

## Técnico de Apoio ao Espaço Cidadão

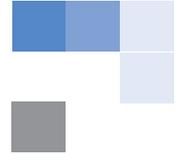
Na **Agência para a Modernização Administrativa (AMA)** valorizamos a inovação, a positividade e o desejo de fazer a diferença. Oferecemos um ambiente estimulante onde poderás liderar iniciativas que moldarão o futuro dos serviços públicos em Portugal. Trabalhar na AMA é contribuir para a construção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

### **Responsabilidades:**

Apoio à gestão da rede Espaços Cidadão, designadamente:

- Assegurar o funcionamento de acordo com os princípios e regras de funcionamento definidos pela AMA no Manual de apoio ao funcionamento e atendimento;
- Produzir e analisar indicadores de planeamento e controlo e monitorização de indicadores de desempenho, operacionais e de qualidade;
- Desenvolver e assegurar a manutenção e atualização de bases de registo, para controlo dos indicadores de apoio à gestão da rede;
- Conceber e preparar novos suportes e materiais de apoio ao funcionamento e atendimento;
- Identificar e avaliar incidentes críticos e oportunidades de melhoria, com necessidade de intervenção e apoio;
- Analisar os serviços disponibilizados e respetivas necessidades de atualização e identificar potencialidades de alargamento ou ajuste e melhoria da oferta de serviços;
- Assegurar a articulação junto dos canais internos de apoio e suporte ao atendimento;
- Articular internamente com as demais equipas, competentes em razão da matéria;
- Preparar e atualizar informações e instruções de trabalho para o atendimento e assegurar a evolução e melhoria do manual de apoio ao funcionamento e atendimento ou outros instrumentos de apoio;
- Realizar auditorias internas à qualidade, presenciais e/ou remotas e respetivos relatórios,





com apuramento dos resultados e identificação das não conformidades e oportunidades de melhoria;

- Apoiar a elaboração de relatórios de atividade;
- Acompanhar a implementação, funcionamento e utilização da plataforma de suporte ao atendimento;
- Promover as interações necessárias com os stakeholders nomeadamente assegurando o acompanhamento de reuniões de monitorização do funcionamento;
- Promover a divulgação de informações úteis e permanentemente atualizadas, através dos canais informativos da AMA, nomeadamente relacionadas com horários ou restrições ao funcionamento;
- Apoiar nas demais tarefas no âmbito da gestão da rede Espaços Cidadão, garantindo a implementação da estratégia para o atendimento, conforme indicação da Direção e respetiva Equipa de Atendimento.

**Requisitos:**

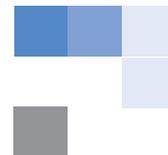
- Licenciatura, preferencialmente em áreas de Gestão, Psicologia ou Ciências Sociais, Recursos Humanos, Direito, Administração Pública, ou áreas similares;
- É valorizada formação na área de gestão de pessoas, áreas comportamentais, línguas estrangeiras, informática (office) e linguagem gestual;
- É valorizada a experiência anterior em contacto com público e gestão de equipas.

**Número de vagas:** 1 Posto de trabalho.

**Local de Trabalho:** Agência para a Modernização Administrativa - Loja de Cidadão de Braga

**Contrato:** Contrato Individual de Trabalho 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 o *email* [recrutamento@ama.gov.pt](mailto:recrutamento@ama.gov.pt).

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

