Assistente de Atendimento e Apoio ao Cidadão

Loja de Cidadão das Laranjeiras

Na **Agência para a Modernização Administrativa** (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!

Responsabilidades:

- Atendimento, no âmbito dos serviços disponibilizados no Espaço Cidadão e/ou Espaço Empresa, informações sobre os requisitos para a prestação dos serviços e demais informações necessárias à boa compreensão dos serviços prestados;
- Apoio na realização de serviços digitais, disponíveis com ou sem autenticação;
- Registo dos atendimentos nas plataformas de suporte e gestão do atendimento;
- Abertura de caixa, registo dos valores cobrados no atendimento, guarda e conferência de valores e entrega à Unidade de Gestão;
- Lançamento nos ficheiros de controlo, dos valores diários gerados no Espaço Cidadão;
- Estudo do Manual de apoio ao funcionamento e atendimento e das orientações e instruções de trabalho com impacto no atendimento, para atualização dos procedimentos vigentes;
- Monitorização dos processos realizados, designadamente quanto ao estado e notificações quanto a eventuais inconformidades, resposta às notificações recebidas e outras diligências com vista à finalização dos processos;
- Reporte dos constrangimentos técnicos, que condicionem o atendimento ou impeçam a realização dos serviços;
- Apoio à Unidade de Gestão no acolhimento e orientação dos cidadãos na Loja, designadamente na triagem, identificação do serviço e senhas, localização das entidades na Loja, apoio na obtenção de contactos, locais e canais alternativos;

- Outro apoio administrativo complementar ao funcionamento da Loja;

Requisitos:

- 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe se equiparado.
- Formação em áreas comportamentais, línguas estrangeiras, informática (office) e linguagem gestual.
- Experiência profissional em atendimento ao público.

Número de vagas: 2 Postos de trabalho.

Local de Trabalho: Agência para a Modernização Administrativa - Loja de Cidadão das Laranjeiras.

Contrato: Contrato Individual de Trabalho por tempo indeterminado, com período experimental de seis meses.

Para te candidatares: Se queres fazer parte deste projeto, envia o teu CV, o certificado de habilitações e demais documentos que julgues importantes, para o *email* recrutamento@ama.gov.pt.

Contamos contigo para contribuir para a concretização da nossa missão!

RUA SANTA MARTA N.º 55 | 1150-294 LISBOA – PORTUGAL
+ 351 217 231 200 | www.ama.gov.pt