupacional, e meio ambiente.</li> <li>• Responder pela otimização de desempenho da empresa, atuando de maneira eficaz na melhoria dos indicadores de desempenho estabelecidos para sua área.</li> <li>• Responder pela gestão de clientes internos e externos, estreitando o relacionamento para garantir o atendimento de expectativas e satisfação quanto aos serviços prestados.</li> <li>• Estruturar e administrar as relações com fornecedores, acompanhando os prazos de</li> </ul>	

contratos, avaliando serviços e monitorando o desempenho dos mesmos.

- Gerenciar recursos terceirizados em sua área de atuação.

### ***Requisitos Desejáveis***

#### ***Formação Escolar:***

Ensino Superior Completo.

Área de formação: preferencialmente em Administração, Gestão de Recursos Humanos ou áreas correlatas.

#### ***Conhecimentos:***

- Mínimo de 5 anos de experiência na área, sendo 2 anos em posição de Supervisão.
- Experiência em atividades relacionadas ao atendimento ao público.
- Possuir notório conhecimento dos serviços e atividades realizados pela Cia. Docas.
- Possuir boas habilidades de comunicação e, preferencialmente, capacitação na área de mediação e conciliação para o estímulo a processos de que propiciem a solução pacífica de conflitos.