

Descrição do Cargo	
Título:	Gerente de Operação de Soluções
Diretoria:	Diretoria Administrativa Financeira
Superior Imediato:	Superintendente de Tecnologia da Informação
Objetivo do Cargo	
Gerenciar o atendimento aos chamados dos usuários, zelando pelos padrões de qualidade e tempo requeridos e garantindo a disponibilidade das soluções tecnológicas em operação na Companhia.	
Principais Responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Manter a disponibilidade das soluções tecnológicas em operação na Companhia. • Gerenciar a manutenção das soluções de TIC. • Encaminhar os incidentes técnicos e/ou problemas não solucionados no 1º nível para as gerências responsáveis pela construção das soluções (níveis superiores). • Realizar o controle de qualidade no atendimento aos chamados abertos. • Fazer a manutenção do catálogo de serviços de TIC, bem como realizar o acompanhamento e gestão de indicadores e níveis de serviços acordados. • Gerenciar o processo de gestão da mudança do ambiente de TIC. • Cumprir e fazer cumprir os procedimentos, orientações e determinações da empresa referentes aos aspectos de segurança no trabalho, saúde ocupacional, e meio ambiente. • Responder pela otimização de desempenho da empresa, atuando de maneira eficaz na melhoria dos indicadores de desempenho estabelecidos para sua área. • Responder pela gestão de clientes internos e externos, estreitando o relacionamento para garantir o atendimento de expectativas e satisfação quanto aos serviços prestados. • Estruturar e administrar as relações com fornecedores, acompanhando os prazos de contratos, avaliando serviços e monitorando o desempenho dos mesmos. • Gerenciar recursos terceirizados em sua área de atuação. 	

Requisitos Desejáveis

Formação Escolar:

Ensino Superior Completo com especialização ou experiência comprovada na área de atuação.

Área de Formação: preferencialmente Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Administração, Engenharia ou áreas correlatas.

Conhecimentos:

- Mínimo de 5 anos de experiência na área, sendo 2 anos em posição de Supervisão.
- Possuir registro ativo no CREA, quando a formação for Engenharia.
- Conhecimentos do gerenciamento de níveis de suporte.
- Habilidade em negociação com clientes.
- Conhecimento em Processos e Ferramentas de Qualidade.