



## **Recrutamento de Especialista - Gestor de Canais de Atendimento**

Na Agência para a Modernização Administrativa (AMA), lideramos o caminho na transformação digital do Estado e esforçando-nos para que os serviços públicos sejam mais eficientes, acessíveis e focados no cidadão. Estamos empenhados em inovar e implementar soluções tecnológicas avançadas que marquem a diferença na vida das pessoas, promovendo uma visão de futuro onde a tecnologia abre novas possibilidades para todos, rumo a uma sociedade mais interconectada e sustentável.

### **Porquê a AMA?**

Na AMA valorizamos a inovação, a positividade e o desejo de fazer a diferença. Oferecemos um ambiente estimulante onde poderás liderar iniciativas que moldarão o futuro dos serviços públicos em Portugal. Trabalhar na AMA é contribuir para a construção de um governo mais digital, acessível e seguro!

### **Perfil:**

O Gestor de Canais de Atendimento será responsável por assegurar o exercício das competências da AMA no que respeita à expansão e gestão da rede de atendimento digital, presencial e do centro de contacto, numa lógica de omnicanalidade, garantindo a respetiva coerência dos serviços e a sua experiência de utilização.

### **Número de vagas:**

1 Posto de trabalho.

### **Responsabilidades:**

- Desenvolvimento e implementação do plano estratégico para a Direção de Serviço Público Omnicanal, alinhada com a visão estratégica e objetivos da organização;





- Gestão integrada e alinhada dos diversos canais de atendimento ao cidadão (presencial, telefónico e digital), garantindo o desempenho e a colaboração entre elas e as restantes Direções e equipas da organização;
- Acompanhamento da operação de atendimento presencial nas lojas e espaço cidadão e da operação de expansão de lojas de cidadão assegurando os padrões definidos pela organização no âmbito do atendimento ao cidadão;
- Promoção da inovação na prestação de serviços públicos, identificando oportunidades de melhoria na experiência do atendimento ao cidadão nos diversos canais de atendimento (presencial, telefónico e digital) e na eficiência operacional;
- Gestão do portfolio de serviços público prestados nas Lojas e Espaços Cidadão, criando e/ou adaptando o portfólio de oferta de serviços e definição de modelo de negócio associado;
- Gestão dos recursos financeiros e humanos da Direção, garantindo a sua eficiência e eficácia;
- Estabelecimento e manutenção de parcerias e diálogo com outras entidades no âmbito da prestação de serviços públicos;
- Implementação de sistemas de monitorização e avaliação para medir o desempenho da Direção, identificar áreas de oportunidade e garantir a prestação de serviços públicos de alta qualidade em conformidade com o plano da organização e com as expectativas dos cidadãos.

#### **Requisitos:**

- Formação superior nas áreas da Gestão, Economia, Tecnologias de Informação ou outra que se revele adequada;
- Mínimo de 7 anos de experiência comprovada na função ou em funções similares;
- Sensibilidade e compreensão dos princípios e práticas de administração pública, especialmente no que diz respeito à entrega de serviços públicos centrados no cidadão;
- Experiência em equipas de transformação digital, incluindo a implementação de soluções omnicanal para melhorar a experiência do utilizador e a eficiência operacional;





- Excelente capacidade de comunicação verbal e escrita;
- Experiência comprovada de articulação e negociação com stakeholders e parceiros;
- Capacidade de pensar estrategicamente e antecipar tendências futuras na prestação de serviços públicos, com foco na inovação e na adaptação às mudanças;
- Espírito de missão e concretização, delineando objetivos claros e metas atingíveis no curto, médio e longo prazo.
- Forte capacidade de influência, inspiração e gestão de equipas multifuncionais, com especial enfoque na motivação diária de equipas;
- Capacidade de resiliência e forte apetência para o pensamento voltado para a solução;
- Pensamento estratégico e crítico, com forte competência para a tomada de decisão;
- Conhecimentos da língua inglesa serão valorizados;

Contrato Individual de Trabalho a termo certo, por um ano, com possibilidade de renovação por mais um ano ou conversão por tempo indeterminado.

**Para te candidatares:**

Se queres fazer parte deste projeto, envia o teu CV, o certificado de habilitações e demais documentos que julgues importantes para a tua candidatura, para o *email* [recrutamento@ama.gov.pt](mailto:recrutamento@ama.gov.pt).

**Contamos contigo para contribuir para a concretização da nossa missão!**

