

## PROJETO NAVE DO CONHECIMENTO DO ENGENHÃO

### DENOMINAÇÃO DA FUNÇÃO:

#### ASSISTENTE DE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS AO USUÁRIO

### PERFIL DO CARGO

### DESCRIÇÃO SUMÁRIA:

Trabalhará em turnos, parte da manhã e parte da tarde, no horário de **08:00 às 16:00 e 13:30 às 21:30**, de **terça a sábado e no domingo e feriado em escala de 09:00 as 17:00**. Perfazendo uma jornada de **42 horas semanais, podendo ser aplicado 44 horas semanais em caso de necessidades**.

A profissional deverá desenvolver habilidades para recepcionar e atender diferentes públicos, por meio de diversos canais de comunicação (telefone, virtual e presencial).

Promover a satisfação, a qualidade e a excelência no atendimento. Triar informações e estabelecer fluxos de atendimento, com base nos processos, produtos e serviços da organização, de modo a atender com rapidez e eficiência às necessidades do visitante e usuários.

Na unidade, acolherá e registrará os novos usuários. Assim como, prestar atendimento aos usuários externos e internos. Apresentará os serviços da Rede do Conhecimento aos usuários, acompanhará os usuários da Internet, Lan Table e da biblioteca digital, acompanhar os usuarios na apresentação dos equipamentos e aplicativos existentes na Unidade.

Deverá ter competências de secretaria para apoiar os serviços administrativos e técnicos nos seus trabalhos. Auxiliando na execução das tarefas administrativas, marcando e cancelando compromissos e reservas efetuadas pelos usuários.

Estará subordinada diretamente ao Administrador e ao Coordenador da Nave.

### ATRIBUIÇÕES:

- Planejar e desenvolver método de trabalho a ser executado na recepção, visando despertar nos usuários da unidade o interesse nos implementos oferecidos. Utiliza os aplicativos de multimídia;
- Interagir e dialogar com os usuários sobre os conteúdos pertinentes aos programas constantes na Nave do Conhecimento, estimulando o interesse em utilizar os aplicativos multimídias e serviços disponíveis;
- Deverá ter experiência de secretaria, para apoiar os serviços administrativos e técnicos nos seus trabalhos.
- Deverá fazer o controle de acesso dos usuários aos programas e conteúdos disponíveis na unidade, marcando e cancelando compromissos e reservas efetuadas pelos usuários.
- Responsável por fazer o atendimento aos usuários e visitantes, fazer atendimento telefônico;

- Recepcionar chegada de documentos e fazer o controle de documentos que passam pela recepção;
- Acompanhará os usuários da Internet, Lan Table e da biblioteca digital.
- Acompanhar os usuarios na apresentação dos equipamentos e aplicativos existentes nas Unidades.
- E outras atribuições inerentes à função e ao Projeto Nave do Conhecimento, visando dar assistência tecnologicas aos usuários os devidos esclarecimentos sobre os conteúdos e equipamentos.

### REQUISITOS

#### ESCOLARIDADE:

Formação em nível superior em Tecnologia ou cursando, ou em curso tecnico em informática ou equivalente.

**EXPERIÊNCIA:** Na área de atuação de 01 a 03 anos.

#### CONHECIMENTOS E HABILIDADES:

- Conhecimentos em tecnologia da informação;
- Conhecimento intermediário/avançado do idioma Inglês /Espanhol (ser capaz de dialogar com desenvoltura com um usuário estrangeiro);
- Habilidade para contato com interlocutores e fornecedores e usuários da unidade;
- Identificação das necessidades dos usuários internos e externos;
- Planejamento, análise e tratar as informações da gestão administrativa da unidade;
- Capacidade para tomada de decisões operacionais e técnicas no atendimento ao público em geral;
- Domínio de software de editor de textos, banco de dados e planilhas eletrônicas e conhecimento tecnológico;
- Organização do trabalho;
- Recursos computacionais aplicáveis a sua área de atuação;
- Iniciativa para buscar informações necessárias ao desenvolvimento do trabalho do setor sob sua responsabilidade;
- Iniciativa para tomar providências inerentes a suas atribuições;
- Capacidade para administrar conflitos.

**ENTRE AS CARACTERÍSTICAS NECESSÁRIAS, ESTÃO:** boa comunicação oral, boa dicção e audição, organização, habilidade para digitar, equilíbrio, simpatia, rapidez, capacidade de memorização, responsabilidade, autocontrole, dinamismo, discrição, atenção, segurança e ética.

**BENEFÍCIOS:**

- ⇒ Plano de Saúde;
- ⇒ Plano Odontológico
- ⇒ Ticket Refeição/Alimentação
- ⇒ Vale Transportes
- ⇒ Seguro de Vida

**NORMAS:**

- Estar ciente das normas constante do manual de ambientação e ao regulamento interno da Nave do Conhecimento respeitando a sua aplicabilidade nas atividades a serem desenvolvidas.

Declaro ter recebido o perfil do cargo, estando ciente que o mesmo poderá ser alterado visando um melhor atendimento aos usuários, as inovações tecnológicas e a Gestão das Naves do Conhecimento, não se caracterizando alteração contratual.

---

Nome

---

Assinatura