

**Processo Seletivo para a Vaga:**  
**Supervisão Técnica**

**Informações sobre a vaga:**

Número de vagas: **1 vaga**

Remuneração: **R\$2130,07**

Vaga aberta para: **público interno (Supervisores de Contact Center)**

Período de divulgação: 15/01/2014 – 25/01/2014

**Processo aberto para:**  
**Supervisores de Contact Center**

É necessário experiência de 2 anos no cargo de Gestão.

**Formação Acadêmica:**

Estar cursando superior a partir do 5º período.

**Conhecimentos Específicos:**

Conhecimento intermediário de Informática;

Conhecimento Pacote Office intermediário;

Inglês básico;

Desejável conhecimento ITIL.

**Habilidades:**

Boa fluência verbal, bom relacionamento interpessoal, Criatividade, boa argumentação, Iniciativa e pró-atividade, Raciocínio lógico, saber trabalhar em equipe, saber trabalhar sob pressão, Flexibilidade, saber dar e receber feedback e tomar decisões.

**Atividades Desenvolvidas na Função:**

Acompanhar e garantir o cumprimento do SLA / nível de serviço acordado com o cliente, realizando a avaliação de qualidade, produtividade e comportamento dando feedback aos técnicos e apresentando resultados à gerência;

Analisar o desempenho da equipe (qualidade, produtividade e comportamento) através de relatórios e ferramentas de gerência, visando realizar o controle e acompanhamento de tráfego descrevendo indicadores (ofensores) que causem impacto na operação;

Criar, manter e gerenciar escalas de trabalho, procurando acompanhar a gestão de pessoas, dando apoio à equipe e à gerência detectando pontos de melhoria através da criação e realização de planos de ação;

Reunir-se periodicamente com as equipes, repassando e coletando informações garantindo a comunicação interna através de repasse de informações, para equalização do conhecimento, aperfeiçoamento de processos e entrosamento dos técnicos;

Efetuar a logística de qualquer evento da operação, controlando escalas, folgas, listas de presença, entregas de convites, etc, visando facilitar sua realização;

Oferecer suporte operacional, educando e orientando os técnicos na resolução das solicitações, procurando facilitar treinamentos para que o conhecimento seja difundido a todos da equipe.

Manter-se atualizado, lendo procedimentos operacionais, participando de reuniões, treinamentos e outros para oferecer suporte quando necessário;

Manter o clima organizacional da equipe, administrando conflitos e possibilitando um ambiente agradável de trabalho, etc;

Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias.

Acompanhar e apoiar a equipe para que os objetivos específicos sejam atingidos, procurando emitir relatório de fechamento dos objetivos e enviar informações para a folha de pagamento e para a área responsável, acompanhando a gestão de orçamento e dando apoio a gerência;

Participar de todos eventos (reuniões, treinamentos operacionais, treinamentos previstos em PIF – Programa Interno de Formação e outros) oferecidos pela empresa, visando acumular capital intelectual para supervisionar e orientar a equipe;

Zelar pela imagem da empresa, mantendo sigilo das informações, procurando conhecer e perpetuar a filosofia da empresa rede.

Enviar informações para folha de pagamento, visando agilizar as rotinas administrativas (férias, afastamentos, faltas);

Acompanhar os processos seletivos, dando apoio à gerência na seleção dos candidatos;

Identificar problemas críticos que ocorrem na operação, propondo soluções inovadoras para os mesmos.

#### **Etapas do Processo Seletivo:**

Avaliação de CV;

Testes e Cases;

Entrevista com Gerência da área e TH;

**Obs: As etapas podem sofrer alterações no decorrer do processo.**

**Interessados enviar currículo para: [verals@algartech.com](mailto:verals@algartech.com) com o título da vaga até o dia 25/01/2014 mencionando os requisitos necessários.**

**Atenciosamente,**

**Vera Lúcia Schulz**

[verals@algartecnologia.com.br](mailto:verals@algartecnologia.com.br)

**Equipe R&S**

Algar Tech

---