



## Ministério das Comunicações

### **Edital No. 403/2022, de 07 de outubro de 2022**

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações, no uso de suas atribuições, está selecionando 3 (três) servidores para atuarem naquela unidade, em Brasília/DF.

#### 1. SOBRE A UNIDADE

À Ouvidoria compete, em síntese, receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação direcionados ao Ministério das Comunicações; incentivar a transparência, o acesso à informação pública e a abertura de dados de interesse coletivo ou geral, produzidos ou custodiadas pelo órgão; apoiar o atendimento às demandas do serviço de informações ao cidadão; colaborar com o Órgão Central do Sistema de Ouvidoria na implementação, coordenação e registro de informações relacionadas às atividades da Ouvidoria; participar de capacitação e treinamento relacionado às atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

#### 2. DA(S) VAGA(S) / OPORTUNIDADE(S)

Fica aberta no período de 10/10/2022 a 31/12/2022 as inscrições objetivando a ocupação de 3 (três) vagas com movimentação imediata para exercício na Ouvidoria do Ministério das Comunicações em Brasília/DF, As inscrições serão recebidas através do Aplicativo SouGOV, menu Currículo e Oportunidades, ou por meio de correspondência eletrônica a ser enviada para o endereço [ouvidoria@mcom.gov.br](mailto:ouvidoria@mcom.gov.br) e [valter.matos@mcom.gov.br](mailto:valter.matos@mcom.gov.br) no período especificado com o título "Processo Seletivo - MCom/Ouvidoria", tendo como anexo o currículo gerado pela plataforma SIGEPE Banco de Talentos (<https://bancodetalentos.economia.gov.br>) ou redigido em outra ferramenta. Para os que não possuem matrícula no SIGAC/SIGEPE, poderão utilizar o módulo de requerimento do Sigepe para cadastrarem-se no Sigepe Banco de Talentos ou redigir o currículo em outra ferramenta e enviá-lo para os e-mails acima mencionados. Não haverá cobrança de taxa de participação. As inscrições que não corresponderem aos critérios técnicos exigidos no Edital serão desconsiderados. A inscrição do candidato implicará o conhecimento prévio e a aceitação das presentes instruções e normas estabelecidas neste edital em relação às quais não poderá alegar desconhecimento. As informações prestadas no currículo são de inteira responsabilidade do candidato, podendo a Ouvidoria excluir do Processo Seletivo aquele que fornecer dados incorretos, incompletos ou inverídicos.

##### 2.1. Oportunidade na Ouvidoria do MCom

**Unidade Organizacional:** Ouvidoria

**Vagas:** 3

**Programa de Gestão:** Parcial

**Jornada:** 40 Horas

**Tipo de Movimentação:** Requisição

##### 2.1.1. Requisitos da Oportunidade

###### FORMAÇÃO PREFERENCIAL

- Administração; Direito; Comunicação Social; Gestão Pública; Ciências Políticas; Letras; Sociologia - Nível GRADUAÇÃO (Obrigatório)

###### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

- Área administrativa (Desejável)  
Tempo mínimo: 12 meses  
A experiência deve ter sido exercida no serviço público

###### ÁREA DE ATUAÇÃO (Obrigatórios ou Desejáveis)

- OUVIDORIA (Obrigatório)

###### CAPACITAÇÃO

- Conhecimento básico de legislação e rotinas de ouvidoria (Desejável)

## COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS DESEJADAS

- AUTOCONHECIMENTO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL (Desejável)
- COMUNICAÇÃO (Desejável)
- COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA (Desejável)
- ENGAJAMENTO DE PESSOAS E EQUIPES (Desejável)
- FOCO NOS RESULTADOS PARA OS CIDADÃOS (Desejável)
- GERAÇÃO DE VALOR PARA OS USUÁRIOS (Desejável)
- GESTÃO DE CRISES (Desejável)
- GESTÃO PARA RESULTADOS (Desejável)
- INOVAÇÃO E MUDANÇA (Desejável)
- ORIENTAÇÃO POR VALORES ÉTICOS (Desejável)
- TRABALHO EM EQUIPE (Desejável)

## AS ATIVIDADES QUE SERÃO EXERCIDAS ENVOLVEM

- receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação direcionados ao Ministério das Comunicações e encaminhá-los à unidade competente;
- apoiar o atendimento às demandas do serviço de informações ao cidadão (SIC) a que se refere a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 7.724/2012;
- realizar a conciliação e a mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria entre cidadãos e órgãos do Ministério das Comunicações;
- fornecer aos dirigentes do Ministério, informações e dados relacionados as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão;
- colaborar com o Órgão Central do Sistema de Ouvidoria na implementação, coordenação e registro de informações relacionadas às atividades de Ouvidoria;
- colaborar na realização de capacitação e treinamento relacionado às atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

## 3. DO PROCESSO SELETIVO

### 3.1. DAS ETAPAS DO PROCESSO

#### 3.1.1. Inscrição

Para se inscrever, o candidato deverá conhecer plenamente os termos do edital e certificar-se de que é capaz de comprovar o atendimento a todos os requisitos gerais e específicos, além das qualificações técnica que indicar, bem como ter ciência de eventuais perdas de gratificação decorrentes do processo de movimentação. A inscrição do candidato implicará o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital, em relação às quais não poderá alegar desconhecimento. Conforme determina a Instrução Normativa SGP nº 4, de 28 de dezembro de 2018, em seu art. 4º, Os currículos dos candidatos deverão estar cadastrados no Banco de Talentos do Sou.gov.br . Os currículos devem ser salvos em PDF e encaminhados para o endereço eletrônico , colocando no título do e-mail o número do edital. Serão desconsiderados os currículos dos candidatos elaborados em outras plataformas, salvo quando indisponibilidade do Banco de Talentos. Neste caso, serão aceitos currículos em outros formatos, com preferência à plataforma lattes do CNPQ , devendo o(a) candidato(a) enviar espelho do registro de indisponibilidade anexo ao e-mail de candidatura.

#### 3.1.2. Análise Curricular

#### 3.1.3. Entrevista

#### 3.1.4. Resultado

## 4. CRONOGRAMA

ETAPAS	DATAS	OBSERVAÇÕES
Inscrição	De 10/10/2022 até o dia 31/12/2022	
Análise Curricular	De 01/01/2023 até o dia 27/01/2023	
Entrevista	De 31/01/2023 até o dia 10/02/2023	
Resultado	De 13/02/2023 até o dia 17/02/2023	

## 5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- A escolha final do candidato é ato discricionário da autoridade responsável pela indicação, nomeação ou pela designação.
- Na hipótese de não ser escolhido qualquer dos candidatos selecionados, o(a) Ministério das Comunicações poderá solicitar a abertura de nova seleção.
- O recebimento da inscrição do candidato implicará na aceitação das normas para o processo seletivo contidas neste edital.
- A qualquer tempo poder-se-á anular a designação do candidato, desde que verificada qualquer incongruência nos documentos apresentados.
- As informações prestadas no currículo são de inteira responsabilidade do candidato, dispondo o(a) Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP) do direito de excluir do processo seletivo aquele que fornecer dados comprovadamente inverídicos.
- O não comparecimento à entrevista na data, na hora e no local definidos será considerado como desistência por parte do candidato, sendo ele automaticamente eliminado do processo seletivo.