

FUNCEF abre seleção para cargo de ouvidor

---

---

### ***Candidatos devem enviar currículo até o dia 20/2***

A Fundação dos Economiários Federais – FUNCEF, considerando o final do mandato de sua Ouvidora, abriu a presente seleção para identificar candidatos para exercício desse cargo, com mandato de 2 anos a contar da data de sua posse. A escolha será conduzida com análise curricular prévia e as entrevistas serão conduzidas pelos membros do Conselho Deliberativo, a quem a Ouvidoria está vinculada.

### **Papel do Ouvidor:**

O ouvidor tem como dever viabilizar os legítimos interesses dos cidadãos, seja em órgãos da administração pública - em quaisquer dos seus níveis e poderes - seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado. (Associação Brasileira de Ouvidores - ABO)

O ouvidor é um profissional qualificado que atua de forma neutra e confidencial com reclamações dos clientes, estabelecendo como objetivo a solução do problema e a proposição de melhorias no atendimento realizado pela organização. (OMD Soluções para Ouvidorias).

### **AS PRINCIPAIS TAREFAS DA OUVIDORIA DA FUNCEF SÃO:**

1. Encaminhar às áreas da FUNCEF as demandas acolhidas, observando as disposições constantes na Matriz de Atribuições e monitorar o tratamento dispensado por elas;
2. Responder às demandas recebidas e adotar os procedimentos necessários para

conclusão dessas, observando os prazos definidos nos normativos internos e legislação;

3. Apresentar recomendações às áreas da FUNCEF, visando aprimorar o atendimento das demandas protocoladas na Ouvidoria;

4. Fornecer aos Órgãos de Administração da FUNCEF, informações qualitativa e quantitativa relativas às demandas registradas na Ouvidoria; e

5. Assegurar a confidencialidade das informações transitadas na Ouvidoria.

### **COMPETÊNCIAS ESPERADAS:**

- Motivação
- Diligência
- Responsabilidade
- Proatividade
- Idoneidade
- Eficiência
- Facilidade de comunicação
- Perfil analítico
- Capacidade de conciliação

### **CONHECIMENTO DESEJADO:**

- Ética e Cidadania
- Mediação de Conflitos
- Regras Gerais de Ouvidoria
- Lei de Acesso à Informação
- Código de Defesa do Consumidor

### **FORMAÇÃO:**

- Curso superior
- Desejável ter especialização
- Desejável a certificação por entidade oficial (Associação Brasileira de Ouvidores)

### **ETAPAS:**

**1ª)** Triagem curricular conforme exigências do perfil;

- Finalização prevista para o dia 22 de fevereiro de 2019

**2ª)** Entrevista: a definir

**COMO PARTICIPAR:**

Envio do currículo para o e-mail [selecao@funcef.com.br](mailto:selecao@funcef.com.br) até o dia 20 de fevereiro.

**IMPORTANTE:**

- As datas previstas para a realização das Etapas do Processo estão sujeitas a alteração.
- Não serão aceitas inscrições fora do prazo.
- Todos os requisitos e exigências deverão ser cumpridos.
- As etapas serão de caráter eliminatório e os resultados serão divulgados aos interessados, mediante solicitações individuais.

**Fonte:** FUNCEF, em 11.02.2019.

---