

## Descrição de cargo - Exemplo - Vinícius Possebon (Q48)

### Descrição de Cargos

#### Identificação

Cargo	Programador de Sistema de Informação	CBO	3171.10
Área	Supporte	Data de Revisão	01/06/2016
Superior Imediato	GERENTE DE SUPORTE	Revisão Nº	1

#### MISSÃO Q48

**“A nossa missão é desafiar o senso comum e entregar para a população uma nova perspectiva de emagrecimento/qualidade de vida no que tange exercício, alimentação e mente. Isso é o que nos move...”.**

#### MISSÃO DO CARGO

GERAL	Responder e-mails, dúvidas e solicitações dos clientes visando o esclarecimento de suas necessidades, bem como mantê-los satisfeitos com o serviço prestado.
-------	--

#### RESPONSABILIDADES DO CARGO

RESPONSABILIDADE	<p>mail: suporte2@queimade48horas.com</p> <p>Responder e-mails dos clientes e público em geral no que tange dúvidas relacionadas aos aplicativos e acesso (login/usuário e senha), em no máximo 24 horas;</p> <p>Gerenciar as páginas e filtrar os comentários, fazendo a aprovação destes e respondendo dúvidas e questionamentos dos clientes;</p> <p>Criar usuários e encaminhar senhas de acesso nas páginas de membros.</p>
	<p>mail: proemagrecimento@gmail.com</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder e-mails dos clientes e público em geral no que tange dúvidas ou reclamações sobre o programa Q48, em no máximo 24 horas;</li> <li>• Criar usuários e encaminhar senhas de acesso nas páginas de membros, caso seja necessário.</li> </ul>
	<p>mail: queimade48horas@gmail.com</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar suporte no que tange dúvidas dos clientes e público em geral nas redes sociais e por e-mail, no prazo de 24 horas;</li> <li>• Responder, movimentar, comentar e interagir nas páginas proemagrecimento, youtube, facebook e instagram;</li> <li>• Responder mensagens diárias das páginas;</li> <li>• Criar usuários e encaminhar senhas de acesso nas páginas de membros, caso seja necessário;</li> <li>• Gerenciar o controle de reembolso aos clientes através do hotmart, verificando se está no prazo de garantia, bem como excluir o cliente da área de membros e manter planilha atualizada.</li> </ul>
	<p>Responsabilidades em comum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar e estar atento ao cadastro dos usuários com o objetivo de verificar transações cancelamento/reembolso; status/situação do cliente para assim tomar as medidas necessárias;</li> <li>• Encaminhar demandas novas ao líder imediato;</li> <li>• Auxiliar na criação do Manual Q48, sincronizando periodicamente as novas demandas;</li> <li>• Enviar e-mails personalizados, evitando assim respostas padronizadas;</li> <li>• Seguir o Manual de Suporte Q48</li> <li>• Executar atividades adicionais ao estabelecido para o cargo, observando demandas internas e/ou determinações do superior imediato.</li> </ul>

COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS				
ORGANIZACIONAIS		BÁSICO	AVANÇADO	COMO SERÁ AVALIADO?
	Ter disciplina e ser organizado para manter sua rotina de atividades		X	Avaliação de Desempenho
	Manter-se em estado de FLOW: ser produtivo, progredir e ter disposição		X	Auto-Avaliação
	Mostrar-se corajoso: encarar desafios com dignidade		X	Avaliação de Desempenho
	Entregar resultado: ser inovador, focado e conseguir equilibrar vida pessoal e profissional		X	Avaliação de Desempenho
	Trabalhar em equipe: ser colaborativo, honesto e íntegro nas suas relações		X	Avaliação de Desempenho e feedback dos profissionais
	Estar presente: ser positivo, ter compaixão e resiliância		X	Avaliação de Desempenho
	Ser apaixonado pelo que faz		X	Auto-Avaliação
	Ter Disponibilidade		X	Feedback Líder
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS ESPECÍFICAS				
ESPECÍFICAS		BÁSICO	AVANÇADO	COMO SERÁ AVALIADO?
	Saber negociar	X		Feedback dos clientes
	Ser flexível		X	Avaliação de Desempenho
	Saber se relacionar e administrar conflitos		X	Avaliação de Desempenho e Feedback dos clientes
	Ser persuasivo		X	Avaliação de Desempenho e Feedback dos clientes
COMPETÊNCIAS TÉCNICAS				
TÉCNICAS		BÁSICO	AVANÇADO	
	Atendimento ao cliente			X
	Auto responder		X	
	E-mails			X
	Google Docs			X
	Hotmart		X	
	Informática (word/excel/power point)		X	
	Manual do Q48			X
	Páginas de Acesso (1.0 - 2.0 - Q48 Express - Livro Virtual Q48)		X	
	Redação clara, coerente e objetiva			X
	Redes Sociais			X
	Skype		X	
	Whatsapp			X
	Word Press		X	
	Zen Desk		X	

NECESSIDADE DE TREINAMENTO				
TREINAMENTO	Culture Code Q48			
	Integração			
	Manual Q48			
Necessidade de, no mínimo, 2 semanas de treinamento através de vídeos, e-mails e tutoriais mediado pelo superior imediato ou profissional que domine as responsabilidades do cargo.				
	Processos do setor			
VISÃO				
Transformar a vida e tirar do sedentarismo 140 mil alunos até 2020				
METAS SMART				
SMART		Mínimo	Desejável	Excelência
	Tempo de resposta aos clientes	24 horas	12 horas	8 horas
	Índice de satisfação	90%	94%	96%
INDICADORES DO SETOR PARA ATINGIR A METAS SMART				
IND. SMART	Tempo médio de resposta de cada atendimento pelas pessoas atuantes no suporte - diariamente			
	Índice de satisfação diário			
	Feedback dos clientes (elogios / chamas) – programa de recompensa			
FORMAÇÃO				
FORMAÇÃO		NA (não se aplica)	BÁSICO	DESEJÁVEL
	Ensino Médio		X	
	Curso Técnico	X		
	Curso Superior			X
	Especialização Superior			X
	Curso Específico em Atendimento			X
EXPERIÊNCIA				
EXPERIÊNCIA		NA (não se aplica)	BÁSICO	DESEJÁVEL
	Sem experiência	X		
	1 ano		X	
	2 anos			X
	Mais de 3 anos			X
OUTROS REQUISITOS				
OUTROS REQUISITOS		NA (não se aplica)	BÁSICO	DESEJÁVEL
	Disponibilidade para Horas Extras		X	
	Disponibilidade para Finais de Semana		X	
	Disponibilidade para Viagens		X	
	Carteira de Habilitação	X		
	Registro Profissional Comprovado e com Anuidade em Dia	X		

## Descrição de cargo - Exemplo - André Menezes (Microlins)

DESCRÍÇÃO DE CARGOS	
IDENTIFICAÇÃO	
<b>Cargo</b>	Coordenador Administrativo
<b>Área</b>	Administrativo
MISSÃO DO CARGO	
"Liderar a área administrativa com maestria, superando as metas de LUCRO da escola e contribuir para a Transformação e Vidas e a Realização dos Sonhos."	
NÍVEL HIERÁRQUICO	
Liderança, responde diretamente para a diretoria.	
ATRIBUIÇÕES DA FUNÇÃO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viver na prática e aplicar uma gestão baseada nos valores da empresa;</li> <li>• Liderar e gerir a equipe Administrativa planejando, executando, acompanhando e corrigindo a aplicação de ações que garantam a superação das metas do seu departamento, além disso contribuir diretamente com os resultados de todos os outros departamentos.</li> <li>• Fazer uso da ferramentas de gestão à vista garantindo a transparência e clareza.</li> <li>• Ser o responsável pelos treinamentos e qualificação técnica e comportamental de sua equipe sendo um verdadeiro exemplo de busca por excelência e melhoria contínua.</li> <li>• Participar dos treinamentos promovidos pela franqueadora e pelo GRUPO, bem como garantir a participação da equipe nos que forem relevantes a sua função. Além disso buscar treinamentos e cursos externos que potencializem seu crescimento pessoal e profissional.</li> <li>• Liderança e gestão da equipe administrativa, recepção, manutenção e limpeza da escola, realizando a distribuição de tarefas de acordo com as demandas e prioridades.</li> <li>• Acompanhar as metas dos colaboradores de sua equipe, alinhando às expectativas da liderança, necessidades da escola e metas pessoais dos envolvidos.</li> <li>• Garantir as compras da escola para todos os departamentos, atendendo de modo eficaz a prazos, qualidade e economia.</li> <li>• Garantir que seja realizada a impressão e entrega de boletos referente às parcelas, rematrículas e notas fiscais. Caso necessário, auxiliar a equipe nesse processo.</li> <li>• Responsável pela gestão de contas a pagar.</li> <li>• Acompanhar a frequência, horários de entrada e saída de colaboradores e faltas, seja este realizado de forma eletrônica ou manual, realizando o fechamento e conferência mensal antes de enviar ao escritório de contabilidade responsável.</li> <li>• Responsável pelo processo de admissão de colaboradores da área dentro do perfil ideal, garantindo a realização da integração com todas as áreas da escola.</li> <li>• Acompanhar e garantir a aplicação de entrevista de desligamento no caso de demissões, seja por parte da escola ou a pedido do colaborador.</li> <li>• Fazer a gestão dos principais indicadores da escola, alimentando, acompanhando e atualizando as ferramentas de gestão, assim como balanço contábil e a Planilha de Planejamento Estratégico.</li> </ul>	

- Conhecer e participar dos processos dos outros departamentos buscando crescimento no plano de carreira da organização.
- Fazer acompanhamento diário, semanal e mensal das despesas, se certificando que as mesmas estejam dentro do planejado, além disso buscar constantemente formas de diminuição de despesas.

#### PERFIL PROFISSIONAL

- Ensino superior completo ou em andamento, preferencialmente nas áreas Administrativa, Financeira, RH ou Gestão de Negócios.
- Desejável ter Pós- Graduação ou MBA em Gestão de Pessoas ou Negócios.
- Experiência média de 2 anos na área administrativa ou de gestão.

#### CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS E COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Conhecimento profundo da cultura da empresa – Novo Eu;
- Gestão de Pessoas e Capacidade de Auditoria;
- Conhecimentos em Contabilidade – Sistema de Gestão – CORP;
- Conhecer todos os cursos – Procedimentos de cobrança;
- CDC – Código de Defesa do Consumidor;
- Noções básicas de matemática financeira;
- Conhecimento em informática (Pacote Office);
- Turmas, cursos, tabela de investimento vigente e formas de pagamento disponíveis.
- Tabela de ganhos de todos os colaboradores da empresa;
- Campanha de marketing vigente – Contrato do aluno;
- Turmas, cursos, tabela de investimento vigente e formas de pagamento disponíveis;
- Entender os procedimentos administrativos com profundidade e conhecer os procedimentos dos outros departamentos.

#### COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

- Possuir Visão de Dono, Liderança Efetiva e Visão Comercial;
- Senso de Prioridade, Proatividade, Foco e Assertividade, Saber trabalhar sob pressão,
- Motivado e Motivador, Comunicativo, Determinado, Persuasivo, Criativo;
- Espírito de equipe, Saber lidar com conflitos, Solucionador de problemas;
- Boa postura, Boa fluência verbal e vocabulário, Simpático e Ambicioso.

#### PROCESSOS OPERACIONAIS MENSAIS

##### **Limpeza, bem estar e organização:**

- Passar pesquisa interna de satisfação relevante ao departamento;
- Reforço e balanço dos resultados do mês anterior;
- Reunião com a equipe apontando os principais indicadores de desempenho;
- Incentivar o Programa “Transformando Vidas e Cultivando Sonhos”

##### **Recepção e atendimento de excelência:**

- Reforço e balanço dos resultados do mês anterior;
- Reunião com a equipe apontando os principais indicadores de desempenho;
- Treinamento mensal de excelência no atendimento;
- Planejamento e cobrança da participação na universidade corporativa;
- Incentivar o Programa “Transformando Vidas e Cultivando Sonhos”

**Gestão de caixa e contas a pagar:**

- Planejamento mensal de faturamento (budget);
- Planejamento geral na Planilha de Acompanhamento Geral da Escola;
- Planejamento de despesas de acordo com plano anual de despesas;
- Plano de redução de despesas;
- Fechamento final e detalhado do resultado (lucro);
- Check Point de prestação de contas do fechamento com a diretoria;
- Check Point de apresentação dos planejamentos com a diretoria;

**Gestão administrativa geral:**

- Reunião de comitê de resultados (todos os coordenadores e diretoria);
- Envio de documentos e apontamento de folha e alinhamento geral com a contabilidade;
- Acompanhamento de emissão de notas fiscais conforme planejado;
- Fazer os cancelamento dos alunos de A2 ausentes;
- Conferência e fechamento de folha de professores, comissões e prêmios de todos os departamentos;
- Auxiliar a diretoria na organização e execução da Reunião geral “Culture Day.
- Aplicar o “Coaching de Transformação” em cada integrante da sua equipe.

**PROCESSOS OPERACIONAIS SEMANAIS**
**Recepção e atendimento de excelência:**

- Reunião individual de acompanhamento de resultados, atitudes e comportamentos;
- Reforçar a cultura através dos valores, novo eu, visão, plano de carreira e ect;
- Balanço de execução das tarefas administrativas;

**Gestão de caixa e contas a pagar:**

- Fechamento de contas a pagar e receber observando o fluxo de caixa junto a diretoria;
- Pagamento das contas da semana; (pedir a confirmação bancária para a diretora)
- Acompanhamento dos resultados por períodos;

**Gestão administrativa geral:**

- Acompanhar plano de ação para qualidade;
- Reunião com os líderes dos outros departamentos;
- Gerenciamento de arquivo.

**PROCESSOS OPERACIONAIS DIÁRIOS**
**Limpeza, bem estar e organização:**

- Fazer um tour crítico pela escola inteira (inteira mesmo) para verificação;
- Alinhamento e ajustes de ações caso seja necessário;

**Recepção e atendimento de excelência:**

- Lançamento e conferência de Caixa;
- Conferência de baixas no sistema;
- Observar e acompanhar alguns atendimentos para manter a excelência.

**Gestão de caixa e contas a pagar:**

- Acompanhamento do fluxo de caixa;
- Acompanhamento do contas a pagar;
- Acompanhamento do atingimento das metas planejadas;

**Gestão administrativa geral:**

- Checagem no e-mail oficial do ADM;
- Acompanhamento do calendário de audiências e atualizar a diretoria sobre o mesmo;
- Acompanhamento dos vencimentos dos contratos de experiência;
- Verificar pontualidade e compromisso do colaboradores.

**PROCESSOS OPERACIONAIS CIRCUNSTANCIAIS**
**Limpeza, bem estar e organização:**

- Compra de materiais de limpeza adicionais;
- Reparos e/ou equipamentos de manutenção

**Recepção e atendimento de excelência:**

- Remanejamento do alguma recepcionista que tenha faltado;
- Atendimento de algum caso crítico de aluno insatisfeito;
- Atendimento oficiais (oficial de justiça, intimações...);
- Atitudes corretivas (ex: mandar colaborador de volta para casa);
- Alinhamento de expectativa com algum colaborador;

**Gestão de caixa e contas a pagar:**

- Saque para pagamento de contas caso não haja fluxo em dinheiro;
- Inserção de despesas que não tenham sido planejadas;
- Pagamento pontuais (ex condução de novos contratados e etc);
- Depósito de cheques e controle dos cheque pré-datados.

**Gestão administrativa geral:**

- Oficialização de admissões e demissões;
- Envio de documentos para o departamento jurídico;
- Recrutamento, seleção e contratação de colaboradores do ADM;
- Produção e confecção de circulares solicitadas pelos outros departamentos;
- Atas das reuniões de que fizer parte;
- Renegociações financeiras e cancelamentos oficiais de alunos no sistema.
- Atendimento e negociação com prestadores de serviços.
- Acompanhar as metas dos outros departamentos através da gestão a vista.

**PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO E RESULTADOS ESPERADOS**

1. Meta de LUCRO
2. Pesquisa de satisfação relevante ao departamento;
3. Organização quanto a documentos e processos;
4. Meta de redução de despesas;
5. Meta anual de resultados (Faturamento x Despesas x Lucro).

**IMPORTÂNCIA DA FUNÇÃO**

Descreva nas linhas a seguir qual é o seu sentimento com relação a sua função, e o quanto e porque ela é importante para você: (7 dias):

---



---

