

AMD TELECOM: UM ESTUDO PRÁTICO EM GESTÃO DE PESSOAS E LEGISLAÇÃO EMPRESARIAL

DA SILVEIRA, Camila Feijó¹
CAMARGO, Dhyordan¹
PACHECO, Otávio Garcia¹
DUCK, Pedro Henrique Abram¹
PRESTES, Caroline Soares²
THIEL, Geruza Rodrigues²
PERBONI, Viviane²

RESUMO: A globalização influencia no ambiente organizacional, fazendo com que empresas busquem adaptar-se às mudanças que ocorrem junto com este evento. Anexo a essas mudanças, as áreas da Administração também se desenvolvem, tornando-se indispensáveis para empresas que buscam crescer em sua área. Com isso, o objetivo geral deste trabalho é abordar três áreas importantes para a Administração, Gestão de Pessoas, Contabilidade e Legislação Empresarial. Foi realizado também, um estudo prático na empresa AMD Telecom, onde desenvolve-se o organograma e as descrições de cargos da empresa. Para construção do artigo utilizou-se majoritariamente a pesquisa bibliográfica para conceituar os tópicos, já para a parte prática, foi feita a coleta de dados na empresa e uma entrevista com um profissional da mesma. Foram descritos 8 cargos, seu CBO, objetivos do cargo, responsabilidades, atribuições, requisitos e condições de trabalho. A entrevista destaca pontos da gestão de RH da organização, mostrando a importância da área não só para empresa, mas também para os colaboradores. Conclui-se destacando a importância que cada área tem para que uma empresa desempenhe suas atividades legalmente e com uma boa gestão de seus recursos, sejam eles financeiros ou humanos.

Palavras-chave: Administração, Gestão de Pessoas, Legislação Empresarial, Contabilidade.

ABSTRACT: Globalization influences the organizational environment, making companies seek to adapt to the changes that occur along with this event. In addition to these changes, the areas of Administration also develop, becoming indispensable for companies seeking to grow in their area. Therefore, the general objective of this work is to address three important areas for Administration, People Management, Accounting and Business Legislation. A practical study was also carried out at the company AMD Telecom, where the company's organization chart and job descriptions were developed. To construct the article, bibliographical research was mainly used to conceptualize the topics. For the practical part, data was collected at the company and an interview with a professional there. 8 positions were described, their CBO, position objectives, responsibilities, duties, requirements and working conditions. The interview highlights aspects of the organization's HR management, showing the importance of the area not only for the company, but also for employees. It concludes by highlighting the importance that each area has for a company to carry out its activities legally and with good management of its resources, whether financial or human.

Keywords: Administration, People Management, Business Legislation, Accounting.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

¹ Discentes do Curso Ciências Contábeis, Nível 2 2024/2 - Faculdade IDEAU – Bagé/RS.

² Docentes do Curso Ciências Contábeis, Nível 2 2024/2 - Faculdade IDEAU – Bagé/RS.

*E-mail para contato: otaviogarciapacheco@gmail.com

Com as mudanças que ocorrem cada vez mais rápidas no mundo e com a globalização, as empresas tornam-se verdadeiros organismos vivos, onde, buscando o desenvolvimento, buscam crescer, ou ao menos, sobreviver (CHIAVENATO, 2014). Nesse contexto, muitas mudanças ocorrem nas mais variadas áreas de Administração, seja por consequência de leis, avanços tecnológicos ou até mesmo mudanças culturais. Tornando-se necessário para as organizações adaptarem-se e entenderem como o ambiente as influenciam e como as mesmas também podem influenciar o mesmo ambiente. Dando, assim, origem a uma reorganização estrutural e por consequência estendendo sua vida útil, sendo esses fatores uma característica da Teoria Sistêmica da Administração (TURETA; ROSA; ÁVILA, 2006).

Com isso, este artigo busca abordar três áreas relevantes para a área da Administração, sendo essas, Gestão de Pessoas, Contabilidade e Legislação Empresarial. Como objetivo geral, serão abordados seus conceitos, importância, assim como tópicos importantes para a pesquisa, além de uma atividade prática realizada na empresa AMD Telecom. Em relação aos objetivos específicos, na área de Gestão de Pessoas, foi elaborada a descrição dos cargos da empresa, assim como uma entrevista com o gerente de RH da mesma e o organograma, em Legislação Empresarial, a empresa foi caracterizada de acordo com seu regime jurídico.

A pesquisa é importante, pois busca aplicar os conhecimentos desenvolvidos durante o semestre em uma situação prática. Assim como demonstrar a importância que uma boa gestão, seja de pessoas, contabilidade ou de legislação, pode favorecer o bom desempenho interno e externo da organização.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Gestão de Pessoas

No atual panorama empresarial, a gestão de pessoas tem um papel fundamental nas organizações que buscam o sucesso e a sustentabilidade. Em resumo, pode-se dizer que a Gestão de pessoas é, como afirma Mahapatro (2021), o ato de reunir pessoas e organizações, para que ambas atinjam seus respectivos objetivos. O autor ainda comenta sobre o conceito da

área, que pode ser vista como a prática de adquirir, desenvolver e manter funcionários competentes, para que os objetivos da organização sejam atingidos.

Outro assunto em destaque, é compreender a mudança de abordagem em relação aos colaboradores da organização. Antes considerados como meros recursos, hoje, podem ser vistos como parceiros da organização, que, de acordo com Chiavenato (2014) podem ser descritas as seguintes características sobre:

- Pessoas como Recursos: são padronizados e uniformes, necessitam de planejamento, organização, direção e controle das atividades, pois são considerados passivos da ação organizacional.
- Pessoas como Parceiros: são fornecedoras de competências, habilidades e conhecimentos. Contribuem para as decisões da empresa em rumo a seus objetivos, são vistas como um ativo valioso.

O autor ainda afirma que, organizações que buscam ser bem-sucedidas, tratam seus colaboradores como parceiros de negócios e não como meros empregados contratados.

No geral, o conceito de Gestão de Pessoas é sobre entender e reconhecer o valor das pessoas, sendo um processo de mútuo benefício entre organização e funcionários, para que ambos alcancem seus objetivos. Também é importante entender e reconhecer a natureza evolutiva do trabalho, no qual é influenciada por avanços tecnológicos, globalização e mudanças que alteram as expectativas dos colaboradores em relação às organizações.

2.1.1 Processos de Gestão de Pessoas

Sendo o capital humano muito valorizado em uma organização, a GP dá muita importância para os processos que visam atrair, aplicar, manter, desenvolver, recompensar e controlar pessoas. Neste contexto pode-se dizer que a GP é um conjunto de atividades interconectadas, que tem como objetivo gerar uma sinergia e também multiplicar resultados que beneficiem tanto a organização, quanto seus colaboradores (CHIAVENATO, 2014).

As atividades desenvolvidas pela GP são diferentes das que estão sob responsabilidade do Departamento de Pessoal, sendo importante diferenciar uma da outra. De acordo com De Andrade Caxito (2008), o Departamento de Pessoal realiza funções mais administrativas e

burocráticas, que estabelecem um relacionamento entre a empresa e seus profissionais. Algumas de suas atividades incluem, cadastrar informações civis dos colaboradores, controle de pagamentos, férias, entre outros. Além disso, também é sua função acompanhar convênios e manter documentos referentes à vida profissional do colaborador, como os processos de admissão e desligamento.

Já os processos de GP podem ser divididos em seis, sendo eles, agregar pessoas, aplicar pessoas, recompensar pessoas, desenvolver pessoas, manter pessoas e monitorar pessoas. Sendo esses processos de responsabilidade da área de Recursos Humanos.

Os seis processos podem ser definidos de acordo com o autor Chiavenato (2014). O primeiro é Agregar Pessoas, processo usado para inserção de novos colaboradores na organização. Utiliza-se do recrutamento e seleção, que como complementa Bezerra e Da Mota Alves (2008) o recrutamento é a conexão da organização com o mercado de trabalho, buscando candidatos que se encaixam na vaga, podendo ser interno ou externo. Os autores ainda falam sobre a seleção, que consiste na escolha do melhor candidato, sendo um processo de comparação e decisão envolvendo todas as áreas da empresa, mas com responsabilidade da GP.

O segundo processo é Aplicar Pessoas e define as atividades dos colaboradores na empresa orientando e monitorando seu desempenho. De Andrade Caxito (2008) acrescenta que é o momento de integrar os novos colaboradores na empresa, tanto no aspecto social quanto no desempenho das suas atividades.

Recompensar Pessoas é o terceiro e motiva as pessoas através de recompensas, remuneração, benefícios ou serviços sociais, para atender às suas demandas. Perraro (2015) ainda cita que as organizações esperam resultados de seus funcionários, assim como os colaboradores contam com o compromisso das empresas, gerando expectativa de ambas as partes.

Já o quarto processo fala sobre Desenvolver Pessoas e visa promover a capacitação e o desenvolvimento profissional dos colaboradores. Araújo (2023) adiciona falando que é essencial o investimento das organizações no desenvolvimento de seus colaboradores, para que os mesmos alcancem o crescimento profissional e sejam mais produtivos, contribuindo assim, para o crescimento da empresa que contará com uma equipe mais qualificada.

No quinto processo, o assunto é Manter Pessoas e tem como objetivo criar um ambiente adequado de trabalho, abrangendo clima, disciplina, cultura organizacional, entre outros. Teixeira (2021) vai de acordo, dizendo que este processo visa gerar um ambiente com políticas organizacionais que atendam a demanda dos colaboradores e estejam de acordo com os objetivos da organização, buscando melhorar o desempenho e a qualidade de vida dos funcionários.

O último processo é o de Monitorar Pessoas, nele as atividades dos colaboradores são supervisionadas, assim como os resultados e desempenho. São usados sistemas de gestão da informação e bancos de dados. Ainda sobre o processo, Dos Santos Souza (2015) fala que Monitorar Pessoas não se limita a apenas vigiar e comandar pessoas, mas que também é uma ferramenta de gestão, possibilitando um acompanhamento das atividades dos colaboradores para que o planejamento seja realizado corretamente, assim como as metas sejam atingidas.

2.1.2 Descrição de Cargos

Descrição de Cargos é um tópico essencial para a administração de Recursos Humanos. Segundo Chiavenato (2014) descrever um cargo é detalhar a atividade de um colaborador, descrever qual, como, onde e por que se realiza aquela tarefa, mencionando de forma simples as responsabilidades e conteúdo do cargo. O autor completa falando que a descrição do cargo se preocupa com o que é essencial para a mesma, ou seja, as tarefas e deveres realizados. Após a descrição, vem a análise do cargo, que estuda quais serão os requisitos para que alguém exerça aquela função.

Stuany e De Lima e Moreira (2018) em seu artigo, comentam que funcionários que apresentam boa atuação, contribuem na produtividade e lucros das organizações, sendo a escolha de profissionais que se encaixam no cargo essencial para a boa atuação. O estudo ainda destaca a importância de descrever um cargo, pois mostra com clareza as atividades e responsabilidades que os colaboradores devem cumprir, ajudando a definir metas pessoais e comportamentos dedicados. Ainda sobre a importância, Oliveira e Pacheco (2007) falam que é fundamental a descrição, pois mostra o quão importante é o papel do colaborador para a

empresa e ainda melhora o fluxo de informação e comunicação interna. Os autores destacam pontos importantes sobre o tópico:

- conhecer plenamente as funções e responsabilidades dos cargos existentes;
- promover o conhecimento das funções de cada setor e das tarefas de cada funcionário;
- distribuir responsabilidades para a realização e a finalização de cada função ou atividade desenvolvida dentro da organização;
- estimular o crescimento pessoal profissional dos funcionários;
- melhorar o atendimento;
- munir a direção de informações acerca do quadro de funcionários, orientando o seu gerenciamento, etc. (Oliveira; Pacheco, 2007, p. 5-6).

2.1.3 Competências

De acordo com Maximiano (2019) o significado de competência é evidente, e está no dia a dia das pessoas. Para o autor, a competência está na prática, refletida não só nos resultados que alguém pode alcançar em seu trabalho ou atividade, mas também no conhecimento de como realizar algo e executar de forma efetiva e concreta.

Já para Brandão e Bahry (2005) significa a combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes. São demonstradas por meio da prática profissional em situações específicas e estratégias definidas.

Neste contexto, organizações podem utilizar o conceito CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) para mapear as competências necessárias para um cargo específico, facilitando a escolha do profissional mais adequado. Seguindo essa linha, é possível conceituar os três elementos.

Conhecimento – de acordo com Gattai (2013) inclui informações e habilidades utilizados no dia a dia, assim como conhecimentos para resolver problemas, sendo mais técnicos e provenientes da educação.

Habilidades – Fonseca e De Oliveira Borges (2023) conceituam em seu estudo como a capacidade de utilizar o conhecimento de forma prática, ações que tragam resultados, ou seja, é o uso do conhecimento adquirido

Atitudes - Gattai (2013) afirma que atitudes são hábitos que guiam a forma como uma pessoa se comporta frente a situações e expressa suas crenças. Ferreira (2019) adiciona dizendo que é um aspecto muito valorizado, pois nem todos possuem uma determinação

mesmo tendo conhecimentos e habilidades, sendo assim, um profissional proativo e em busca da realização de seus objetivos.

2.1.4 Organograma

O organograma tem uma função crucial para a estrutura organizacional, possibilitando uma melhor comunicação interna e construindo uma cultura organizacional. Como destaca Da Silva Lopes (2019) o organograma representa a estrutura organizacional da empresa, destacando seus níveis hierárquicos e representando as relações entre líderes e liderados de diferentes perspectivas, tanto na horizontal, quanto na vertical.

Para Berwanger (2013) um organograma deve promover a confiança e transmitir informações importantes para todos os envolvidos, esclarecendo as atividades da organização. O autor também afirma que é fundamental o uso do organograma em uma empresa, pois garante a organização de suas atividades e a direção de suas ações.

Neste contexto, conclui-se com o estudo de Beretta (2017), que fala que um organograma mostra para os colaboradores as suas respectivas posições na estrutura da empresa, assim como as áreas ou a quem devem se relacionar diretamente no contexto hierárquico.

2.2 Contabilidade

Contabilidade é uma área essencial para a Administração, pois auxilia no entendimento dos negócios. Como afirma o autor Bächtold (2018), é função da Contabilidade controlar, organizar, estudar e avaliar os bens de uma empresa, fazendo o registro desses fatos, gerando assim, informações para que os gestores tomem decisões em relação ao futuro da organização. Já o autor Da Costa (2019) define a área como uma Ciência Social, pois pode influenciar a sociedade e cuja finalidade é identificar mudanças que ocorrem com o patrimônio de uma entidade, registrando-as e as estruturando em demonstrações contábeis, para que sejam visualizadas pelos usuários da contabilidade.

A Contabilidade tem um papel fundamental para as organizações. Sem ela, a entidade não conseguiria avaliar sua performance e saúde financeira. De forma resumida, seu objetivo é contribuir para uma plena gestão dos recursos financeiros de uma entidade, contribuindo para a realização de seus objetivos estratégicos. Para entender melhor sobre o objeto de estudo da Contabilidade, será abordado no próximo tópico o que integra o patrimônio de uma organização.

2.2.1 Patrimônio Ativo

Segundo Mendes e Lacombe (2013) o contexto econômico-financeiro de uma entidade física ou jurídica, o patrimônio corresponde ao valor total de seus bens e direitos. Isso engloba propriedades tangíveis, tais como dinheiro, joias, obras de arte, propriedades, móveis, veículos, equipamentos e ferramentas, bem como direitos, tais como títulos, contas a receber e aplicações de capital. O patrimônio abrange tudo o que tem valor econômico e pode ser transformado em riqueza, seja através de bens físicos ou direitos financeiros.

Conforme Mendes e Lacombe (2013), o patrimônio ativo consiste em bens e direitos, que são contabilizados como valores patrimoniais, representando a parte tangível do patrimônio de uma entidade. Segundo Mendes e Lacombe (2013), esses ativos podem ser segmentados em duas categorias principais: estoques de materiais e produtos, e o ativo imobilizado, também referido como ativo fixo.

- Estoque de materiais (Ativo Circulante);

Os materiais armazenados no almoxarifado são conhecidos como estoques. De acordo com as práticas mais habituais, podem englobar produtos para venda, matérias-primas para transformação, produtos em processo de produção, materiais de manutenção e consumo, além de itens de papelaria e suprimentos de escritório.

- Ativo Imobilizado (Ativo não Circulante);

Outro conjunto de ativos físicos que compõem o patrimônio é o imobilizado, que representa a infraestrutura física empregada nas operações. Este grupo, também conhecido como ativo permanente, é formado por bens de longo prazo, contabilizados

em contas contábeis específicas, tais como construções e melhorias em terrenos, áreas de superfície terrestre (terrenos), mobiliário e equipamentos de escritório, máquinas e equipamentos industriais, além de instalações como sistemas de fornecimento de energia, ar condicionado e tratamento de esgoto.

2.2.2 Patrimônio Passivo

O Patrimônio Passivo segundo Marion (2022) representa as obrigações que uma pessoa ou entidade, sendo assim, toda e qualquer dívida e responsabilidade. O Patrimônio Passivo também é dividido em; Passivo circulante e passivo não circulante.

- Passivo circulante;

Trata-se daquele que destaca todas as obrigações financeiras a curto prazo, tais como dívidas com fornecedores de produtos, salários a pagar, impostos a serem pagos, empréstimos bancários a serem quitados, encargos a serem pagos, entre outros.

- Passivo não circulante;

A maior parte é a Longo Prazo, composta por obrigações com terceiros que serão pagas a longo prazo. Normalmente, os empréstimos de longo prazo são relacionados aos empréstimos obtidos em instituições financeiras e bancos de desenvolvimento e investimento.

2.2.3 Patrimônio Líquido

O patrimônio líquido é a diferença entre o ativo e o passivo. Ele simboliza o montante restante que os sócios ou proprietários possuem na empresa após a subtração de todas as dívidas e responsabilidades. O autor Ribeiro (2018) denomina os elementos que compõem o patrimônio líquido, capital, reservas e lucros ou prejuízos acumulados.

- Capital;

O capital é o montante, geralmente monetário, que o proprietário de uma empresa emprega para iniciar suas operações. Este capital inicial pode ser formado apenas por dinheiro ou englobar outros itens, como móveis, carros, mercadorias e assim por

diante. Durante o funcionamento normal das empresas, esse capital pode ser expandido tanto por novos aportes dos proprietários reinvestindo parte dos lucros obtidos pela própria organização.

- Reservas;

São segmentos do lucro gerado pelas companhias que são destinados a metas específicas, como é o caso da Reserva para Investimentos. Normalmente, essa reserva é empregada para expansões, como o crescimento das instalações empresariais ou a criação de novas filiais.

- Lucros ou prejuízos acumulados;

Significam o resultado positivo (lucros) ou negativo (perdas) que a companhia alcança através da gestão do seu patrimônio.

2.3 Legislação Empresarial

A definição de Legislação Empresarial engloba leis e normas que regulam as atividades de organizações. Leis essas que abrangem desde a constituição e operação de um negócio, até relações trabalhistas, tributárias e comerciais. Ela é essencial para garantir segurança jurídica e garantir a conformidade das relações entre empresas, trabalhadores e sociedade, fomentando um ambiente de negócios mais justo e transparente.

Neste contexto, os próximos tópicos abordarão conceitos importantes para essa área, como conceitos de empresa, empresário, assim como tipos societários e elementos de um contrato social.

2.3.1 Empresa e Empresário

A empresa pode ser definida como uma atividade econômica que tem o propósito de fazer a produção e incentivar a circulação de bens e serviços para o mercado. De acordo com Ulhoa (2011) a empresa pode ser definida como um conjunto de atividades organizadas, que visa a produção e a circulação de bens e serviços.

Empresário é a pessoa que exerce, de forma profissional, uma atividade econômica

organizada, com o objetivo de produzir ou circular bens e serviços. Como destaca Drucker (1994), o empresário é alguém que busca ativamente novas oportunidades. A figura do empresário é central na dinâmica econômica, pois ele é responsável por identificar oportunidades de negócio, tomar decisões estratégicas e gerenciar os recursos da empresa.

2.3.2 Tipos Societários

Os tipos societários determinam a forma como será organizada a empresa e qual será a responsabilidade de seus sócios com o negócio. Abaixo alguns tipos societários mais comuns.

- Empresário individual (MEI);

Empreendedor que ultrapasse o faturamento limite do MEI, pode se enquadrar nessa categoria de empresário individual. Esse é um modelo mais comum para pequenas e médias empresas.

- Empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI);

Eireli se trata de um modelo de empreendimento com objetivo de legalizar seu negócio como sociedade limitada. Nesse modelo de negócio o empreendedor pode abrir sua empresa com apenas um sócio, como por exemplo ele mesmo, sem precisar de sócio “Fantasma”! Exige um capital social mínimo equivalente a 100 vezes o salário mínimo equivalente a 100 vezes o salário mínimo vigente.

- Sociedade limitada (LTDA);

A sociedade limitada envolve uma empresa que possui o investimento financeiro de todos os seus sócios, podendo ser constituída por quantas pessoas for desejado, e até mesmo outras empresas (pessoas jurídicas) em alguns casos, ela precisa ser registrada na Junta Comercial e sua razão social deve incluir a sigla LTDA.

- Sociedade Anônima (S.A);

Capital dividido em ações, e a responsabilidade dos acionistas é limitada ao valor de ações.

2.4 Metodologia

Quanto à abordagem, este artigo classifica-se como qualitativo, pois como afirmam Assis e Monteiro (2023), é uma pesquisa interpretativa, que foca em fenômenos humanos e sociais, buscando explorar aspectos da realidade que não podem ser quantificados. Já em relação a natureza, a pesquisa pode ser classificada como descritiva, que de acordo com Nunes, Nascimento e De Alencar (2016) visa analisar fatores associados a um fenômeno ou processo, contribuindo com uma nova visão sobre o que já é conhecido.

Para a construção do referencial teórico foi utilizada a pesquisa bibliográfica, que como falam De Sousa, De Oliveira e Alves (2021) tem como finalidade desenvolver e incrementar a percepção utilizando outras obras como referência. Já nos resultados, para a coleta de dados foi realizada uma entrevista com um profissional, assim como algumas informações fornecidas pela organização onde o estudo foi realizado.

Sobre a escolha da empresa, o critério era a existência de uma área de RH que pudesse atender aos questionamentos relacionados à pesquisa, como descrição de cargos, entrevista de admissão e sobre processos relacionados à área. A organização que concordou com o estudo foi a AMD Telecom LTDA – Bagé/RS, concedendo dados e a entrevista com seu gerente de RH.

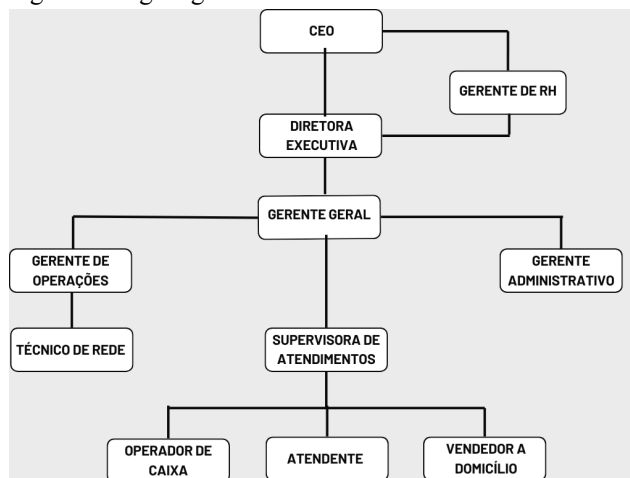
2.5 Resultados e Discussão

A seguir serão expostos os resultados da pesquisa realizada na empresa AMD. Sendo os mesmos, um organograma organizacional, descrições dos cargos da empresa, assim como uma entrevista realizada com um profissional da organização.

2.5.1 Organograma

Organograma feito com base na hierarquia dos colaboradores da empresa, utilizando a ferramenta online Canva. Tendo como alto cargo o CEO e a Diretora Executiva, em seguida o Gerente de RH que presta contas a ambos.

Figura 1: Organograma AMD



Fonte: Autores (2024)

2.5.2 Caracterização da Empresa

A empresa AMD Telecom LTDA tem como tipo societário a sociedade limitada. Atuando no ramo de serviços, a empresa localizada em Bagé-RS presta serviços na área de tecnologia desde 2012.

Atualmente a organização também expande sua área de atuação, investindo na área de segurança, com câmeras de vigilância.

2.5.3 Descrição de Cargos

Descrições dos cargos da empresa AMD Telecom, com base na coleta de dados. Onde está representada a identificação do cargo junto de seu CBO, os objetivos do cargo, as responsabilidades, atribuições, requisitos necessários e condições de trabalho.

Figura 2: Descrição Diretor Executivo/Geral

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO	
Cargo: Diretor executivo/geral 1210	
Subordinação: CEO	
Subordinados: gerente geral, gerente administrativo, supervisora de atendimentos, RH, Gerente de operações de serviços de assistência técnica, Atendente de telemarketing, Técnico de rede (telecomunicações), Vendedores em domicílio	
OBJETIVOS DO CARGO	
Garantir o sucesso e o crescimento sustentável da organização, através da definição e implementação de estratégias eficazes, otimização dos recursos financeiros e humanos, monitoramento do desempenho global da empresa, e assegurando a conformidade com as leis e regulamentos. Além disso, o Diretor Executivo busca novas oportunidades de mercado e lidera a empresa em direção à inovação e competitividade, representando-a em negociações e eventos importantes.	
RESPONSABILIDADES	
- Desenvolvimento e Implementação de Estratégias - Gestão Financeira - Gestão Operacional - Liderança e Gestão de Equipe - Relacionamento com Stakeholders - Inovação e Melhoria Contínua	
ATRIBUIÇÕES	
- Formulação de Políticas e Diretrizes - Coordenação de Departamentos - Gestão de Desempenho - Planejamento e Relatórios - Decisões Estratégicas - Cumprimento de Metas	
REQUISITOS NECESSÁRIOS	
Escolaridade: Essas ocupações são desempenhadas por profissionais com formação de nível superior. Ao longo da carreira, é comum a participação em cursos de aperfeiçoamento. A preparação para funções de direção geral geralmente ocorre após cinco anos de experiência em cargos similares. As ocupações nesta categoria exigem formação profissional para o cálculo do número de aprendizes a serem contratados, conforme o artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), exceto nos casos previstos no artigo 10 do Decreto 5.986/2005.	
Conhecimentos: O Diretor Executivo deve ter um profundo entendimento das estratégias empresariais, gestão financeira, e operações de telemarketing. Conhecimento em análise de mercado, legislação aplicável, e melhores práticas de gestão também é fundamental. Ele precisa estar atualizado sobre as tendências do setor e possuir expertise em planejamento estratégico e desenvolvimento de negócios.	
	Habilidades: Habilidades de liderança e tomada de decisões são cruciais para o cargo. O Diretor Executivo deve ser capaz de comunicar-se eficazmente com todos os níveis da organização, desenvolver e implementar estratégias, e otimizar processos para melhorar a eficiência. Habilidades de negociação e capacidade de resolver conflitos são essenciais para lidar com parceiros e clientes, além de gerenciar crises e tomar decisões estratégicas que impactem positivamente a empresa.
	Atitudes: É importante que o Diretor Executivo demonstre uma atitude proativa e visionária, com uma abordagem orientada para resultados e inovação. Deve ter uma postura ética e ser comprometido com a integridade e a conformidade regulatória. Além disso, deve ser resiliente, adaptável às mudanças e ter a capacidade de inspirar e motivar a equipe, mantendo um ambiente de trabalho positivo e produtivo.
	CONDIÇÕES DE TRABALHO
	Os profissionais atuam em empresas industriais, comerciais ou de serviços, incluindo bancos, bem como em organizações e instituições. São contratados como empregados com carteira assinada, trabalhando em equipe com supervisão ocasional. O ambiente de trabalho é fechado e o horário é diurno.

Fonte: Autores (2024)

Figura 3: Descrição Gerente Comercial

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO	
Cargo: gerente comercial CBO 1423-05	
Subordinação: CEO, Diretor Executivo.	
Subordinados: Gerente Administrativo, Gerente de Operações de Serviços de Assistência Técnica, Supervisora de Atendimento, Operador de Caixa, Atendente de Telemarketing, Técnico de Rede (Telecomunicações)	
OBJETIVOS DO CARGO	
garantir a eficiência operacional e o sucesso da organização, liderando e coordenando todas as atividades da empresa. Esse profissional é responsável por desenvolver e implementar estratégias que impulsionem o crescimento e a rentabilidade, gerenciando equipes, supervisionando operações, assegurando a qualidade do serviço prestado, e promovendo a satisfação do cliente. Além disso, o gerente geral deve garantir que as práticas de negócio estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da empresa e que a conformidade com legislações e normas aplicáveis seja mantida. Em suma, seu papel é integrar as diversas áreas da empresa para otimizar resultados e alcançar metas estabelecidas.	
RESPONSABILIDADES	
Desenvolver e implementar estratégias de negócios, gerenciar operações diárias da empresa, supervisionar a equipe e fomentar o desenvolvimento profissional, assegurar a qualidade do serviço prestado, monitorar e analisar indicadores de desempenho, garantir a conformidade com legislações e normas, gerenciar o orçamento e as finanças da empresa, manter relacionamentos com clientes e parceiros, promover a satisfação do cliente, avaliar e otimizar processos operacionais.	
ATRIBUIÇÕES	
Definir metas e objetivos para a equipe, elaborar relatórios de desempenho e resultados, conduzir reuniões com a equipe e partes interessadas, implementar políticas e procedimentos internos, negociar contratos e acordos comerciais, monitorar a concorrência e tendências do mercado, participar de eventos e feiras do setor, desenvolver programas de treinamento e capacitação, realizar avaliações de desempenho, tomar decisões estratégicas para o crescimento da empresa.	
REQUISITOS NECESSÁRIOS	
Escolaridade: Essas ocupações são desempenhadas por profissionais com escolaridade de nível superior, incluindo tanto o ensino regular quanto os cursos superiores de tecnologia (tecnólogos). O tempo necessário para o pleno exercício das funções varia de quatro a cinco anos de experiência profissional. As ocupações listadas nesta família ocupacional exigem formação profissional para o cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, conforme estipulado no artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), exceto nos casos previstos no artigo 10 do Decreto 5.986/2005.	
Conhecimentos: Análise de mercado, planejamento de negócios, gestão estratégica, indicadores de desempenho, gestão de pessoas, liderança, motivação, dinâmicas de grupo, processos operacionais, gestão de fluxo de trabalho, tecnologia de telemarketing, controle de qualidade, contabilidade, controle orçamentário, análise financeira, gestão de custos, estratégias de crescimento, desenvolvimento de produtos, análise de satisfação, fidelização, legislação trabalhista, normas de telecomunicações, políticas internas, ética empresarial, metodologias de melhoria contínua, tendências de telemarketing, tecnologias emergentes, técnicas de comunicação, estratégias de marketing, relações públicas, métodos de avaliação, KPIs (Key Performance Indicators), feedback construtivo, gestão de desempenho.	
	Habilidades: Definição de metas, análise crítica, tomada de decisão, comunicação eficaz, resolução de conflitos, organização, monitoramento de desempenho, solução de problemas, planejamento financeiro, análise de dados, negociação, networking, criatividade, gestão de feedback, comunicação interpessoal, monitoramento de conformidade, implementação de políticas, auditoria, gestão de riscos, pensamento crítico, gestão de mudanças, implementação de novas tecnologias, redação clara, apresentação eficaz, gestão de crises, análise de desempenho, motivação da equipe.
	Atitudes: Proatividade, visão ampla, flexibilidade, comprometimento, empatia, integridade, paciência, atenção aos detalhes, responsabilidade, transparência, foco em resultados, justiça, objetividade, curiosidade, abertura para mudanças, resiliência.
	CONDIÇÕES DE TRABALHO
	Os profissionais dessa família ocupacional exercem suas atividades como trabalhadores assalariados, com vínculo formal de trabalho. Eles atuam em equipes sob supervisão ocasional e desempenham suas funções em ambientes fechados, geralmente durante o período diurno. É comum que enfrentem situações de pressão, o que pode levar a níveis elevados de estresse.

Fonte: Autores (2024)

Figura 4: Descrição Gerente de RH

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO
Cargo: Gerente de recursos humanos 1422-05
Subordinação: CEO, Diretor Executivo
Subordinados: Nenhum
OBJETIVOS DO CARGO
gerenciar o capital humano de forma eficiente, visando maximizar o desempenho e a satisfação dos colaboradores. Isso inclui atrair e selecionar talentos, promover o desenvolvimento contínuo, implementar avaliações de desempenho, melhorar o clima organizacional, desenvolver políticas de remuneração competitivas, mediar conflitos e facilitar a comunicação interna. O RH também deve alinhar as práticas de gestão de pessoas com os objetivos da empresa, garantir a conformidade com a legislação trabalhista e buscar melhorias contínuas nos processos e na cultura organizacional.
RESPONSABILIDADES
• Recrutamento e seleção de colaboradores. • Desenvolvimento e implementação de programas de treinamento. • Gestão de avaliações de desempenho. • Análise e melhoria do clima organizacional. • Administração de benefícios e remuneração. • Mediação de conflitos entre colaboradores. • Facilitação da comunicação interna. • Garantia da conformidade com a legislação trabalhista. • Alinhamento das práticas de RH com a estratégia organizacional. • Implementação de melhorias nos processos de RH.
ATIVIDADES
1. Conduzir entrevistas e dinâmicas de grupo. 2. Elaborar planos de treinamento e desenvolvimento. 3. Aplicar e analisar pesquisas de clima. 4. Criar e atualizar políticas de benefícios e remuneração. 5. Realizar feedbacks e orientações aos colaboradores. 6. Desenvolver estratégias de comunicação interna. 7. Monitorar o cumprimento de normas trabalhistas. 8. Elaborar relatórios sobre indicadores de desempenho. 9. Coordenar a integração de novos colaboradores. 10. Participar de reuniões estratégicas da empresa.
REQUISITOS NECESSÁRIOS
Escolaridade: As ocupações da família são desempenhadas por profissionais que possuam, no mínimo, o nível superior completo, em qualquer área do conhecimento, preferencialmente com experiência ou formação complementar nas áreas de psicologia ou administração. É desejável que esses profissionais tenham entre quatro e cinco anos de experiência em recursos humanos. As ocupações listadas nesta família ocupacional exigem formação profissional para o cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, conforme estipulado no artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), exceto nos casos previstos no artigo 10 do Decreto 5.598/2005.
Conhecimentos: • Processos de recrutamento e seleção

• Técnicas de entrevista (comportamental e técnica) • Legislação trabalhista • Técnicas de treinamento • Metodologias de desenvolvimento de competências • Indicadores de desempenho (KPIs) • Metodologias de avaliação (ex: feedback 360º) • Políticas de meritocracia • Planos de saúde • Previdência • Benefícios corporativos • Legislação trabalhista sobre benefícios • Técnicas de pesquisa de clima organizacional • Psicologia organizacional • Práticas de bem-estar no trabalho • Acordos sindicais • Normas de saúde e segurança do trabalho • Ferramentas e estratégias de comunicação • Canais internos de comunicação • Cultura organizacional • Processos de folha de pagamento • Cálculos trabalhistas
Habilidades: • Comunicação eficaz • Organização • Capacidade de ensinar • Adaptação a diferentes perfis de aprendizagem • Feedback construtivo • Capacidade de análise • Interpretação de dados • Estabelecimento de metas • Coleta e análise de dados • Resolução de conflitos • Mediação de conflitos
Atitudes: • Imparcialidade • Proatividade • Ética • Empatia • Paciência • Mente aberta • Incentivo ao crescimento • Compromisso com o desenvolvimento contínuo • Transparência

Fonte: Autores (2024)

Figura 5: Descrição Gerente Administrativo

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO
Cargo: Gerente administrativo CBO 1421-05
Subordinação: CEO, Diretor Executivo, gerente geral
Subordinados: Nenhum
OBJETIVOS DO CARGO
garantir a eficiência e a organização das operações administrativas, assegurando que os processos internos funcionem de maneira otimizada e alinhada com os objetivos estratégicos da empresa. Esse profissional é responsável por gerenciar recursos, supervisionar equipes, controlar orçamentos, coordenar fornecedores e garantir a conformidade com as normas e legislações aplicáveis, promovendo a produtividade e o desempenho operacional. Além disso, o gerente administrativo busca continuamente melhorar os processos, contribuindo para o crescimento sustentável e a rentabilidade da organização.
RESPONSABILIDADES
• Gerenciar operações administrativas da empresa. • Supervisionar o controle orçamentário e financeiro. • Garantir a conformidade com legislações e normas internas. • Coordenar e supervisionar equipes administrativas. • Assegurar o cumprimento das metas estabelecidas. • Implementar estratégias de otimização de processos. • Monitorar a execução do planejamento estratégico. • Assegurar a gestão eficiente de recursos.
ATIVIDADES
• Elaborar relatórios de desempenho administrativo. • Definir metas e acompanhar indicadores de eficiência. • Gerenciar fluxos de trabalho e processos administrativos. • Negociar com fornecedores e gerenciar contratos. • Implementar políticas de compliance e conformidade. • Realizar reuniões periódicas com a equipe administrativa. • Monitorar o cumprimento de prazos e metas operacionais. • Desenvolver estratégias de melhoria contínua. • Realizar controles orçamentários e de custos. • Participar de reuniões de gestão para alinhar estratégias corporativas.
REQUISITOS NECESSÁRIOS
Escolaridade: Para o exercício das funções de gerentes administrativos e financeiros, a escolaridade exigida varia de acordo com o porte da instituição empregadora: pode incluir desde curso superior incompleto e cursos profissionalizantes de até quatrocentas horas, até graduação tecnológica, bacharelado ou pós-graduação. Já para os gerentes de riscos, os requisitos são mais elevados – curso superior completo, seguido de pós-graduação na área e conhecimento aprofundado do setor em que atuam. O pleno desempenho das atividades de gestão de riscos normalmente é alcançado após cerca de cinco anos gerenciando riscos em uma área específica. As ocupações mencionadas nesta família ocupacional exigem formação profissional para fins de cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos

estabelecimentos, conforme estipulado no artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), exceto nos casos previstos no artigo 10 do Decreto 5.598/2005.
Conhecimentos: Processos administrativos, gestão de operações, ferramentas de gestão, legislação trabalhista, controle financeiro, contabilidade básica, planejamento orçamentário, análise de custos, gestão de pessoas, liderança, planejamento estratégico, indicadores de desempenho, gestão por objetivos, gestão de fornecedores, contratos e negociações, logística, processos de compras, normas regulamentares do setor, políticas internas, gestão da qualidade, metodologias de melhoria contínua, análise de eficiência, tecnologia de automação.
Habilidades: Planejamento estratégico, organização, análise de processos, gestão de recursos, gestão orçamentária, análise financeira, relatórios financeiros, tomada de decisão, liderança, motivação, comunicação eficaz, resolução de conflitos, visão estratégica, definição de metas, acompanhamento de indicadores, execução de planos, negociação, gestão de contratos, monitoramento de conformidade, implementação de políticas, avaliação de riscos, gestão de mudanças, uso de ferramentas tecnológicas, identificação de gargalos.
Atitudes: Foco em resultados, proatividade, disciplina, atenção aos detalhes, responsabilidade, transparência, organização, foco em eficiência, ética, flexibilidade, comprometimento com o desenvolvimento da equipe, visão de longo prazo, adaptabilidade, comprometimento com a estratégia, foco na qualidade, rigor, integridade, foco na segurança jurídica, inovação, comprometimento com a melhoria contínua, foco na solução de problemas.
Atuam em empresas dos setores industrial, comercial, agrícola, público, educacional e de serviços, incluindo as de intermediação financeira, desempenhando atividades gerenciais de apoio à atividade-fim, predominantemente como assalariados, com vínculo formal de trabalho. Trabalham em equipe, sob supervisão ocasional, em ambientes fechados e, geralmente, em horário diurno.

Fonte: Autores (2024)

Figura 6: Descrição Gerente de Operações de Serviços de Assistência Técnica

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO	
Cargo: Gerente de operações de serviços de assistência técnica CBO 1414-20	
Subordinação: CEO, Diretor Executivo, gerente geral	
Subordinados: Técnicos de rede	
OBJETIVOS DO CARGO	
Garantir a eficiência operacional, gerenciar equipes de forma eficaz e otimizar o uso de recursos, sempre visando a melhoria contínua e o cumprimento das metas de desempenho. Esse profissional também é responsável por implementar inovações tecnológicas, supervisionar processos e garantir que os padrões de qualidade e regulamentações sejam cumpridos, promovendo um ambiente de trabalho produtivo e orientado para resultados.	
RESPONSABILIDADES	
- Gerenciar e desenvolver a equipe de assistência técnica. - Monitorar e atingir metas de desempenho (KPIs). - Assegurar a eficiência operacional e uso otimizado de recursos. - Implementar e supervisionar processos operacionais. - Cumprir normas e regulamentações do setor. - Promover a melhoria contínua e inovação tecnológica.	
ATRIBUIÇÕES	
- Analisar relatórios de desempenho e dados operacionais. - Planejar e ajustar escalas de trabalho e alocação de equipe. - Definir e aplicar estratégias de melhoria para atingir metas. - Coordenar o treinamento e capacitação de colaboradores. - Supervisionar a implementação de novas tecnologias e processos. - Realizar auditorias de qualidade nos serviços prestados. - Delegar e distribuir tarefas entre os membros da equipe. - Negociar e gerir expectativas com clientes e parceiros.	
REQUISITOS NECESÁRIOS	
Escala: escolaridade de nível médio completo, complementada por cursos de formação profissional em nível técnico. Além disso, é comum que a experiência profissional relevante também seja um fator importante para o desempenho pleno das funções.	
Conhecimentos: - Estrutura organizacional e fluxos de trabalho em telemarketing. - Métricas de desempenho (KPIs). - Padrões de qualidade e regulamentações do setor. - Gestão de pessoas. - Processos de atendimento ao cliente. - Dimensionamento de equipes e previsões de demanda. - Escala de trabalho. - Controle orçamentário e custos operacionais. - Gestão de processos. - Inovação tecnológica e ferramentas emergentes. - Gerenciamento de projetos.	

Habilidades:
- Liderança. - Comunicação eficaz. - Resolução de conflitos. - Análise de dados de desempenho. - Planejamento e otimização de recursos. - Delegação e distribuição de tarefas. - Treinamento e capacitação de equipe. - Implementação de novas tecnologias. - Gestão de mudanças. - Negociação e gestão de expectativas. - Documentação e padronização de processos. - Tomada de decisões baseada em dados.
Atitudes:
- Proatividade. - Foco na melhoria contínua. - Resiliência. - Paciência. - Diplomacia. - Atenção aos detalhes. - Comprometimento com a eficiência. - Flexibilidade. - Inovação. - Visão estratégica.
CONDIÇÕES DE TRABALHO
O cargo de Gerente de Operações de Serviços de Assistência Técnica (CBO 1414-20) geralmente é exercido em um ambiente de escritório ou em um centro de operações, podendo incluir visitas a áreas técnicas, clientes ou fornecedores, dependendo da estrutura da empresa. O horário de trabalho costuma ser em horário comercial, mas pode haver a necessidade de flexibilidade, com possíveis demandas para atuar durante fins de semana ou feriados, especialmente em casos de urgência ou supervisão contínua das operações.

Fonte: Autores (2024)

Figura 7: Descrição Supervisor de Telemarketing e Atendimento

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO	
Cargo: Supervisor de telemarketing e atendimento	
Subordinação: gerente geral, gerente administrativo, diretora executiva, CEO	
Subordinados: Atendentes de telemarketing, vendedores internos, operadores de caixa.	
OBJETIVOS DO CARGO	
Assegurar que a equipe de telemarketing e atendimento ao cliente opere de maneira eficiente e eficaz. Esse profissional gerencia a equipe, monitora a qualidade do serviço, garante que as metas de desempenho sejam atingidas e implementa estratégias para melhorar a experiência do cliente. Além disso, é responsável por promover um ambiente de trabalho produtivo, identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento, e otimizar processos para aumentar a eficiência operacional.	
RESPONSABILIDADES	
- Gerenciar a equipe: Supervisionar e orientar a equipe de telemarketing e atendimento, garantindo que todos cumpram as metas e padrões estabelecidos. - Monitorar o desempenho: Avaliar a performance da equipe e individual dos colaboradores, realizando feedbacks regulares e ajustando estratégias conforme necessário. - Garantir a qualidade do atendimento: Assegurar que os padrões de atendimento ao cliente sejam mantidos e que a experiência do cliente seja positiva. - Resolver conflitos: Lidar com situações complexas e reclamações de clientes, buscando soluções satisfatórias e eficazes. - Desenvolver e implementar processos: Criar e ajustar procedimentos operacionais para otimizar o desempenho da equipe e a eficiência das operações.	
ATRIBUIÇÕES	
- Treinamento e desenvolvimento: Ministrando treinamentos e orientações para novos colaboradores e fornecer suporte contínuo para o desenvolvimento da equipe. - Controle de metas e resultados: Monitorar e analisar relatórios de desempenho e metas da equipe, ajustando estratégias para alcançar os objetivos estabelecidos. - Coordenação de escalas: Elaborar e gerenciar escalas de trabalho, garantindo que a equipe esteja adequadamente distribuída e que haja cobertura suficiente durante os períodos de alta demanda. - Implementação de políticas: Aplicar e assegurar que as políticas e procedimentos da empresa sejam seguidos pela equipe. - Comunicação: Facilitar a comunicação entre a equipe e a alta gestão, garantindo que as informações relevantes sejam transmitidas de forma clara e oportuna.	

REQUISITOS NECESÁRIOS
Escala: escolaridade: ensino médio completo e de uma dois anos de experiência na área supervisionada. a(s) ocupação(ões) elencada(s) nesta família ocupacional demanda formação profissional para efeitos do cálculo do número de aprendizes a serem contratados pelos estabelecimentos, nos termos do artigo 429 da consolidação das leis do trabalho - CLT, exceto os casos previstos no art. 10 do decreto 5.598/2005.
Conhecimentos: É fundamental entender de gestão de pessoas, técnicas de telemarketing, e regulamentações do setor. Além disso, deve conhecer procedimentos operacionais e as melhores práticas para melhorar o desempenho da equipe.
Habilidades: O Supervisor precisa ser analítico, organizado e ter a capacidade de resolver conflitos e gerenciar reclamações de forma eficiente. Deve também ser apto para treinar e motivar a equipe, além de aplicar feedback para melhorias contínuas.
Atitudes: Proatividade, empatia e paciência são essenciais. A disciplina, responsabilidade e flexibilidade são importantes para lidar com diferentes situações e garantir a excelência no atendimento.
CONDIÇÕES DE TRABALHO
Os supervisores atuam em diversas empresas que prestam serviços em setores como intermediação financeira, atividades recreativas, culturais e desportivas, pesquisa e desenvolvimento, alojamento e alimentação, saúde e serviços sociais, entre outros. Eles são assalariados com carteira assinada e trabalham em equipe sob supervisão constante. O ambiente de trabalho é fechado e, em geral, os horários são diurnos. No entanto, o Supervisor de Coletores de Apostas e Jogos pode ter jornadas noturnas, assim como o Supervisor de Telemarketing e Atendimento, dependendo das necessidades da operação.

Fonte: Autores (2024)

Figura 8: Descrição Técnico de Rede

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO
Cargo: Técnico de rede CBO 3133-10
Subordinação: CEO, Diretor Executivo, Gerente Geral, Gerente de Operações de Serviços de Assistência Técnica.
Subordinados: Nenhum
OBJETIVOS DO CARGO
O objetivo do cargo de Técnico de Rede (Telecomunicações) é garantir a instalação, manutenção, monitoramento e suporte das infraestruturas de redes de telecomunicações, especialmente as de fibra óptica, para assegurar que os serviços de comunicação sejam entregues de maneira eficiente e confiável. Isso inclui a resolução de problemas de conectividade, otimização do desempenho da rede, proteção contra ameaças de segurança, e documentação e planejamento para expansão da rede, visando sempre a continuidade e a qualidade do serviço prestado aos usuários.
RESPONSABILIDADES
• Instalação de equipamentos de rede de fibra óptica • Configuração e ajuste de rede e roteadores • Monitoramento da performance da rede • Diagnóstico e resolução de problemas de conectividade • Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos • Documentação da infraestrutura e processos
ATRIBUIÇÕES
• Realização de testes de sinal e uso de ferramentas de medição • Suporte técnico aos usuários de Internet
REQUISITOS NECESSÁRIOS
Escolaridade: O exercício dessas funções requer formação técnica de nível médio na área de telecomunicações.
Conhecimentos: Arquitetura de redes de fibra óptica, equipamentos de rede óptica, conceitos de atenuação e perda de sinal, protocolos de Internet e padrões Ethernet, configuração de terminais de rede e roteadores, técnicas de fusão e conectorização de fibras ópticas, procedimentos de cabeamento estruturado, diagnóstico de problemas de rede, ferramentas de teste de rede, configuração de roteadores e dispositivos de rede, monitoramento de rede, conceitos de largura de banda e qualidade de serviço, segurança de redes ópticas, manutenção de dispositivos ópticos, documentação de redes.
Habilidades: Diagnosticar falhas de conectividade, realizar testes de sinal, configurar e reconfigurar equipamentos, instalar e ajustar equipamentos de rede, realizar fusão de fibra, resolver problemas de Internet, configurar e ajustar roteadores, monitorar a performance da rede, configurar sistemas de segurança, realizar manutenção de equipamentos.
Atitudes: Proatividade em identificar e resolver problemas, atenção aos detalhes, responsabilidade na manutenção da qualidade do serviço, cuidado na instalação,

comunicação clara com os usuários, paciência e empatia no suporte, rigor no cumprimento das políticas de segurança, zelo na manutenção e reparo, organização na documentação.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Essas funções são desempenhadas por empregados assalariados, com carteira assinada, que trabalham em equipe e são ocasionalmente supervisionados por profissionais de nível superior. Eles atuam principalmente no setor de telecomunicações e telefonia, além de estarem envolvidos em correios e outras atividades empresariais. O trabalho ocorre predominantemente em locais abertos durante o período diurno. Eventualmente, os profissionais podem estar expostos a radiação, ruídos, materiais tóxicos e altas temperaturas no ambiente de trabalho. Para mais informações, consulte a seção 3132 - Técnicos em Eletrônica.

Fonte: Autores (2024)

Figura 9: Descrição Operador de Caixa

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO
Cargo: Operador de caixa 4211-25
Subordinação: CEO, Diretor Executivo, gerente geral, gerente administrativo, supervisora de atendimentos
Subordinados: Nenhum
OBJETIVOS DO CARGO
O correto processamento de pagamentos e transações financeiras realizadas, assegurar a precisão dos registros e relatórios diários de caixa, manter a segurança dos dados financeiros dos clientes, emitir e controlar notas fiscais e recibos, além de oferecer um atendimento eficiente e cordial aos clientes em relação a dúvidas e problemas de pagamento, tudo isso contribuindo para o bom funcionamento financeiro da empresa e para a satisfação dos clientes.
RESPONSABILIDADES
Responsabilidades: • Garantir atendimento eficiente e cortês aos clientes. • Manusear e registrar transações de forma precisa. • Cumprir normas e procedimentos da empresa. • Zelar pelo bom funcionamento e organização do ambiente de trabalho. • Resolver questões ou problemas que surgirem durante o atendimento. • Assegurar a satisfação do cliente no processo de venda ou atendimento.
ATRIBUIÇÕES
• Processar pagamentos e finalizar transações. • Responder a dúvidas e consultas dos clientes. • Manter registros e relatórios atualizados das transações. • Auxiliar em atividades administrativas relacionadas ao atendimento.
REQUISITOS NECESSÁRIOS
Escolaridade: As ocupações dessa família exigem formação inicial variando desde o ensino fundamental completo, no caso de operadores de caixa, até o ensino médio incompleto para bilheteiros em serviços de diversão e ensino médio completo para outras funções. A formação prática no trabalho é essencial para o desenvolvimento completo do profissional. Em algumas dessas ocupações, como a de bilheteiro, é comum a mão de obra ser composta majoritariamente por jovens em seu primeiro emprego, o que resulta em alta rotatividade e raridade de profissionais com mais de cinco anos de experiência. As ocupações listadas nessa família também demandam contratação de aprendizes, conforme previsto no artigo 429 da CLT, exceto nos casos descritos no artigo 10º do decreto 5.598/2005.
Conhecimentos: O Operador de Caixa em uma empresa de telemarketing deve possuir conhecimentos sólidos em sistemas de pagamento, procedimentos de caixa, ferramentas de software de vendas e transações financeiras, além de compreender normas de segurança de dados financeiros. Ele precisa dominar técnicas de atendimento ao cliente e ter entendimento sobre os produtos ou serviços da empresa para oferecer um suporte completo.

Habilidades: As habilidades essenciais incluem a capacidade de operar sistemas de caixa e ferramentas tecnológicas com precisão, excelente comunicação para lidar com clientes, além de organização para manter registros detalhados e gerir as transações. A atenção aos detalhes e a capacidade de resolver problemas rapidamente também são fundamentais para o bom desempenho da função.

Atitudes: Nas atitudes, espera-se responsabilidade com os dados financeiros, compromisso com a qualidade no atendimento, paciência para lidar com clientes, proatividade na solução de problemas e uma postura ética em relação ao manuseio de informações financeiras.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Atuam em diversas áreas, incluindo correios, telecomunicações, comércio varejista, transportes terrestres e aéreos, além de atividades recreativas, culturais e esportivas. São empregados com carteira assinada, trabalhando individualmente, sob supervisão constante ou ocasional, como no caso do emissor de passagens, e geralmente em ambientes fechados.

Fonte: Autores (2024)

2.5.4 Entrevista

A entrevista foi realizada com o Gerente de RH da empresa AMD. A seguir foram expostas as principais partes da entrevista. A entrevista foi gravada, onde um integrante do grupo conversou com o profissional, realizou perguntas e coletou informações para o presente estudo.

A primeira pergunta refere-se às entrevistas realizadas na empresa, e se existe alguma técnica utilizada para isso. O entrevistado responde que “[...]na AMD a gente preza não tanto pela parte técnica, mas mais pela parte comportamental[...]”, justificando a resposta “[...]porque as demissões que acontecem na AMD, 90% delas, ou 99% delas, são da parte comportamental[...]”.

A segunda parte da entrevista aborda as dinâmicas de grupo e a profissionalização dos colaboradores, destacando a importância dessas práticas para o desenvolvimento e engajamento da equipe, conforme resposta do entrevistado “[...]Legal, legal tu comentar. É muito importante, assim, Dhyordan, tem noção o quanto eu e a Jeruza também, a gente conversou para implantar isso. A gente ficou muito feliz que, no início, a gente achou que o pessoal ia dar um passo para trás, ia ficar meio receoso e tal, porque é uma mudança bem grande, assim, tu pedir para o pessoal praticamente voltar a estudar, né? Tem que fazer trabalhos. Ah, além de eu fazer meu trabalho aqui na AMD, ainda vou ter que me preocupar em montar um slide, fazer um trabalho, né? E a gente ficou com o pé atrás, achando que o pessoal ia ficar meio chateado com isso. Mas a gente recebeu um feedback bem positivo, principalmente da geração, da tua geração,”[...]

[...]E uma das coisas que a gente pensou foi que, por dois motivos, a gente precisa fazer essas dinâmicas. E também a parte de fazer uma faculdade, de incentivar o pessoal a fazer uma faculdade, Primeiro que a gente quer colaboradores mais motivados, mais engajados e mais profissionalmente prontos. Então a gente precisa fazer esse tipo de dinâmica para fazer os colaboradores se tornarem aptos e ficarem mais prontos.”[...]

A terceira questão debate sobre as dificuldades para definir as responsabilidades e qualificações necessárias para um cargo. Como resposta o profissional fala “[...] a gente cria os cargos aqui na AMD conforme a demanda[...]”, explicando que “[...] a gente tem sim um cargo específico mas a gente gosta que todos saibam fazer principalmente os cargos dos companheiros do lado ali[...]”.

O quarto e último questionamento discute o processo de atualização de cargos na empresa, levando em consideração que a empresa está investindo em novas áreas de atuação. O entrevistado responde dizendo que “[...]pensando já nos nossos colaboradores e em dar oportunidade pra eles a gente prefere que os nossos colaboradores que já estão com a gente

sejam capacitados[...]” sobre isso o profissional fala sobre uma tabela onde são descritos requisitos mínimos onde “[...]tudo isso tem uma tabela onde a gente fez várias notas, cada curso técnico que ele faz gera uma pontuação diferente, claro, com base na dificuldade, então o curso superior vai valer tantos pontos, o curso técnico vai valer tantos pontos e no final vai ter uma somatória ali que o colaborador mais bem qualificado vai ganhar a vaga naquele setor[...]”.

Neste contexto o entrevistado ainda comenta sobre uma avaliação mensal com os funcionários, onde são avaliados pontos a melhorar, pontos positivos e novos pontos para o desenvolvimento dos colaboradores, para que quando surja a oportunidade de novos cargos, eles já estejam preparados “[...]todo mês a gente vai verificar se aquele colaborador cumpriu os requisitos, está melhorando naquele ponto, não está, e achar novos pontos para que ele vá se aprimorando, para que quando tiver a oportunidade de ser acendido, ele ganhar aquele cargo, ele realmente já esteja preparado, e a gente deixa isso para o colaborador que está com a gente e não chegar uma pessoa de fora já ganhando um cargo de confiança[...]”

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como objetivo geral deste trabalho, tinha-se a proposta de explicar conceitos e importância das áreas de Gestão de Pessoas, Contabilidade e Legislação de Pessoas. Neste contexto pode-se concluir que as três áreas são indispensáveis para empresas que buscam o crescimento, pois contribuem para uma boa gestão de recursos, assim como a legalidade da organização.

Em Gestão de Pessoas, com as mudanças que ocorrem no mundo, é necessário a prática desta área, pois com ela é possível identificar profissionais qualificados e que podem contribuir para empresa, assim como a empresa também pode contribuir para o mesmo, colaborando para o desenvolvimento profissional e pessoal do funcionário e auxiliando-o na busca de seus objetivos pessoais. Já em relação ao objetivo específico, foi realizada a descrição de cargos da empresa AMD Telecom, onde foi possível observar que a descrição

esclarece as atividades e responsabilidades de um cargo assim como o que se espera de um profissional que ocupe o cargo em questão.

Na área de Contabilidade, que tem como finalidade o estudo, avaliação e registro dos bens e recursos de uma empresa, nota-se que é indispensável uma boa gestão das informações contábeis de uma empresa, pois é com essas informações que os sócios podem tomar as melhores decisões para o futuro, visando o crescimento e continuidade da mesma.

Legislação Empresarial mostrou a importância de conhecer aspectos do contrato social, do tipo societário da organização, pois deixa claro qual a responsabilidade de cada sócio com aquele negócio, assim como é indispensável a inscrição na junta comercial. Em relação ao objetivo específico, a empresa foi caracterizada como Limitada(LTDA), tendo seu registro na junta e atuando legalmente.

A pesquisa ainda contou com uma entrevista, onde pode-se observar que a empresa em questão realiza uma boa gestão de RH, se preocupando com seus colaboradores, dando oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional e acompanhando seus resultados frequentemente.

Para pesquisas futuras, sugere-se um estudo aprofundado sobre a relação da descrição de cargos e o mercado de recursos humanos, como isso pode influenciar no processo de recrutamento e seleção atraindo mais ou menos currículos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Kléber Carvalho de. **Gestão de pessoas. 2023.**

ASSIS, Cristina Ferreira; MONTEIRO, Rhadson. Metodologias qualitativas e quadros de referência para a pesquisa em ciências humanas e sociais aplicadas. **Jures**, v. 16, n. 29, p. 1-28, 2023.

BÄCHTOLD, Ciro. **Contabilidade básica. 2018.**

BERETTA, Vitor. **Estudo para implementação de uma estrutura organizacional formal com foco no desenvolvimento do organograma de uma micro empresa familiar localizada em Criciúma, SC. 2017.**

BERWANGER, Paulo Roberto. **Modelo de organograma integrado entre setores. 2013.**



BEZERRA, Wesley R.; DA MOTA ALVES, João Bosco. **O networking como facilitador nos processos de agregar pessoas**. Revista e-TECH: Tecnologias para Competitividade Industrial-ISSN-1983-1838, v. 1, n. 2, p. 24-34, 2008.

COELHO, Fábio Ulhoa; **Manual de direito comercial: direito de empresa**. 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

DA COSTA, Rodrigo Simão. **Contabilidade para iniciantes em ciências contábeis e cursos afins**. Editora Senac São Paulo, 2019.

DA SILVA LOPES, Ailson. Inversão do organograma: uma poderosa ferramenta para melhoria da tomada de decisões organizacionais. **Revista Valore**, v. 4, p. 306-316, 2019.

DE ANDRADE CAXITO, Fabiano. **Recrutamento e seleção de pessoas**. 2008.

DE SOUSA, Angélica Silva; DE OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ALVES, Laís Hilário. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. **Cadernos da FUCAMP**, v. 20, n. 43, 2021.

DOS SANTOS SOUZA, Barbara et al. AGREGAR, APLICAR E MONITORAR PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES. **Revista Paidéi@-Revista Científica de Educação a Distância**, 2015.

DRUCKER, Peter. **A prática da gestão**. Tradução de Jussara S. C. de Oliveira. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

FERREIRA, Marília Matos Monteiro Gonçalves et al. Conhecimento, habilidades e atitudes (cha) e gestão por competências: um estudo de caso na faculdade da Amazônia. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 12, p. 31950-31965, 2019.

FONSECA, Kátia Pereira; DE OLIVEIRA BORGES, Maria Aparecida. Gestão por competências: uma ferramenta para gestão escolar pública. **Rebena-Revista Brasileira de Ensino e Aprendizagem**, v. 6, p. 222-236, 2023.

GATTAI, Maria Cristina Pinto. A fragilidade da classificação das competências. **Psicologia Revista**, v. 22, n. 1, p. 9-42, 2013.

MARION, José C. **Contabilidade Básica**. 13th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022.

MAHAPATRO, Bibhuti et al. **Human resource management**. New Age International (P) Ltd., 2021.



NUNES, Ginete Cavalcante; NASCIMENTO, Maria Cristina Delmondes; DE ALENCAR, Maria Aparecida Carvalho. Pesquisa científica: conceitos básicos. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 10, n. 29, p. 144-151, 2016.

OLIVEIRA, Denis Renato de; PACHECO, Marcela Soares. Descrição de cargos e funções: o processo inicial de estruturação de um departamento de gestão de pessoas em uma instituição de ensino. **X SEMEAD**, 2007.

PERRARO, Juliana. **Influência do processo de recompensar pessoas na motivação dos funcionários: estudo de caso do setor metalúrgico**. 2015.

RIBEIRO, Osni M. **Contabilidade Básica**. 4th ed. Rio de Janeiro: Saraiva Uni, 2018.

RIBEIRO, Osiris M.; LACOMBE, Francisco José M. **Gestão e Controle do Patrimônio - A Contabilidade Prática** - 1ª edição. Rio de Janeiro: Saraiva, 2013.

SANTOS, Tiago F.; DIHL, Janaina C O.; ILANES, Miriany C S.; et al. **Legislação empresarial aplicada**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. *E-book*. ISBN 9788595024380.

STUANY, Rubia Nataly Brugnolo; DE LIMA, Tatiana Michele; MOREIRA, Elen Gongora. **Processo de elaboração de descrição de cargos e mapeamento de processos de uma empresa de fabricação de equipamentos de áudio**. Revista Eletrônica Ciências Empresarias, v. 7, n. 11, p. 50-61, 2018.

TEIXEIRA, Joana D'Arc. **Gestão de pessoas: diferencial competitivo para as Organizações**. 2021. 31. Trabalho de Conclusão de Curso em Administração – Anhanguera, São Paulo, 2021.

TURETA, César; ROSA, Alexandre Reis; ÁVILA, Silvio César. Da teoria sistêmica ao conceito de redes interorganizacionais: um estudo exploratório da teoria das organizações. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 4, n. 1, p. 1-16, 2006.