

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

Dener Silveira Rodrigues

Eduarda de Castro Corrêa

Análise dos cargos de uma empresa de tecnologia

Florianópolis

2022

Dener Silveira Rodrigues
Eduarda de Castro Corrêa

Análise dos cargos de uma empresa de tecnologia

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Administração do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Enfoque: Aplicado.

Área de concentração: Recursos humanos.

Orientador(a): Prof. Dr. Helena Kuerten de Salles Uglione

Florianópolis

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Rodrigues, Dener Silveira
Análise dos cargos de uma empresa de tecnologia / Dener
Silveira Rodrigues, Eduarda de Castro Corrêa ;
orientador, Prof. Dr. Helena Kuerten de Salles Uglione,
2022.
145 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio
Econômico, Graduação em Administração, Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. Administração. 2. Análise de Cargos. 3. Plano de
Cargos e Salários. 4. Gestão de Pessoas. I. Corrêa,
Eduarda de Castro. II. Uglione, Prof. Dr. Helena Kuerten
de Salles. III. Universidade Federal de Santa Catarina.
Graduação em Administração. IV. Título.

Dener Silveira Rodrigues
Eduarda de Castro Corrêa

Análise dos cargos de uma empresa de tecnologia

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 08 de Dezembro de 2022.

Prof. Dr.^a Ana Luiza Paraboni
Coordenador de Trabalho de Curso

Avaliadores:



Documento assinado digitalmente
Helena Kuerten de Salles Uglione
Data: 18/12/2022 14:17:42-0300
CPF: ***.280.899-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Prof.^a Dr.^a Helena Kuerten de Salles Uglione
Orientador

Prof.^a Dr.^a Kellen da Silva Coelho
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

Henrique Dannebrock
Avaliador
Empresa Pesquisada

Aos nossos companheiros da vida profissional, aqueles que entendem nossas dores cotidianas, apoiam nossas ideias malucas, e no fim, fazem tudo acontecer.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de agradecer nossos pais e família, por nos concederem a vida e todas as condições subsequentes para que ela se manifestasse em sua totalidade para nós.

Gostaríamos de agradecer nossos amigos de trajetória, da vida profissional e fora dela, pois colore o nosso mundo.

Gostaríamos de agradecer também, à Universidade Federal de Santa Catarina (viva à universidade pública!) e a todos seus intermediários, como nossos professores, por nos concederem a oportunidade e honra do acesso à educação.

E por último, mas não menos importante...

“Queremos agradecer a nós mesmos.

Agradecer a nós mesmos por acreditarmos em nós mesmos.

Agradecer a nós mesmos por fazermos todo o trabalho duro.

Agradecer a nós mesmos por não termos dias de folga.

Agradecer a nós mesmos por nunca desistirmos.

Agradecer a nós mesmos por sermos sempre doadores, e por tentar dar mais do que recebemos.

Agradecer a nós mesmos por tentar fazer mais o certo do que o errado.

Agradecer a nós mesmos por sermos nós em todos os momentos.”

Discurso realizado por Calvin Cordozar Broadus, Jr. (adaptado).

"Talentos humanos são como recursos naturais; Muitas vezes eles estão enterrados nas profundezas e você tem que procurar por eles, criando circunstâncias propícias para que eles aflorem."

(Ken Robinson - tradução livre)

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo, realizar uma das etapas para a elaboração de um plano de cargos e salários, a análise dos cargos, com aplicação em uma empresa de tecnologia na área de informação técnica automotiva. Para obter informações foi efetuada uma pesquisa qualitativa e aplicada, tendo seus dados coletados através de um questionário, com reuniões prévias para explicações teóricas e conceituais sobre as perguntas do questionário. Como resultados do trabalho, a análise realizada em conjunto com a elaboração de um layout de descrição de cargos, permitiram realizar a correta identificação e descrição de todos os cargos da empresa, bem como classificá-los por grupos operacionais. Foi possível ainda, identificar e sugerir mudanças nas nomenclaturas de cargos além de alterações na estrutura de cargos.

Palavras-chave: Plano de Cargos e Salários, Análise de Cargos, Recursos Humanos.

ABSTRACT

The objective of this paper is to execute one of the steps of a jobs and salary plan, applied to an automotive technical information technology company. A qualitative applied survey by the way of a questionnaire was made to acquire data. The results of this paper were the analysis of the jobs as well as a descriptive layout of job roles, which made possible the identification and description of every role of the company. The roles were yet classified in occupational groups, and some changes in the positions structure were proposed.

Keywords: Job and Salary Plan, Job Analysis, Human Resources.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: ETAPAS DA ELABORAÇÃO DE UM PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS	24
FIGURA 2: LAYOUT DE DESCRIÇÃO DOS CARGOS.....	35
FIGURA 3: REPRESENTAÇÃO VISUAL DO GRUPO OCUPACIONAL OPERACIONAL	39
FIGURA 4: REPRESENTAÇÃO VISUAL DO GRUPO OCUPACIONAL TÉCNICO	40
FIGURA 5: REPRESENTAÇÃO VISUAL DO GRUPO OCUPACIONAL ADMINISTRATIVO.....	40
FIGURA 6: DESCRIÇÃO DO CARGO INSIDE SALES SDR.....	42
FIGURA 7: DESCRIÇÃO DO CARGO EXECUTIVO DE VENDAS	43
FIGURA 8: DESCRIÇÃO DO CARGO CUSTOMER SUPPORT	44
FIGURA 9: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE COMERCIAL	45
FIGURA 10: DESCRIÇÃO DO CARGO HELP DESK	46
FIGURA 11: DESCRIÇÃO DO CARGO AUXILIAR CONTÁBIL	47
FIGURA 12: DESCRIÇÃO DO CARGO AUXILIAR DE DEPARTAMENTO PESSOAL .	48
FIGURA 13: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE PESSOAS	49
FIGURA 14: CHEFE DE SERVIÇO DE LIMPEZA	50
FIGURA 15: DESCRIÇÃO DO CARGO DESIGNER ILUSTRADOR.....	51
FIGURA 16: DESCRIÇÃO DO CARGO DESIGNER VISUAL	52
FIGURA 17: DESCRIÇÃO DO CARGO DESIGNER AUDIOVISUAL	53
FIGURA 18: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE MARKETING	54
FIGURA 19: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO.....	55
FIGURA 20: DESCRIÇÃO DOS CARGO ANALISTA DE DADOS	56
FIGURA 21: DESCRIÇÃO DO CARGO REDATOR TÉCNICO.....	57
FIGURA 22: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE DESENVOLVIMENTO DE HARDWARE.....	58
FIGURA 23: DESCRIÇÃO DO CARGO DESENVOLVEDOR DE HARDWARE	59
FIGURA 24: GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO AUTOMOTIVO	60
FIGURA 25: DESCRIÇÃO DO CARGO CONSULTOR TÉCNICO EM MANUTENÇÃO AUTOMOTIVA.....	61
FIGURA 26: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE.....	62

FIGURA 27: DESCRIÇÃO DOS CARGO DESENVOLVEDOR DE SOFTWARE.....	63
FIGURA 28: TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	64

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - TERMOS E CONCEITOS APLICADOS EM UM PCS.....	23
QUADRO 2 - FASES DA ANÁLISE DE CARGOS	25
QUADRO 3 - ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO APLICADO	30
QUADRO 4 - PROPOSIÇÃO DE UNIFICAÇÃO DE CARGOS E CLASSIFICAÇÃO POR GRUPOS OCUPACIONAIS.....	37
QUADRO 5 - SUGESTÃO DE CARGOS A SEREM CRIADOS.....	39
QUADRO 6 - SUGESTÃO DE CARGOS A SEREM EXTINTOS.....	39

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO	15
1.2. PROBLEMA DE PESQUISA	18
1.3. OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS	19
1.3.1. Objetivo Geral	19
1.3.2. Objetivos Específicos	19
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1. ETAPAS DE UM PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS	23
3. METODOLOGIA	29
3.1. COLETA DE DADOS	30
3.1.1. Aplicação Teste	33
3.1.2. Layout de Descrição	34
3.2. ANÁLISE DOS DADOS	36
4. PROPOSIÇÃO DE AÇÕES	37
5. RESULTADOS ESPERADOS	65
REFERÊNCIAS	66
APÊNDICE A - Formulário de Pesquisa	69
APÊNDICE B - Respostas do Formulário de Pesquisa	73

1. INTRODUÇÃO

Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo e dinâmico, a formação de valores para cada cargo ocupado em uma organização, a satisfação dos colaboradores e a retenção de bons talentos é um desafio constante.

Uma das formas possíveis para aumentar a percepção de valor na função e no cargo de cada colaborador de uma empresa, concedendo-o perspectiva de crescimento, é a criação de um plano de cargos e salários condizente com a realidade existente na mesma. O presente trabalho tem o intuito registrar como estão organizados os cargos e funções de uma organização atualmente, identificando pontos críticos de otimização e melhoria, e ainda, preparar o modelo de gestão da empresa para implementação completa de um plano de cargos, salários e carreira.

Pontes (2019), nos apresenta os conceitos de equilíbrio interno e externo explicando que o equilíbrio externo é a adequação salarial da organização com o mercado de trabalho de forma geral. Já o equilíbrio interno é alcançado quando se tem uma correta avaliação dos cargos de uma empresa, de forma a ter-se uma hierarquia salarial bem clara e que faça sentido.

Nesse contexto, no primeiro semestre do ano de 2022 foi efetuada uma pesquisa de clima organizacional na empresa estudada Injetronic (nome fictício), para identificar possíveis pontos de melhoria a curto prazo para otimizar o engajamento dos colaboradores. Dentre diversos problemas que foram apresentados pelos colaboradores na pesquisa, um deles é a falta de uma perspectiva de quais funções e cargos podem vir a exercer na empresa, assim como uma perspectiva salarial mais concreta. Além disso, nessa pesquisa, 35,4% dos respondentes deram nota 10 para a pergunta “O seu salário e benefícios são compatíveis com o mercado?”, seguido de 8,3% que deram nota 9, e 25% que deram nota 8. Através desses dados, podemos concluir que o problema então, não seria o equilíbrio externo.

Porém, na mesma pesquisa, pudemos observar em comentários abertos a insatisfação quanto às formas de análise do desempenho dos colaboradores e a similaridade de remunerações entre funções supostamente diferentes. Isso demonstra que o problema reside no equilíbrio interno da empresa, principalmente na clareza de estruturação dos cargos e salários e na avaliação de desempenho dos colaboradores.

Um outro problema identificado na pesquisa de clima citada foi o possível “favoritismo” com determinados colaboradores e funções, visto que não há clareza na avaliação de desempenho.

Pontes (2019) afirma ainda, que na avaliação de cargos é possível estabelecer uma estrutura salarial e determinar consistentemente os salários a serem pagos, além de neutralizar os efeitos de decisões arbitrárias para a determinação dos salários. Por isso, acreditamos que a

implementação de um plano de cargos e salários, bem como a de um plano de carreira, é a solução mais eficiente e eficaz para os maiores e/ou mais recorrentes problemas apontados pelos colaboradores na empresa estudada.

No presente trabalho esperamos descrever o cenário já existente na empresa através da aplicação dos procedimentos metodológicos propostos, ou seja, coletando os dados necessários e posteriormente elaborando e validando a descrição de cada cargo, com a finalidade de avaliá-los e classificá-los.

Além disso, com cada cargo descrito e avaliado, será possível analisar se todos os cargos registrados e existentes são necessárias e/ou importantes, se cada colaborador exerce atividades correlatas com sua função, e com isso, propor possíveis mudanças para o cenário atual, em busca da organização da estrutura, além de um maior equilíbrio interno na empresa.

Dessa forma, pretendemos preparar a estrutura para a realização das próximas etapas de um plano de cargos e salários, visando a aplicação da remuneração estratégica e um futuro plano de carreira agregado.

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Injetronic iniciou suas atividades no ano de 1997 tendo como foco a realização de cursos de reparação automotiva na área de injeção eletrônica (que ainda podia ser considerada uma novidade para a indústria automobilística na época). Para tais cursos, eram elaborados manuais impressos com diagramas elétricos e várias dicas de reparação desses sistemas, inovadores à sua época.

Como os manuais impressos traziam muitas informações sobre os sistemas de injeção eletrônica, informações essas que poderiam fazer toda a diferença no dia-a-dia da oficina (agilizando diagnósticos e reparações), a demanda pelo manual impresso do curso passou a ser maior que a demanda pelo curso em si, e assim, em 1999 foi lançado o primeiro CD, que reunia as informações dos manuais de 15 diferentes cursos (cada um voltado para um modelo de automóvel da época).

Em 2001, as informações técnicas da Injetronic passaram a ser divulgadas também em jornais periódicos de grande relevância da área de reparação automotiva, e na década que se seguiu, a empresa focou em duas áreas diferentes, a de cursos na área de reparação automotiva, e na área que viria a ser seu principal produto no futuro, a criação de informação técnica automotiva.

Entre 2000 e 2009, o *software* que antes englobava apenas 15 veículos, passou a se chamar “enciclopédia automotiva” e como o nome já diz, ampliou sua área de abrangência, incluindo agora informações sobre caminhonetes, vans, caminhões leves e pesados.

A Injetronic entrou na década de 2010 e já com 30 colaboradores, passou a operar em uma sede própria, localizada em Florianópolis no bairro universitário Trindade. Além disso, a empresa buscou quebrar o paradigma existente na área de reparação automotiva de que “mecânico não sabe usar computador”, lançando a “enciclopédia automotiva online”, que era um portal por assinatura onde os reparadores poderiam buscar pelos diagramas, dicas e informações mecânicas para agilizar diagnósticos e reparações em suas oficinas. A enciclopédia automotiva online fez com que a empresa ultrapassasse a marca de 2800 clientes, o que possibilitou um crescimento ainda maior no próximo passo que estava por vir.

No ano de 2020 a Injetronic se reinventou novamente, migrando as informações do portal online para um aplicativo, que agora permitia o uso em celulares, e em até dois dispositivos (móvel ou *desktop*) de forma simultânea. Além do desenvolvimento da informação técnica e do novo *software*, a empresa agora busca lançar um novo produto e entrar no mercado de *scanners* automotivos (um tipo de equipamento que se assemelha a um computador e se comunica, através de um cabo ou conexão sem fio, com os sistemas eletrônicos dos veículos).

Uma característica importante a ser destacada e que faz parte da cultura da empresa Injetronic, é a preferência por desenvolver todas as suas aplicações internamente. Ou seja, antes de contratar e/ou terceirizar qualquer serviço ou demanda, a empresa tem por preferência desenvolver tal serviço ou ferramenta internamente. Isso se aplica desde o desenvolvimento do sistema de planejamento de recursos corporativos interno (ERP), (que foi desenvolvido e programado por colaboradores da própria empresa), até o método de venda dos seus produtos (telemarketing de vendas interno). Neste sentido, é acrescida à empresa uma característica muito abrangente no seu quadro de setores e colaboradores, dando à ela a necessidade de gerenciar setores e perfis comportamentais com características e necessidades muito distintas entre si. Além de talentos que tenham o perfil relacionado ao seu produto final (técnico da área automotiva) e demais comuns em toda organização (pessoal do administrativo, financeiro, etc), são necessários colaboradores de outras frentes organizacionais (vendas, design, marketing, programadores, entre outros).

Em relação ao crescimento do seu quadro de colaboradores, quando iniciou, a empresa contava apenas com seus sócios fundadores. Conforme foi evoluindo e mudando, funcionários com as formações e características mais diversas passaram a ser necessários; designers gráficos, técnicos em manutenção automotiva, vendedores, engenheiros, entre outros. Por possuir uma

divisão interna muito grande e com tarefas muito distintas, a empresa precisa de pessoas com habilidades muito específicas e difíceis de serem encontradas no mercado de trabalho.

Assim, em todas as áreas da empresa, algumas características consideradas raras são necessárias. Por exemplo, para os técnicos em manutenção automotiva, é necessário unir além do conhecimento técnico, habilidades que são difíceis de achar nos profissionais da área (mecânicos). No contexto da empresa, é preciso ter a experiência em oficinas, além de familiarização e habilidade em pesquisas na internet, assim como uma comunicação oral e escrita de qualidade, necessidade de raciocínio rápido e saber trabalhar sob pressão. Em um outro exemplo, para os colaboradores que exercem as atividades de vendas, além de dominarem técnicas de venda, é necessário que tenham interesse em aprender a parte técnica automotiva, pois a empresa preza pela qualidade da venda (para que os assinantes entendam o que estão comprando, saibam usar, e portanto, fiquem satisfeitos com o produto), e assim por diante.

Visto que existem qualidades raras que se fazem necessárias para a atuação em todas as áreas da empresa, e também a dificuldade em encontrar e treinar esses profissionais, é interessante que os índices de *turnover* na empresa permaneçam próximos aos considerados saudáveis, algo que não acontece na atualidade (o índice de *turnover* na Injetronic considerando o ano base de 2021 é de 28%).

A empresa tem buscado nos últimos anos diversas formas de avaliar os desejos de seus colaboradores, assim como tentar entender se a visão dos mesmos é positiva ou negativa, e com isso tentar melhorar. Em uma dessas ações, em 2021 foi realizada a consultoria pela empresa de certificação “*Great Place to Work*”, na qual a empresa foi certificada como uma das melhores empresas para se trabalhar, alcançando um índice de satisfação de 82%.

Como podemos perceber, com um quadro de colaboradores raro, de treinamento trabalhoso, e com indicadores de clima e satisfação favoráveis, tudo indica que a criação de um plano de cargos e salários, onde cada colaborador da empresa consiga visualizar a sua situação atual, sua perspectiva profissional e salarial dentro da organização, pode ajudar a melhorar os índices de *turnover* e assim diminuir os custos de recrutamento, treinamento e por fim a perda de talentos.

O presente trabalho, será realizado motivado pelo interesse profissional dos autores (que também fazem parte do quadro profissional da empresa estudada nos setores de desenvolvimento e gestão de pessoas), e em apresentar propostas de uma solução que vise sanar a problemática citada acima. A elaboração de uma das etapas do PCS (plano de cargos e salários), mais especificamente a análise dos cargos da empresa, busca organizar e deixar claras as oportunidades de crescimento pessoal e profissional para os atuais e também para os novos

colaboradores, diminuindo também a possibilidade de favoritismos, motivando-os a evoluir constantemente. Além de possivelmente impactar na diminuição dos índices de turnover, que atualmente encontram-se em uma taxa indesejável, e que é motivado em parte pela ausência de clareza e perspectiva, de acordo com o diagnóstico do problema organizacional.

Com a solução proposta, outras empresas da área de tecnologia, ou mesmo que possuam em sua gama de colaboradores com formações e características tão valiosas e únicas, poderão utilizar o modelo de análise de cargos com a mesma finalidade.

1.2. PROBLEMA DE PESQUISA

As empresas mais bem-sucedidas na área de tecnologia utilizam o plano de cargos e salários e de carreira como um diferencial competitivo inclusive em seus sites para anúncio de vagas de emprego, como podemos observar na aba “Trabalhe Conosco” no site da empresa RDStation. Pois, tendo estes planos elaborados e definidos, é possível que o colaborador tenha clareza da importância da função e cargo que exerce e também do que poderá exercer no futuro, tendo uma noção da faixa salarial, das tarefas e das responsabilidades envolvidas para cada cargo e posição ocupada dentro da empresa. Para tal clareza, um plano de cargos e salários é elaborado obedecendo algumas etapas fundamentais. A depender do autor ou método base utilizado, tais etapas podem sofrer variação de quantidade e nomes. Para este trabalho utilizaremos a estrutura utilizada por Pontes (2017), que segue as seguintes etapas: planejamento, análise de cargos, avaliação de cargos, pesquisa salarial, estrutura salarial e política salarial. Sendo que destas, devido à complexidade envolvida no desenvolvimento de um plano de cargos e salários completo, o qual envolveria a participação dos gestores e necessitaria de um tempo de desenvolvimento prolongado, realizaremos apenas a análise dos cargos.

Na empresa estudada, não há nenhum plano de cargos e salários vigente, assim, o problema de pesquisa identificado foi a ausência de uma clara perspectiva de carreira e crescimento profissional, junto da falta de métricas e objetivos claros para que os colaboradores se sintam desafiados a evoluir.

De acordo com relatos do setor de Gestão de Pessoas da empresa, muitos dos colaboradores que saíram da empresa nos últimos anos em sua entrevista de desligamento, alegaram que a inexistência de um PCS foi um fator contribuinte para a decisão. O turnover causa uma perda elevada de material humano capacitado, que faz com que a operação da empresa se torne de certa forma menos eficaz e eficiente.

1.3. OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo Geral

É objetivo deste trabalho elaborar a análise dos cargos da empresa de tecnologia Injetronic.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar o diagnóstico da empresa a ser estudada, como definição do ponto de partida.
- Coletar dados para descrever os cargos.
- Elaborar a descrição e a especificação dos cargos.
- Classificar os cargos descritos quanto ao seu grupo ocupacional

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No prefácio da 19ª edição de seu livro *Administração de Cargos e Salários* (PONTES, 2019) afirma que o cenário atual, da empresa moderna, consiste em se preocupar com a competitividade e com a qualidade de seus produtos e serviços, e isso é parte do reflexo de como o mundo empresarial mudou radicalmente nos últimos anos.

A *American Marketing Association* define marca como “(...) um nome, termo, símbolo, desenho ou uma combinação desses elementos que deve identificar os bens ou serviços de um fornecedor ou grupo de fornecedores e diferenciá-los dos da concorrência”. (*American Marketing Association*, 1960). Mas não é só de elementos visuais que a marca ou identidade de uma organização é composta. Elementos menos materializados como crenças, normas, valores e a própria cultura organizacional compõem a sua marca. É nesse sentido que Ambler e Barrow (1996) cunharam o termo “*Employer Branding*” (marca empregadora). Assim, a marca empregadora é composta por esses elementos “menos materializados”, e em síntese, pela experiência ocupacional dos colaboradores.

Em seu trabalho de conclusão de curso, Castro e Souza (2001) afirmam que toda empresa carrega uma marca consigo, e que, quando a experiência das pessoas (colaboradores) é conduzida positivamente como uma prática gerencial, ela pode ser usada para tornar a imagem da empresa mais atrativa no mercado, já que, “a experiência dos colaboradores na empresa corrobora a visão que o mercado cria sobre sua marca” (CASTRO; SOUZA, 2021).

Pois, se neste cenário moderno, a empresa se preocupa com a competitividade de seu produto, não seria diferente com sua marca empregadora. Assim, podemos afirmar, ao encontro do que os autores defendem, que a preocupação das empresas modernas em serem competitivas enquanto empregadoras é atual e cada vez mais crescente.

De acordo com Mavichian (2021), uma forma de fortalecer a marca empregadora, é diminuir a taxa de *turnover* da empresa, criando assim um ambiente com mais segurança e perspectiva de crescimento. Chiavenato (1997), afirma que *turnover* é a terminologia usada para apontar a troca de capital humano nas organizações, ou seja, é o elo de ligação entre pessoas e organizações, tendo o ambiente definido conforme o número de pessoas que transitam nas organizações.

Em uma matéria publicada no *website* LinkedIn em 2022, afirma-se que o “Brasil é o campeão mundial de *turnover*, com o assustador índice médio de 3,79% por mês, e existem setores com números acima de 6%, segundo estudos o Dieese e Robert Half” (ANDRADE, 2022). Ainda segundo Andrade (2022), com base em estudos de vários institutos e empresas,

tais como: Gupy, 99hunters, Feedz, HRForecast, Agiel, Electi, Catho, os principais motivos para a alta rotatividade são:

- Falta de liderança positiva, transparência e feedback
- Cultura tóxica ou desalinhada com a pessoas e a ausência de política de retenção
- Estratégia de contratação e onboarding deficitários
- Desconexão das pessoas com as metas (intangíveis, muito ou pouco desafiadoras)
- Falta política de carreira (desenvolvimento e oportunidades de crescimento)
- Falta de reconhecimento
- Remuneração e benefícios fora da média de mercado
- Burnout (esgotamento, estresse, falta de apoio e desconexão)
- Conflitos com a gestão
- Falta de equilíbrio entre vida pessoal e profissional (esgotamento e estresse)

Em primeiro lugar é citada a falta de transparência, em quinto lugar cita-se a ausência de políticas de carreira como meio para o desenvolvimento e oportunidades de crescimento, e em sexto lugar aponta-se a falta de reconhecimento.

Segundo Oliveira (2009), um dos motivos listados para a escrita de sua obra “Plano de Carreira”, seria a falta de abordagens práticas para que as pessoas consigam aprender como realizar ações que oportunizem o seu reconhecimento e aproveitamento profissional dentro da organização. Assim, podemos concluir que há comumente uma defasagem por parte das empresas de fornecer clareza do que precisa ser feito para que o colaborador progrida em seu cargo e remuneração, sentindo-se conseqüentemente reconhecido e profissionalmente satisfeito. Oliveira (2009) recomenda ainda, o uso de uma abordagem estratégica para a construção do plano de carreira, pois ela considera três aspectos importantes. Resumidamente os aspectos incluem seguir uma metodologia estruturada, possibilitar a visualização de uma situação futura (traçar e alcançar um objetivo futuro, como subir de cargo por exemplo), e permitir a interação entre a realidade individual (colaborador) e a realidade externa (empresa e seus stakeholders). Mas, para seguir a abordagem estratégica, é necessário ter atenção a algumas precauções, como por exemplo “ter paciência no processo de elaboração do plano de carreira, obtendo todas as informações necessárias e não queimando etapas” (OLIVEIRA, 2009, p.12). Uma das informações necessárias citadas pelo autor, é o conhecimento amplo e formal dos cargos e funções já existentes na organização, além de um estudo para otimização da estrutura de tais cargos e funções.

Este conhecimento amplo e formal dos cargos e funções, bem como suas definições, requisitos e remuneração é a tarefa realizada em um Plano de Cargos e Salários. Por isso, a elaboração de um PCS é fundamental para o fortalecimento do employer branding, pois ele pode fornecer perspectiva para o colaborador de sua trajetória na empresa mostrando se é possível haver uma evolução profissional. No PCS serão descritas ainda, as funções, atribuições e responsabilidades de cada cargo. Assim, o colaborador terá parâmetros para se guiar no desenvolvimento de seu trabalho.

Oliveira (2009) afirma ainda que o plano é a documentação formal que serve para consolidar as informações, atividades e decisões baseando-se em um planejamento. Ou seja, quando falamos em “plano”, seja o de carreira ou o de cargos e salários, estamos falando de um documento formal e escrito que esteja sob posse da empresa e à disposição dos colaboradores e que permita atualizações e aprimoramentos.

Então, quando falamos de Plano de Cargos e Salários, estamos tratando de um documento formal que em primeiro momento descreva e analise os cargos, e posteriormente identifique a possibilidade de evolução profissional dos colaboradores, de forma condizente às necessidades da organização onde está inserido. Assim, ele será capaz de sanar a necessidade de clareza quanto ao que é esperado do colaborador com relação ao desenvolvimento de suas funções, seu reconhecimento e consequente evolução organizacional.

Essa clareza é essencial para que as pessoas possam ter foco no direcionamento profissional de sua trajetória. Além de que em momentos de decisão, o que ocorre principalmente com profissionais mais jovens, é essencial ter claras perspectivas futuras para servirem de apoio em suas escolhas. Ainda, o plano formal serve para dar maior segurança às pessoas, na medida em que tem-se explicitado suas exigências. Ele deve ser usado também, como base para as avaliações de desempenho dos colaboradores, fornecendo parâmetros de análise do colaborador e suas atividades desenvolvidas. Além da segurança, ter o documento formal pode fazer com que os demais possam contribuir para constante melhoria dele, agregando novas ideias e sugestões para sua gestão.

Antes de detalharmos as etapas de um PCS completo, é essencial esclarecer três conceitos chave que são premissas para o início da elaboração de um Plano de Cargos e Salários: cargo, função e tarefa. A função, segundo Pontes (2017), é um agregado de tarefas atribuídas a cada pessoa dentro da organização, ou seja, dentro de uma organização podem existir tantas funções quanto indivíduos. Por conseguinte conseguimos concluir que tarefa é a menor unidade dentro desse contexto, ou seja, uma função é formada pela união de diversas

atividades (tarefas) diferentes. Já o cargo, é o conjunto de funções substancialmente idênticas quanto à natureza das tarefas executadas, e as especificações exigidas dos ocupantes.

Tudo isso implica que em uma organização podem existir tantas funções quanto o número de colaboradores, porém pode não haver a necessidade da existência de um grande número de cargos. Além disso, entende-se por ocupante o indivíduo que está em determinado momento executando as atividades de um cargo.

Na tabela a seguir, podemos identificar esses conceitos e outros termos importantes para a correta elaboração das etapas de um PCS.

QUADRO 1 - TERMOS E CONCEITOS APLICADOS EM UM PCS

Termos	Definição
Tarefa	É a atividade executada por um indivíduo na organização, como por exemplo: atendimento telefônico ao cliente, arquivo de documentos, manutenção de equipamentos.
Função	É o agregado de tarefas atribuídas a cada indivíduo na organização, como por exemplo: serviços de secretaria, da área comercial, serviços de secretaria da área de marketing.
Cargo	É o conjunto de funções substancialmente idênticas quanto à natureza das tarefas executadas e às especificações exigidas dos ocupantes.
Análise de cargo	É o estudo que se faz para coletar informações sobre as tarefas componentes do cargo e as especificações exigidas do seu ocupante. Da análise resulta a descrição e a especificação do cargo.
Descrição de cargo	É o relato das tarefas descritas de forma organizada, permitindo ao leitor a compreensão das atividades narradas.
Especificação de cargo	É o relato dos requisitos, responsabilidades e incômodos impostos aos ocupantes do cargo.
Grupo ocupacional	É o conjunto de cargos que se assemelham à natureza do trabalho.

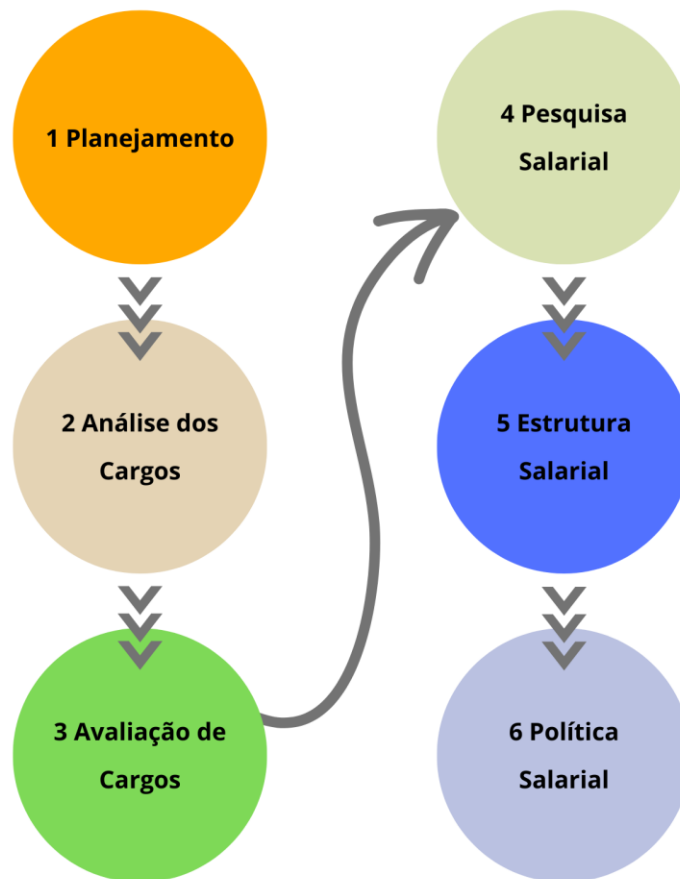
Fonte: Adaptado de Pontes (2017).

2.1. ETAPAS DE UM PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

Segundo Pontes (2017), a elaboração de um Plano de Cargos e Salários obedece às etapas descritas a seguir: planejamento, análise dos cargos, avaliação de cargos, pesquisa salarial, estrutura salarial, política salarial.

FIGURA 1: ETAPAS DA ELABORAÇÃO DE UM PLANO DE CARGOS E SALÁRIO

FIGURA 1: ETAPAS DA ELABORAÇÃO DE UM PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS



Fonte: Adaptado de Pontes (2017).

a) Planejamento

De acordo com Faria (2020), o PCS deve ser implantado com a colaboração das chefias e apoio da Diretoria. Inicialmente, na etapa de planejamento, são definidos os objetivos da implementação do PCS. Ainda nesta etapa, são definidos os cronogramas de cada etapa (ordem de procedimentos), forma de divulgação e outros detalhes do planejamento. Ou seja, o planejamento é a primeira fase, onde deve-se definir a comissão responsável pela elaboração do Plano de Cargos e Salários, realizar o levantamento de uma série de informações relevantes que permitam um conhecimento genérico da organização, efetuar a divulgação do projeto para a empresa toda, além de planejar o cronograma de ação de cada etapa.

b) Análise dos Cargos

Na segunda parte será realizada a análise dos cargos, onde cada cargo será descrito e estruturado segundo suas funções e tarefas. Segundo Pontes (2017) a análise de cargos é constituída de, pelo menos, duas etapas, a primeira consiste na coleta de dados, e a segunda na descrição e especificação dos mesmos, conforme tabela a seguir.

QUADRO 2 - FASES DA ANÁLISE DE CARGOS

Coleta de dados	Escolha da técnica de coleta de dados Coleta de dados
Descrição e especificação de cargos	Junção das funções de mesma natureza e especificação para formação dos cargos Redação da descrição dos cargos Redação da especificação dos cargos Classificação dos cargos conforme grupos ocupacionais da organização Catálogo de cargos

Fonte: Adaptado de Pontes (2017).

Ainda segundo a obra de Pontes (2017) durante a coleta de dados, existem alguns métodos principais para a efetivação da coleta de dados, sendo os principais a observação local, a aplicação de questionário e a entrevista. A observação local é melhor utilizada em cargos onde as tarefas sejam simples e repetitivas, onde não existe a necessidade da paralisação do trabalho para a coleta de dados, porém, é um método lento e que pode exigir ainda algum aprofundamento caso surjam dúvidas durante a observação. O questionário é a forma mais rápida para a obtenção das informações, porém podem surgir dúvidas e o mesmo pode acabar por ser preenchido de forma incorreta ou incompleta. Por fim, a entrevista permite a interação entre o analista de cargos e o entrevistado, gerando uma ótima assertividade, mas também é um método demorado e exige experiência por parte dos entrevistadores.

Segundo Guimarães (2022), a descrição de cargos (parte da análise de cargos) é o relato documental das posições ocupadas e atribuições de cada funcionário da empresa. E o seu objetivo é dar clareza para as atividades exercidas, além do que é esperado do profissional que ocupa tal função. Podendo ainda conter informações da formação necessária, conhecimento específico ou outros detalhes exigidos para ocupação do cargo. Além disso, algumas informações são fundamentais para a correta descrição de um cargo, como suas atividades, formação acadêmica, experiência anterior, competências, treinamentos necessários, entre outros. Em outras palavras, a descrição dos cargos é a organização das informações colhidas pela coleta de dados, e a posterior exposição das tarefas exercidas por cada cargo.

Pontes (2017) enumera que a descrição deve ser clara, de forma com que qualquer pessoa que ocupe o cargo a consiga entender, referente ao cargo e não ao ocupante, pois estão sendo descritas as características, habilidades e atitudes requeridas para a execução das tarefas do cargo, e não o ocupante do mesmo, e por fim deve ser feita de forma impessoal, descrevendo cada tarefa utilizando verbos na terceira pessoa do presente do indicativo, ou no infinitivo.

Já sobre a especificação de cargos, Pontes (2017), afirma que ela é o registro dos requisitos, responsabilidades e esforços impostos ao ocupante do cargo e, elenca 15 fatores fundamentais para a especificação dos cargos, são eles:

- Instrução (instrução formal, cursos)
- Conhecimento (os essenciais para exercício do cargo)
- Experiência (em tempo, necessária para desempenho normal das tarefas)
- Iniciativa/complexidade (iniciativa, complexidade das tarefas e grau de supervisão recebida)
- Responsabilidade por supervisão (número de subordinados e grau de complexidade das tarefas supervisionadas)
- Responsabilidade por máquinas e equipamentos (manejo, manutenção e guarda)
- Responsabilidade por numerário (manuseio e guarda de dinheiro e documentos importantes)
- Responsabilidade por erros (risco de ocorrência de erros graves)
- Responsabilidade por materiais e produtos (matéria-prima ou produtos acabados e possibilidade de prejuízos)
- Responsabilidade por segurança de terceiros (ocorrência de acidentes)
- Esforço mental e visual (frequência, intensidade e continuidade do esforço)
- Responsabilidade por contatos (objetivo, frequência e hierarquia dos contatos)
- Esforço físico (posições incômodas, carregamento de peso e intensidade)
- Risco (possibilidade de ocorrência de acidentes)
- Condições de trabalho (físicas do ambiente como ruído, calor, sujeira, vibrações, gases, etc)

Esses 15 fatores também podem ser unidos em 4 (quatro) áreas mais abrangentes:

- Requisitos mentais: exigências dos cargos quanto às características intelectuais do ocupante
- Requisitos físicos: exigências dos cargos quanto às características físicas do ocupante

- Responsabilidades envolvidas: exigências dos cargos quanto àquilo que o ocupante deve responder
- Condições de trabalho: são as condições físicas sob as quais o ocupante desempenha o cargo

Segundo Pontes (2017) a classificação dos cargos é a distribuição por grupos ocupacionais segundo a natureza das atividades, e a mesma se faz necessária pois durante o projeto dos cargos, os salários serão diferentes para cada grupo ocupacional. Ainda segundo Pontes (2017), os grupos de cargos mais comuns são cinco: gerência, operacional, administrativo, técnicos de nível médio, e profissionais de nível superior.

c) Avaliação de Cargos

Durante a etapa de avaliação dos cargos de um PCS, deve-se determinar através de um método, para constituir uma hierarquia dentre os cargos, a importância relativa de um cargo em relação a outros dentro de uma estrutura organizacional.

Neste sentido é visto que:

“A avaliação de cargos pode ser considerada como um conjunto de procedimentos sistemáticos utilizados para medir o valor e a importância dos cargos, com a finalidade de estabelecer diferenciais de salários, de modo que estes correspondam, tanto quanto possível, ao valor do trabalho.” (MALFERRARI, 2015).

Malferrari (2015) define ainda que os métodos mais utilizados para a avaliação dos cargos são:

1. Escalonamento simples de cargos
2. Classificação predeterminada
3. Comparação de fatores
4. Método de pontos

d) Pesquisa Salarial

Na etapa de pesquisa salarial, correspondente à quarta de um PCS, é realizada uma pesquisa de mercado para avaliar o correto equilíbrio interno e externo das remunerações. É necessário observar questões legais como Convenções Coletivas de Trabalho e o piso salarial da categoria, bem como média de remuneração de outras empresas do mesmo ramo e/ou região, bem como a correta remuneração média do cargo específico.

Do ponto de vista de Pontes (2002, p. 235):

“Pesquisa salarial é o estudo do comportamento salarial praticado em certo setor empresarial. A pesquisa salarial não difere das demais pesquisas e, portanto, deve conter as fases de coleta, tratamento estatístico e análise dos dados, para propiciar tomadas de decisões. Dessa forma, através da pesquisa salarial, podemos conhecer os

salários praticados por outras companhias, bem como a relação do mercado com a política salarial imposta pelo governo.”

e) Estrutura Salarial

Na quinta etapa, é o momento onde se calcula os valores das faixas salariais para cada cargo ou grupo de cargos da empresa, bem como os percentuais de aumento dos níveis.

f) Política Salarial

Na sexta e última etapa, serão definidas as normas padrões a serem seguidas para elaboração das políticas salariais, bem como procedimentos e ações que serão utilizados como critérios para evolução de cargos e crescimento profissional.

3. METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo proposto, o trabalho foi desenvolvido com abordagem qualitativa e descritiva. Foi utilizada como estratégia a operacionalização de um estudo de caso, no ambiente de trabalho dos autores.

“Para a análise desse universo humano marcado por subjetividades, o Estudo de Caso (EC) proposto por Robert K. Yin apresenta-se como um delineamento metodológico que busca compreender a natureza de um fenômeno contemporâneo e social em seu contexto no mundo real, sobre o qual não se tem controle e que se anseia esclarecê-lo” (CARDOSO; MOREIRA; ÁVILA; REZENDE; BRITO; ALMEIDA, 2019, p. 445).

Segundo Godoy (1995), em uma pesquisa qualitativa, o pesquisador vai a campo e busca “captar” o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando pontos de vista relevantes, coletando dados e analisando-os para que se entenda a dinâmica do fenômeno. Desta forma, este trabalho é qualitativo pois, pelos questionários individuais, foram coletados e registrados dados através de perguntas abertas e fechadas, como a descrição de suas atividades diárias, habilidades e conhecimentos necessários para exercer tais atividades, entre outras informações relacionadas ao cargo (Apêndice A). Na elaboração do modelo de questionário exclusivo para esta pesquisa, foram utilizados exemplos de Pontes (2017).

A natureza do trabalho foi de pesquisa aplicada, pois teve como objeto de estudo uma organização específica e seu problema de estudo.

A pesquisa aplicada concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. Respondem a uma demanda formulada por ‘clientes, atores sociais ou instituições’. (THIOLENT, 2009, p. 36 apud FLEURY; WERLANG p.2).

No caso deste trabalho específico, responde a uma demanda formulada pelos colaboradores da empresa Injetronic e a vontade dos gestores de atender a esta demanda.

Os objetivos tiveram natureza descritiva pois analisaram através da coleta e organização de dados, o contexto atual da organização. Além disso, dentro dos objetivos específicos está incluso a descrição de cargos existentes na organização, o que dá mais ênfase para natureza descritiva da metodologia.

Para Coelho (2020), no estudo de caso tem-se a intenção de explorar e descrever situações reais e na pesquisa participante nota-se a mesma intenção, porém ocorre quando o objeto de estudo também se envolve na análise de sua própria realidade. Assim, nos procedimentos técnicos desta pesquisa aplicada, foram utilizados os métodos de questionário semiestruturado com perguntas abertas e fechadas, bem como a observação participante.

É estudo de caso pois estuda e analisa um ambiente empresarial que existe na realidade atual, a empresa privada Injetronic e é pesquisa participante pois os autores deste trabalho são

colaboradores atuais da referida empresa, ou seja, também fizeram a descrição de seus próprios cargos e terão eles analisados, assim como os demais pesquisados.

3.1. COLETA DE DADOS

Para coleta dos dados foi utilizado o método de questionário elaborado pela ferramenta “*Google Forms*”, preenchido pelo ocupante do cargo. Com a finalidade de evitar os erros que Pontes (2017) nos alerta como possíveis no método de preenchimento de questionário, como erros de interpretação e dúvidas, preliminarmente ao preenchimento final e após a aplicação do teste, foram feitas reuniões de explicação em grupos. Nestas reuniões, as questões foram detalhadas e o preenchimento orientado, além de frisado o caráter impessoal da descrição para que o ocupante do cargo não descreva o seu perfil e sim o do cargo em que ocupa, bem como foram sanadas dúvidas prévias.

Segundo Arraes e Torres (2017), a principal diferença entre um questionário e um formulário está na presença ou não de um entrevistador. Isso porque o questionário é uma ferramenta para coleta de dados, composto por uma série de perguntas em ordem, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Enquanto que no formulário, a coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado, através de preenchimento pelo entrevistador.

Com relação ao questionário de coleta de dados aplicado, sua estrutura foi dividida em seis diferentes partes: identificação do cargo, descrição de atividades, grau de instrução, conhecimentos específicos, experiência e responsabilidade e por fim, características comportamentais. Essa estrutura abrange a descrição e a especificação dos cargos conforme Pontes (2017) nos indica e conforme tabela de correlação abaixo:

QUADRO 3 - ESTRUTURA DO QUESTIONÁRIO APLICADO

Parte do questionário	Fatores de descrição e especificação
Parte Inicial - Identificação	Elaborada com o intuito de identificar o ocupante, do cargo e sua área, bem como a possibilidade de nomenclaturas mais adequadas para aquele cargo.

Parte 1 - Descrição de atividades	Elaborada com o intuito principal de obter conhecimento das atividades realizadas para posterior identificação de funções de um cargo, além de servir para analisar os fatores de iniciativa/complexidade, todos os itens de responsabilidade, bem como o esforço físico despendido na realização de tais funções.
Parte 2 - Grau de instrução	Elaborada com o intuito de identificar qual a instrução formal necessária para execução das funções do cargo.
Parte 3 - Hard Skills	Elaborada com o intuito de identificar quais são os conhecimentos essenciais para o exercício do cargo.
Parte 4 - Experiência e supervisão	Elaborada com o intuito de identificar o tempo necessário para desempenhar as tarefas do cargo e também o nível de responsabilidade.
Parte 5 - Soft skills (habilidades e características comportamentais)	Elaborada com o intuito de identificar as habilidades e características comportamentais necessárias para execução das tarefas.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Na data de início da pesquisa, a empresa Injetronic possuía o registro de 38 cargos diferentes, todos foram descritos neste trabalho. Destes 38, foi verificado que 30 cargos tem apenas 1 ocupante, enquanto apenas 8 cargos tem mais de um ocupante.

No caso de 4 cargos específicos, pela disponibilidade dos colaboradores, ou pela percepção de que os colaboradores exerciam funções diferentes apesar de ocuparem o mesmo cargo, realizado o questionário com mais de um ocupante. Assim, no final da pesquisa, obtivemos o total de 42 respondentes conforme apêndice B. Abaixo, relação dos 38 cargos existentes que foram descritos pelos ocupantes no preenchimento do questionário.

1. Analista de Recursos Humanos
2. Assistente de Cobrança
3. Auxiliar Contábil
4. Auxiliar de Cobrança
5. Auxiliar de Departamento Pessoal
6. Auxiliar de Desenvolvimento de Sistemas
7. Auxiliar de Design Gráfico
8. Auxiliar de Escritório
9. Auxiliar de Programação

10. Auxiliar Eletrotécnico (2 respondentes)
11. Auxiliar Técnico de Mecânica
12. Chefe de Serviço de Limpeza
13. Consultor de Manutenção Automotiva II
14. Consultor Técnico II
15. Coordenador de Desenvolvimento
16. Coordenador de Programação
17. Coordenador Técnico de Desenvolvimento
18. Desenvolvedor de Software
19. Designer Gráfico
20. Gerente de Pesquisa e Desenvolvimento
21. Gerente Operacional
22. Ilustrador Técnico
23. Montador de Arte Final
24. Operador de Telemarketing - Pré Vendas (2 respondentes)
25. Operador de Telemarketing - Vendas
26. Supervisor Comercial
27. Supervisor de Suporte Técnico Automotivo
28. Técnico Eletricista II (2 respondentes)
29. Técnico Eletrônico
30. Técnico em Atendimento e Vendas
31. Técnico em Automobilística
32. Técnico em Automobilística II
33. Técnico em Eletrotécnica
34. Técnico em Equipamentos Eletrônicos
35. Técnico em Tecnologia da Informação
36. Técnico Mecânico Eletricista (2 respondentes)
37. Técnico Operacional de Serviços
38. Trainee de Suporte

A etapa de coleta de dados para análise dos cargos foi feita seguindo o cronograma abaixo descrito.

- Aviso aos supervisores e gestores dos setores sobre a coleta de dados
- Envio de recado individual aos colaboradores selecionados (ocupantes dos cargos) com instruções prévias e agendamento de reunião

- Realização das reuniões de orientação para o preenchimento do questionário e envio do mesmo para os ocupantes
- Revisão das respostas dos formulários pelos pesquisadores e posteriormente com supervisores
- Versão final das descrições

Após a coleta de dados e o tratamento das informações, foi realizada então a classificação dos cargos por grupos ocupacionais de acordo com as atividades desenvolvidas pelos mesmos. Para esse trabalho, utilizamos a classificação dos cargos em três grupos ocupacionais: operacional, administrativo e técnico.

Dentre os 5 principais grupos ocupacionais que Pontes (2017) nos indica, escolhemos apenas esses três por serem mais alinhados com a realidade da organização. Não consideramos o grupo ocupacional “gerência” pois a gerência da empresa Injetronic ainda está em fase de estruturação, por ser uma empresa com resquícios de organização familiar, apenas os fundadores (CEO - *Chief Executive Officer* e CFO - *Chief Financial Officer*) tem autonomia de decisão que um nível de gerência teria, no momento não faria sentido considerar um grupo ocupacional ao qual nenhum cargo pertence. Também não consideramos o grupo ocupacional de “profissionais de nível superior” pois na realidade organizacional da empresa Injetronic o requisito nível superior não é definitivo para execução das atividades do cargo, assim não poderíamos construir um plano de cargos, salários e carreira com base nesse requisito.

3.1.1. Aplicação Teste

Com a finalidade de desenvolver um questionário com perguntas suficientes ao tema abordado, foi realizado um teste para uma amostra de dois colaboradores no intuito de identificar possíveis melhorias, o teste demonstrou que o questionário não tinha problemas estruturais. Logo, as perguntas desenvolvidas seriam suficientes para coleta de dados essenciais para descrição dos cargos realizados subsequentemente.

Porém, percebeu-se que os respondentes apresentaram dúvidas relacionadas à interpretação, pois faltou conhecimento sobre alguns dos conceitos abordados nas questões. Assim os pesquisadores concluíram que uma explicação verbal prévia sobre o assunto seria fundamental, a qual foi executada antes da aplicação final do formulário. A explicação verbal abordou as maiores dúvidas encontradas pelos participantes da pesquisa, como por exemplo a definição do que é um cargo e o que é uma tarefa, o que determina o nível mínimo de instrução necessária para ocupar cada cargo, e por fim, também foi abordado que todas as descrições realizadas seriam apenas referentes ao cargo, não abrangendo o ocupante do mesmo.

3.1.2. Layout de Descrição

Para organizar e apresentar a efetiva descrição dos cargos, foi proposto um *layout* descritivo que está dividido em sete partes principais e distintas: título e área do cargo, descrição resumida, formação e experiência, atividades, conhecimentos específicos (*hard skills*) e habilidades (*soft skills*). No *layout*, as “*hard skills*” equivalem aos “requisitos do cargo” apontados na fundamentação teórica e as “*soft skills*” equivalem às “responsabilidades” e “incômodos impostos aos ocupantes dos cargos”.

Além disso, o *layout* para as descrições finais foi pensado estrategicamente para que, além de se tornar visual e didático, possa ser usado como modelo comparativo a um currículo pelo time de recrutamento e seleção da empresa. Assim, além de tornar possível a elaboração de uma vaga de forma clara e objetiva pelos supervisores, irá ajudar a identificar facilmente se os candidatos interessados se encaixam com a vaga aberta.

FIGURA 2: LAYOUT DE DESCRIÇÃO DOS CARGOS



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

3.2. ANÁLISE DOS DADOS

Pelos motivos identificados no diagnóstico organizacional, como o alto *turnover*, falta de perspectiva de crescimento e falta de equilíbrio interno, em paralelo ao desenvolvimento deste trabalho uma série de iniciativas foram tomadas pela gerência da organização e estão sendo efetivadas pelos supervisores das equipes, com a finalidade de mitigar tais problemas. Portanto, o questionário aplicado pelo presente trabalho, tal qual as análises com abordagem acadêmica relatadas aqui, foram utilizadas na prática pelos supervisores das equipes da organização para planejarem uma nova estrutura de cargos e funções para suas equipes. Bem como, as reuniões de discussão sobre as recentes iniciativas da organização foram úteis para elaboração das descrições finais deste trabalho.

As descrições finais tiveram como principal fonte de informação os dados preenchidos pelos colaboradores através do questionário, porém não foram baseadas apenas neles. Após a leitura dos questionários, foram realizadas consultas aos supervisores de cada setor, e talvez o mais importante a ser citado é que as descrições foram realizadas pensando nos objetivos estratégicos com relação às equipes, cargos, funções e processos organizacionais da empresa.

4. PROPOSIÇÃO DE AÇÕES

Após a verificação dos dados e identificação de uma estrutura inchada, foi realizada uma análise das atividades de cada cargo descrito. Com a análise concluída, foi possível a realização da unificação de alguns cargos, assim como a sugestão de existência de novos e a recomendação de extinção de outros, conforme a classificação por grupos ocupacionais, de acordo com tabela abaixo.

QUADRO 4 - PROPOSIÇÃO DE UNIFICAÇÃO DE CARGOS E CLASSIFICAÇÃO POR GRUPOS OCUPACIONAIS

Título original do cargo	Título elaborado segundo a descrição	Grupo ocupacional
Auxiliar de Departamento Pessoal	Assistente de Departamento Pessoal	Administrativo
Auxiliar Contábil	Auxiliar Contábil	Administrativo
Chefe de serviço de limpeza	Chefe de Serviço de Limpeza	Operacional
Consultor de Manutenção Automotiva II	Consultor Técnico em Manutenção Automotiva	Técnico
Consultor Técnico II	Consultor Técnico em Manutenção Automotiva	Técnico
Técnico em Automobilística	Consultor Técnico em Manutenção Automotiva	Técnico
Trainee de suporte	Consultor Técnico em Manutenção Automotiva	Técnico
Coordenador de Desenvolvimento	Gerente de Desenvolvimento de Hardware	Técnico
Coordenador Técnico de Desenvolvimento	Gerente de Pesquisa e Desenvolvimento	Técnico
Gerente de Pesquisa e Desenvolvimento	Gerente de Pesquisa e Desenvolvimento	Técnico
Coordenador de Programação	Gerente de Desenvolvimento de Software	Técnico
Desenvolvedor de Software	Gerente de Desenvolvimento de Software	Técnico
Supervisor de Suporte Técnico Automotivo	Gerente de Suporte Técnico Automotivo	Técnico

Técnico em Atendimento e Vendas	Customer Support	Operacional
Técnico Operacional de Serviços	Customer Support	Operacional
Auxiliar Eletrotécnico	Desenvolvedor de Hardware	Técnico
Técnico Eletricista II	Desenvolvedor de Hardware	Técnico
Técnico Eletrônico	Desenvolvedor de Hardware	Técnico
Técnico em Equipamentos Eletrônicos	Desenvolvedor de Hardware	Técnico
Auxiliar de Desenvolvimento de Sistemas	Desenvolvedor de Software	Técnico
Auxiliar de Programação	Desenvolvedor de Software	Técnico
Montador de Arte Final	Designer Audiovisual	Operacional
Designer Gráfico	Gerente de Marketing	Operacional
Auxiliar de Design Gráfico	Designer Ilustrador	Operacional
Ilustrador Técnico	Designer Visual	Operacional
Operador de Telemarketing - Vendas	Executivo de Vendas	Operacional
Analista de Recursos Humanos	Gerente de Pessoas	Administrativo
Assistente de cobrança	Help Desk	Administrativo
Auxiliar de cobranças	Help Desk	Administrativo
Auxiliar de Escritório	Help Desk	Administrativo
Operador de Telemarketing - Pré Vendas	Inside Sales SDR	Operacional
Auxiliar Eletrotécnico	Redator Técnico	Técnico
Auxiliar Técnico de Mecânica	Redator Técnico	Técnico
Técnico em Eletrotécnica	Redator Técnico	Técnico
Técnico Mecânico Eletricista	Redator Técnico	Técnico
Gerente Operacional	Gerente Comercial	Operacional
Supervisor Comercial	Gerente Comercial	Operacional
Técnico em Tecnologia da Informação	Técnico em Tecnologia da Informação	Técnico

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

QUADRO 5 - SUGESTÃO DE CARGOS A SEREM CRIADOS

Título elaborado segundo a descrição	Grupo ocupacional
Analista de Dados	Técnico

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

QUADRO 6 - SUGESTÃO DE CARGOS A SEREM EXTINTOS

Título original do cargo	Grupo ocupacional
Técnico em Automobilística II	Técnico

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Dada a estrutura demonstrada na tabela anterior, foi possível observar que o ocupante do cargo “Técnico em Automobilística II” não realizava funções condizentes com o seu cargo registrado pois estas haviam se extinguido na empresa, assim sugerimos a extinção deste cargo. Além disso, foi sugerida a criação de um outro cargo para caracterizar as novas funções que este ocupante realizava, sendo sugerido assim, o cargo chamado “Analista de Dados”.

Assim, podemos identificar visualmente a composição de cada grupo ocupacional de acordo com as figuras abaixo.

FIGURA 3: REPRESENTAÇÃO VISUAL DO GRUPO OCUPACIONAL OPERACIONAL

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 4: REPRESENTAÇÃO VISUAL DO GRUPO OCUPACIONAL TÉCNICO



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 5: REPRESENTAÇÃO VISUAL DO GRUPO OCUPACIONAL ADMINISTRATIVO



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Nas representações visuais acima consideramos a classificação hierárquica apenas para gerentes e supervisores (1º nível). Os demais cargos foram colocados com a finalidade de representação da divisão por áreas, pois só poderão ser hierarquizados após as próximas etapas do Plano de Cargos e Salários.

A classificação nos grupos ocupacionais foi elaborada de acordo com a especialidade de conhecimentos exigidas por cada cargo, seguindo as seguintes justificativas: no grupo operacional foram incluídos os cargos que tem relação direta com a atividade final da empresa e que não exigem formação técnica específica, no grupo técnico foram incluídos os cargos que tem relação direta com a atividade final da empresa e que exigem formação técnica específica

e no grupo administrativo foram incluídos os cargos que exercem funções propriamente administrativas.

Após realizado o diagnóstico organizacional identificamos que a elaboração de um Plano de Cargos e Salários é uma ação necessária frente ao estágio de desenvolvimento da empresa Injetronic. Nesse sentido, propusemos neste trabalho elaborar a segunda etapa do PCS que consiste na análise dos cargos. Para isso, levantamos dados referentes aos 38 cargos existentes na empresa segundo as informações colhidas pelo formulário (Apêndice B). A seguir apresentamos a descrição de cada um dos 27 cargos diferentes que foram identificados.

FIGURA 6: DESCRIÇÃO DO CARGO INSIDE SALES SDR



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 7: DESCRIÇÃO DO CARGO EXECUTIVO DE VENDAS



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 8: DESCRIÇÃO DO CARGO CUSTOMER SUPPORT



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 9: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE COMERCIAL



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 10: DESCRIÇÃO DO CARGO HELP DESK



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 11: DESCRIÇÃO DO CARGO AUXILIAR CONTÁBIL



FIGURA 12: DESCRIÇÃO DO CARGO AUXILIAR DE DEPARTAMENTO PESSOAL



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 13: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE PESSOAS



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 14: CHEFE DE SERVIÇO DE LIMPEZA



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 15: DESCRIÇÃO DO CARGO DESIGNER ILUSTRADOR



FIGURA 16: DESCRIÇÃO DO CARGO DESIGNER VISUAL



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 17: DESCRIÇÃO DO CARGO DESIGNER AUDIOVISUAL



FIGURA 18: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE MARKETING



FIGURA 19: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 20: DESCRIÇÃO DOS CARGO ANALISTA DE DADOS



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 21: DESCRIÇÃO DO CARGO REDATOR TÉCNICO



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 22: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE DESENVOLVIMENTO DE HARDWARE



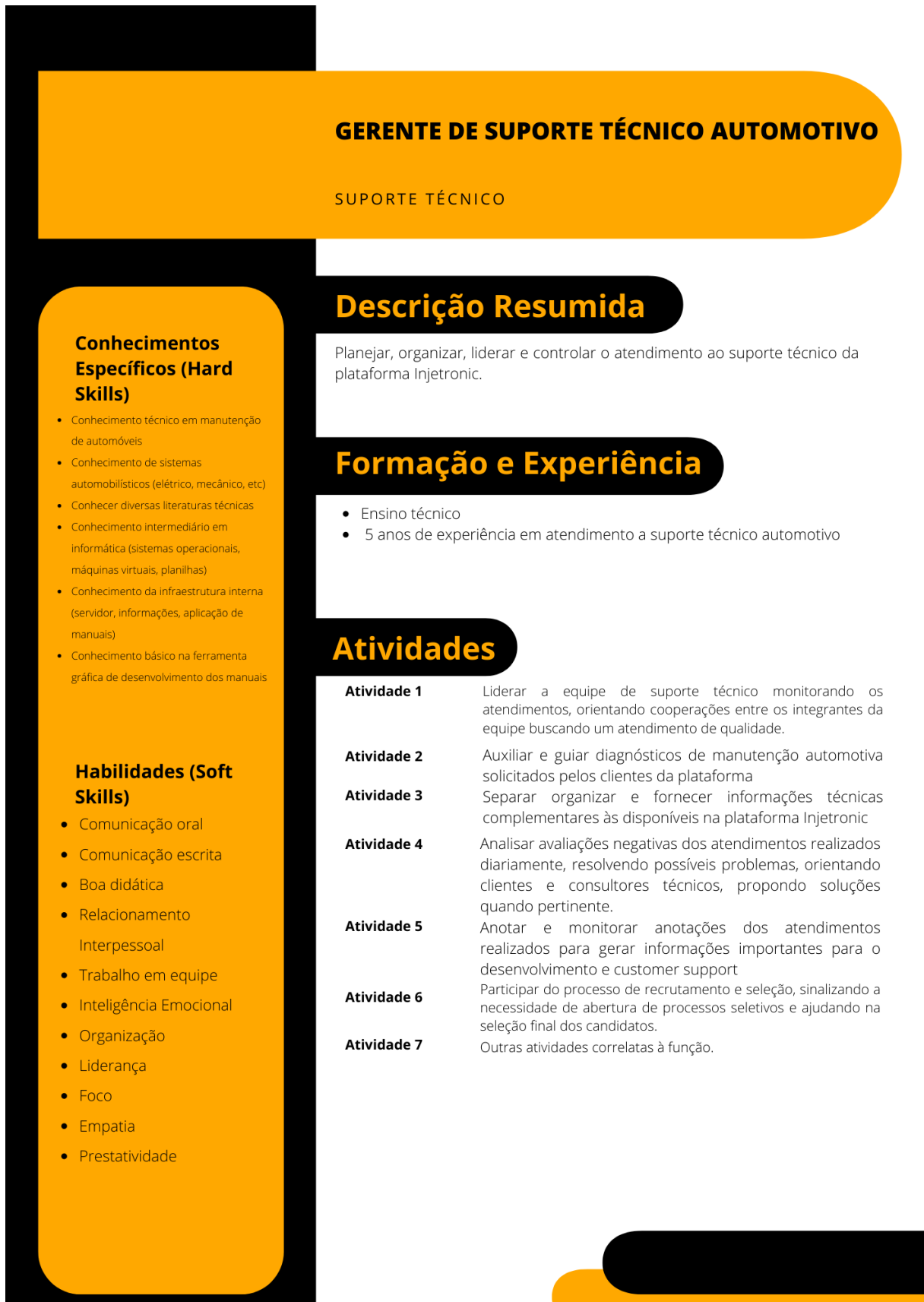
Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 23: DESCRIÇÃO DO CARGO DESENVOLVEDOR DE HARDWARE



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 24: GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO AUTOMOTIVO



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 25: DESCRIÇÃO DO CARGO CONSULTOR TÉCNICO EM MANUTENÇÃO AUTOMOTIVA



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 26: DESCRIÇÃO DO CARGO GERENTE DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 27: DESCRIÇÃO DOS CARGO DESENVOLVEDOR DE SOFTWARE



Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

FIGURA 28: TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

5. RESULTADOS ESPERADOS

Na análise realizada neste trabalho, foi identificado que a estrutura de cargos em vigor na empresa está efetivamente inchada, pois durante o passar dos anos vários cargos foram criados para apenas um ocupante com a finalidade exclusiva de diferenciar salários. Com a estrutura inchada, é difícil efetuar a correta gestão, além de que isso demonstra claramente a necessidade de implementação de um PCS para gestão de funções e correta diferenciação salarial, sem que haja a necessidade de criar novos cargos para tal diferenciação.

Além disso, durante a elaboração das descrições, pudemos identificar uma série de nomenclaturas que não eram as mais adequadas, por serem antiquadas, desalinhadas com o mercado ou consideradas não fiéis aos cargos exercidos. Assim, algumas nomenclaturas foram alteradas nas descrições, conforme quadro 4 e farão parte das proposições de ações. Também foi identificada a necessidade da criação de um novo cargo (quadro 5), assim como da extinção de outro cargo (quadro 6). Isso acontece pois os ocupantes de tais cargos, atualmente não exercem mais atividades que seriam coerentes com os cargos para o qual estão nomeados.

Esperamos que com as descrições propostas neste documento, assim como o layout de descrição de cargos proposto, seja fomentada uma base sólida para o início do desenvolvimento do plano de cargos e salários a ser aplicado na organização Injetronic. O PCS, quando desenvolvido e implantado, como visto anteriormente, pode iniciar uma importante transformação ao buscar o equilíbrio interno das remunerações, assim como irá gerar uma real perspectiva de crescimento, fazendo com que cada colaborador consiga enxergar o seu futuro dentro da organização.

REFERÊNCIAS

AMBLER, Tim; BARROW, Simon. The Employer Brand. **The Journal Of Brand Management**, Londres, v. 4, n. 3, p. 185-206, out. 1996. Disponível em: https://julitadabrowska.pl/wp-content/uploads/2018/08/1996AMBLERandBarrow.eb_.pdf. Acesso em: 27 nov. 2022

AMERICAN MARKETING ASSOCIATION. **Marketing Definitions**: a glossary of marketing terms. Chicago: AMA, 1960.

ANDRADE, Carlos. **CAUSAS DO TURNOVER NO BRASIL**. LinkedIn, 2022. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/causas-do-turnover-brasil-carlos-andrade/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 27 nov. 2022.

ARRAES, Lianna; TORRES, Thaíse. **Existe diferença entre questionário e formulário?**. Ciência UFMA, 2017. Disponível em: <http://www.ciencia.ufma.br/existe-diferenca-entre-questionario-e-formulario/>. Acesso em: 7 nov. 2022.

CARDOSO, Cecília Maria Maria Lima; MOREIRA, Danielle de Araújo; ÁVILA, Grazielly Soares; REZENDE, Lilian Cristina; BRITO, Maria José Menezes; ALMEIDA, Natália Gherardi. **O Estudo de Caso como método de investigação na pesquisa qualitativa em Enfermagem**. Congresso Ibero-Americano de Investigação Qualitativa, 2019. Disponível em: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/2047>. Acesso em 24 nov. 2022.

CASTRO, Giorgia Plata Ramos Hannickel de; SOUZA, Mariana Pereira Ignácio. **Estratégias de Employer Branding com enfoque na retenção de colaboradores**: estudo aplicado em uma empresa de tecnologia de Florianópolis. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/223146/%5bTCC%5d_Employer_Branding.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 24 nov. 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

COELHO, Beatriz. **Metodologia científica**: aprenda como delimitar na sua pesquisa. Mettzer, 2020. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/metodologia-cientifica/>. Acesso em: 19 jul. 2022.

FARIA, Audrey. **Etapas da implantação do plano de cargos e salários.** RH portal, 2020. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/etapas-da-implantacao-do-plano-de-cargos-e-salarios/>. Acesso em: 24 set. 2022.

FLEURY, Maria Tereza Leme; WERLANG, Sérgio Ribeiro da Costa. **Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens.** Anuário de Pesquisa GVPesquisa, 2017. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/apgvpesquisa/article/view/72796>. Acesso em: 19 jul. 2022.

GUIMARÃES, Bruna. **Descrição de cargos:** o que é, exemplos e como fazer. Gupy, 2022. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/descricao-de-cargos>. Acesso em: 10 set. 2022.

LUSTRI, Denise. **Plano de cargos e salários:** tudo o que você precisa saber para implantar. Cohros, 2022. Disponível em: <https://blog.cohros.com.br/como-implantar-cargos-e-salarios/>. Acesso em: 10 set. 2022.

MALFERRARI, Carlos José. **Métodos e Fases da Avaliação de Cargos.** Revista de Administração de Empresas, [s. l.], v. 10, ed. 3, 28 maio 2015. DOI <https://doi.org/10.1590/S0034-75901970000300001>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/B6LfGymCcnZttjpGBMFXppm/?lang=pt>. Acesso em: 28 nov. 2022.

MAVICHIAN, Tiago. **Plano de cargos e salários:** o que é e como fazer [Guia Prático]. Companhia de estágios, 2021. Disponível em: <https://www.ciadeestagios.com.br/plano-de-cargos-e-salarios/>. Acesso em: 24 jul. 2022

MIRANDA, Júlia. **Senioridade de cargos: como funciona?.** Sólides, 2022. Disponível em: <https://ajuda.solides.com.br/hc/pt-br/articles/9335916696589-Senioridade-de-cargos-como-funciona->. Acesso em: 21 nov. 2022.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Plano de carreira:** foco no indivíduo: como elaborar e aplicar para ser um profissional de sucesso. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Júlia Maria da Costa Pereira. **ANÁLISE DE CARGOS DA COOPERATIVA CREDNEX.** 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/202237/TCC%20-%20Julia%20Oliveira%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 nov. 2022.

PONTES Benedito Rodrigues. **Administração de Cargos e Salários: Carreiras e Remuneração**. 19^a ed. São Paulo: LTR Editora, 2019.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de cargos e salários**. 9^a ed. São Paulo: LTR Editora, 2002. p. 364.

SCHNEIDER, Analice. **PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS: UMA PROPOSTA A CDL DE FLORIANÓPOLIS**. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021. Disponível em:
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/126151/Contabeis291528.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 nov. 2022.

SEBRAE. **O que é marca?** Veja quais são os conceitos e aspectos legais de uma marca. SEBRAE, 2017. Disponível em:
<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/artigos/o-que-e-marca,6ac62a734bc6a510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 25 nov. 2022.

ZOUBAREF, Fernanda. **Júnior, Pleno e Sênior: entenda as diferenças dos níveis profissionais**. Catho, 2022. Disponível em: <https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/junior-pleno-senior/>. Acesso em: 21 nov. 2022.

APÊNDICE A - Formulário de Pesquisa

FORMULÁRIO DE PESQUISA APLICADO AOS COLABORADORES

Descrição de Cargos	
Identificação	
1	Nome do Colaborador
2	Título do Cargo (Como está na folha de pagamento)
3	Você indicaria uma denominação mais adequada para seu cargo?
4	<p>Em qual área você trabalha?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento Plataforma - Desenvolvimento Scanner - Programação - TI - Comercial - Marketing - Design - Financeiro - Contabilidade - Recursos Humanos - Serviços Gerais
Parte 1 - Descrição do cargo e tarefas	
5	Faça uma descrição resumida do seu cargo.
6	<p>Descreva as tarefas na ordem de importância (mais importantes primeiro). Sempre procure estabelecer "o que faz", "como faz" e "porque faz".</p> <p>Por exemplo:</p> <p>O QUE FAZ: Analisar o acesso dos clientes na plataforma.</p> <p>COMO FAZ: Através da ferramenta de controle interno HUB detecto padrões de mau uso.</p> <p>PORQUE FAZ: Para proteger o conteúdo da Doutor-IE (evitando fraudes), e ajudando clientes que não sabem utilizar o software de forma produtiva.</p>

	<p>Tarefa 1: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 2: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 3: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 4: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 5: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 6: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 7: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 8: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 9: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Tarefa 10: Descreva-a detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p> <p>Caso você tenha ainda mais tarefas, descreva-as detalhadamente, especificando o que faz, como faz e porque faz.</p>
Parte 2 - Nível de instrução	
7	<p>Indique o nível de instrução mínimo necessário para a execução das tarefas do seu cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ensino Fundamental - Até Ensino Médio - Ensino Técnico - Ensino Superior - Mestrado/Pós Graduação/Equivalentes - Outros..

Parte 3 - Hard Skills	
8	<p>Indique quais são os conhecimentos fundamentais para a execução das tarefas do seu cargo.</p> <p>Exemplos:</p> <p>Conhecimento técnico em manutenção de automóveis.</p> <p>Conhecimento em informática básica.</p> <p>Conhecimento em ferramentas de desenho gráfico.</p> <p>(...)</p>
Parte 4 - Experiência e supervisão	
9	<p>Indique o tempo de experiência necessária para a execução das tarefas do cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Até 3 meses - 6 a 12 meses - 1 a 2 anos - 2 a 4 anos - 5 anos ou mais
10	<p>Descreva como seu superior imediato acompanha e supervisiona o seu trabalho.</p> <p>Exemplo: Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho constantemente (diariamente, semanalmente, mensalmente), participando das minhas ações de forma ativa e frequente.</p> <p>Exemplo 2: Meu supervisor imediato direciona minhas ações e acompanha meus resultados semanalmente.</p>
11	<p>Quais possíveis erros podem ser cometidos na sua função e quais possíveis consequências desses erros?</p> <p>Exemplo: Ao cometer um erro posso causar prejuízos financeiros à empresa.</p> <p>Exemplo 2: Ao passar uma informação incorreta para o cliente posso gerar retrabalho aos outros setores, além de causar desinteresse do cliente.</p> <p>Exemplo 3: Ao cometer um erro técnico eu posso gerar um problema jurídico caso algum cliente faça o mal uso da informação divulgada.</p>
Parte 5 - Soft Skills	
12	<p>Cite características pessoais que são fundamentais para a realização das tarefas inerentes ao seu cargo.</p>

	Exemplo: Desenvoltura na comunicação oral e escrita. Exemplo 2: Poder de persuasão. Exemplo 3: Capacidade de liderança.
13	Você gostaria de deixar mais alguma observação?

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

APÊNDICE B - Respostas do Formulário de Pesquisa

Respondente 1

1 - Respondente 1

2 - Técnico em equipamentos eletrônicos

3 - Desenvolvedor de Hardware

4 - Desenvolvimento Scanner

5 - O que faz: Desenvolvimento de scanner automotivo que seja integrado com a plataforma doutor-IE

Como faz: Analisa os dados que são coletados na comunicação do veículo com o scanner, inserindo esses dados no banco de dados que será integrado com o equipamento de scanner automotivo que está sendo desenvolvido pela equipe.

Porque faz: O scanner automotivo é uma ferramenta que facilita a vida do reparador por apresentar de maneira automática a detecção de eventuais falhas no sistema. Com a integração com a plataforma, seria um upgrade do produto que é ofertado pela empresa de forma que mostre o problema e apresenta um norte de como resolver.

6 -

Tarefa 1: O que faz: Coleta dos dados da comunicação entre o Scanner e o veículo

Como faz: Com um equipamento de scanner automotivo junto com o hardware de tradução entre a comunicação é coletado esses dados para os próximos passos de análise.

Porque faz: Para ter material de desenvolvimento do scanner.

Tarefa 2: O que faz: Análise dos dados coletados na etapa anterior.

Como faz: Com o mesmo hardware que fez a tradução são analisados dados por dados para definir o que cada um influencia nas leituras do scanner e de seus respectivos sensores e atuadores.

Porque faz: Para verificação de que tem todos os dados para o desenvolvimento do scanner

Tarefa 3: O que faz: Documentação dos dados

Como faz: Com os dados analisados é feito a documentação de forma que adicione no banco de dados que está sendo formulado para o desenvolvimento scanner próprio da empresa.

Porque faz: Com essa documentação permite que as futuras etapas sejam implementadas e integradas com o aplicativo da empresa

Tarefa 4: O que faz: Simulação entre o scanner e o veículo

Como faz: Com o mesmo hardware que foi feita a tradução, é simulado os dados que foram inseridos no banco de dados. Com isso, é feita a comunicação entre os dados e o scanner e validado para verificação de que os dados são condizentes e os testes realizados pelos atuadores estão certos.

Porque faz: Para validação do processo

7 - Ensino Superior

8 - Conhecimento de lógica de programação e eletrônica (sensores e atuadores)

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor acompanha de maneira constante o meu desenvolvimento através da plataforma Clickup e é sempre prestativo.

11 - Ao cometer um erro posso passar as informações equivocadas para o desenvolvimento do equipamento, podendo gerar erros na validação do scanner e conseqüentemente atrasando no lançamento do produto.

12 - Capacidade de atenção e ser paciente

13 - Não, mas gostaria de parabenizar os responsáveis do trabalho pela iniciativa em ouvir todos da empresa e moldar uma nova estrutura com base nisso.

Respondente 2

1 - Respondente 2

2 - Operador Telemarketing

3 - Não

4 - Comercial

5 - Atendimento ao cliente.

6 -

Tarefa 1: Sondagem dos clientes para filtrar quem é um possível comprador ou não. Aqueles que são qualificados passar para o consultor apresentar a plataforma; Os não qualificados alimentar com produtos da empresa para que retornem futuramente estando prontos.

Tarefa 2: Por meio de perguntas ao telefone, identificando se é qualificado ou não para se tornar nosso parceiro.

Tarefa 3: Gerar inteligência de mercado, os dados coletados ajudam a identificar qual o nosso perfil de cliente ideal.

7 - Até Ensino Médio.

8 - Conhecimento em informática básica.

9 - Até 3 meses.

10 - Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho constantemente, tirando minhas dúvidas e auxiliando na demanda diária.

11 - Ao cometer um erro pode haver queima de leads qualificados que acabam perdendo o interesse na plataforma.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita, saber lidar com diferentes cenários e clientes e saber lidar com pressão de metas.

13 - Acredito que irá ajudar nosso dia-a-dia se houvesse um supervisor específico para a pré-venda, auxiliando em demandas específicas do setor e liberação de contatos e pausas.

Respondente 3

1 - Respondente 3

2 - Operador Telemarketing

3 - SDR - Sales Development Representative

4 - Comercial

5 - A partir das listas de contatos criados pelos supervisores (solicitação de contato, prospecção, contatos antigos, etc), os pré-vendedores são responsáveis por filtrar através de perguntas os leads que serão definidos como qualificados ou não, sendo qualificados passam para a negociação com o consultor de vendas.

6 -

Tarefa 1: Atendimento inicial do cliente que vem pra base, via ligação no ibridge, mensagem via jetsales e-mail. Desse modo damos seguimento ao atendimento conforme a necessidade do cliente, dando as instruções necessárias ou encaminhando pra outro setor.

Tarefa 2: Identificar a necessidade do cliente. Por meio de perguntas pré-estabelecidas, qualificamos ou não o cliente que vem pra base de dados, caso qualificado segue para atendimento com o consultor de vendas. Essa atividade é realizada com o intuito de otimizar a função do setor comercial, principalmente do vendedor, que já terá informações básicas sobre o cliente. Além disso, a atividade serve para qualificar os leads e identificar os compradores em potencial.

Tarefa 3: Identificar os leads não qualificados no momento ou que não fazem parte do público alvo de vendas. Através de perguntas pré-estabelecidas, entendemos o dia-a-dia do lead e se a plataforma se aplica a ele ou não. Essa atividade é realizada com o intuito de afunilar os contatos que chegam pra venda e evitar que atendam clientes que não fazem parte do público alvo.

Tarefa 4: Descrever a conversa com o cliente. No HUB e no Ibridge, anotamos tudo que foi conversado em ligação ou jetsales com o cliente. Essa atividade serve para registrar e

acompanhar a trajetória do cliente dentro da base.

Tarefa 5: Criação de cadastro. No HUB e Ibridge, a criação de cadastro é feita caso o cliente ainda não esteja em alguma delas, para ser um assinante é necessário ter um cadastro no HUB, geralmente essa função é feita pelo consultor de vendas, mas a pré-venda pode adiantar esse processo preenchendo com informações básicas, como CNPJ, endereço, email e telefone. Já no Ibridge, o cadastro é feito caso o cliente nunca tenha tido contato por telefone, exemplos disso são clientes que chegam via jetsales ou por indicação de outros clientes, caso contrário quem faz esse cadastro são os responsáveis pela inclusão de clientes na base.

Tarefa 6: Envio de materiais e links. Em caso de clientes não qualificados ou fora do público alvo, enviamos alguns materiais como vídeos e PDF's da plataforma e também links do blog, canal do youtube ou eventos (circuito). Essa atividade é feita para manter o lead engajado conosco, mesmo que ele não esteja apto para a compra no momento.

Tarefa 7: Inclusão e gerenciamento dos leads qualificados. Através de uma planilha no google drive, inserimos algumas informações do lead que passamos ao consultor (nome, código de localização ibridge, telefone, data de inclusão, data de atualização e status). Essa atividade é realizada para acompanhar o cliente após ele ter passado para a lista de consultor, desse modo podemos alterar o status, gerar chamada para que o consultor retorne pra ele, e fazer alteração caso compre, seja finalizado, ou reagendado para base.

7 - Até Ensino Médio.

8 - Informática básica, conhecimento básico sobre reparação de veículos.

9 - Até 3 meses.

10 - O acompanhamento do supervisor é feito diariamente, auxiliando em caso de dúvidas para a sondagem do cliente, acompanhando nossos horários e tarefas, como finalizações que damos aos clientes e feedbacks quando necessário (geralmente uma vez por mês).

11 - Ao passar uma informação incorreta para o cliente posso gerar retrabalho aos outros setores, além de causar desinteresse do cliente ou possível transtorno.

Erro no momento de qualificar o lead, tanto passando para o consultor alguém que não é qualificado como deixando de passar alguém que seja qualificado, sendo considerado queima de mailing, podendo receber advertência.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita, organização, tomada de decisão, lidar bem com pressão e metas.

13 - Não.

Respondente 4

1 - Respondente 4

2 - Auxiliar de Departamento Pessoal

3 - Não.

4 - Recursos Humanos

5 - Devo estar atenta a todos os processos referentes a férias, rescisões, admissões, folha de pagamento, benefícios e exames, auxiliando, comunicando e tirando dúvidas dos colaboradores.

6 -

Tarefa 1: Rescisões. Atender o colaborador, entender a motivação, e explicar o processo, conferir os cálculos, agendar dia para assinatura dos documentos, atualizar todos as plataformas internas. Realizo esta atividade acompanhando sempre o checklist, enviando a contabilidade as informações, e mantendo o contato com o colaborador para que o mesmo esteja ciente de todas as etapas.

Tarefa 2: Admissões. Garantir que todos os processos foram feitos com o candidato, fornecendo

todas as informações relativas ao processo, e tirando dúvidas. Participar das entrevistas e após a admissão acompanhar o POP, recolher todos os documentos, incluí-lo em todos os sistemas internos, imprimir todos os documentos, agendar exames, avisar os supervisores para que estejam prontos para o primeiro dia. Todos esses processos garantem que a admissão seja feita sem erros, e mantendo o novo colaborador informado.

Tarefa 3: Conferência de ponto. Acompanhar afastamentos, atrasos e extras através do sistema de ponto, ajustando os registros quando necessário. A conferência ao longo do mês é necessária para que ao final do mês, a folha seja fechada com as informações corretas.

Tarefa 4: Controle de benefícios. Ao longo do mês controlar as novas adesões aos benefícios, incluindo nas plataformas, fazendo conferência de boletos. Para garantir que todos os benefícios sejam pagos corretamente a todos os colaboradores.

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento das leis trabalhistas; habilidade com cálculos matemáticos.

9 - 1 a 2 anos

10 - O supervisor imediato dessa função acompanha as atividades de forma um pouco mais superficial diariamente, mas semanalmente realiza reuniões.

11 - Cálculos incorretos: podem causar prejuízos a empresa e ao colaborador, gerando desconfiças em cálculos realizados posteriormente.

Esquecimento de boletos a pagar: geram prejuízos a empresa devido aos juros cobrados, podem acarretar em bloqueio de plataformas.

Perder o prazo de pagamento de rescisões, folha ou férias pode acarretar em problemas jurídicos e multas.

12 - Ser uma pessoa organizada, responsável, empática, comunicativa, facilidade para o trabalho em equipe e agilidade.

13 - Não.

Respondente 5

1 - Respondente 5

2 - Técnico Eletricista II

3 - Analista de dados

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Coleta, armazenamento e tratamento de dados.

Fazer análise acerca de otimizações e melhorias na eficiência e qualidade dos processos e na equipe como um todo a partir das informações geradas pela análise e resultados dos dados.

Conversar com supervisores e coordenadores sobre as possíveis análises e aplicações a serem feitas.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Criar automações de processos a partir da coleta e análise dos dados disponíveis.

COMO FAZ: Utilizando programação, acesso às informações presentes nos bancos de dados da empresa e gerar planilhas e gráficos para visualização de algum parâmetro necessário para a equipe ou crio automações para facilitar e otimizar o trabalho de alguém.

PORQUE FAZ: Para melhorar os processos utilizado e possibilitar a visualização concreta das decisões que devem ser tomadas a partir de critérios quantitativos e qualitativos.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Gerenciar projeto de miniaturas.

COMO FAZ: Mantenho a atualização das miniaturas presente na plataforma em dia.

Confiro as os veículos que não tem miniatura publicada atualmente na plataforma, faço a coleta da imagem para a ilustração e envio para a equipe de design que repassa para os freelancers ilustrarem, posteriormente faço a aplicação correta da imagem ilustrada na plataforma

PORQUE FAZ: Manter o projeto de miniaturas atualizado, conseqüentemente a qualidade do material visualizado na plataforma. (futuramente os veículos só serão visualizados pelos cliente

se tiverem miniatura publicada, é de extrema importância que este projeto esteja sempre atualizado)

Tarefa 3: O QUE FAZ: Gerenciar projeto de Localizações

COMO FAZ: Coletar as imagens de cofres e de interiores dos veículos que fazem parte do projeto de localizações. Este projeto tem como objetivo a produção de um novo manual da Doutor-IE no qual estou fazendo toda a aplicação e o molde para possibilitar o desenvolvimento deste novo manual.

PORQUE FAZ: Para possibilitar uma melhoria no aplicativo e na forma que desenvolvemos os manuais.

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento em planilhas (excel e sheets)

Conhecimento em programação voltada a dados (python)

Experiência com as equipes da empresa e funcionamento dos setores

Habilidade com pesquisa e fontes de informação

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor imediato direciona minhas ações e acompanha meus resultados com baixa ou nenhuma frequência.

11 - Cometer um erro na geração de demanda pode gerar um retrabalho de outros funcionários. Cometer um erro na análise ou no tratamento das informações por levar a decisões erradas, como quais manuais devem ter mais prioridade, o que gera uma má organização do setor.

Cometer um erro com o banco de dados pode ocasionar em perda de informação.

Cometer um erro nas aplicações dos projetos de imagens pode ocasionar em um erro técnico no conteúdo da plataforma.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita.

Capacidade de análise lógica.

Facilidade de identificar padrões.

13 - Meu cargo na folha não condiz com as funções que exerço na empresa.

Respondente 6

1 - Respondente 6

2 - Analista de Recursos Humanos

3 - Head of People

4 - Recursos Humanos

5 - Responsável por gerenciar todos os aspectos das relações de trabalho, desde as partes burocráticas até as mais subjetivas e estratégicas.

6 -

Tarefa 1: "Conduzir processos de recrutamento e seleção.

Acompanhar e/ou realizar todas as etapas dos processos seletivos como; descrição das vagas, anúncios, busca passiva e ativa de candidatos, contato com candidatos, registro dos processos. Para garantir que todo o processo seja o mais eficiente e eficaz possível, respeitando os candidatos, mantendo-o útil para a empresa e alinhado com o mercado."

Tarefa 2: Gerenciar fluxo de informações e orientações aos colaboradores.

Através de recados gerais, documentação oficial, conversas individuais ou em grupo, entre outros meios fazer com que todos os colaboradores estejam cientes e de acordo com todas as informações e/ou orientações que dizem respeito a relação de trabalho, garantindo o alinhamento entre colaborador e empresa.

Tarefa 3: Controle estratégico de benefícios.

Auxiliar e/ou acompanhar o gerenciamento de benefícios, mantendo sua correta manutenção mensal e analisando sua utilidade aos colaboradores e empresa.

Necessário para manter um employer branding realmente satisfatório e atrativo, além de garantir o melhor custo benefício para a empresa.

Tarefa 4: Verificar a legalidade das ações da empresa no que diz respeito às relações de trabalho. Acompanhar atualizações legais, fazer consultorias jurídicas e fiscais sempre que necessário para que todas as atitudes tomadas pelo setor estejam de acordo com as leis mais atuais evitando possíveis passivos trabalhistas.

Tarefa 5: Gerenciamento de programas ocupacionais e saúde e segurança do trabalho.

Manter atualizado os programas ocupacionais bem como todos os processos que envolvem a saúde e segurança dos trabalhadores.

Tarefa 6: Acompanhar demais auxiliares do setor em todas as atividades de departamento pessoal e RH, além de executá-las quando necessário.

Deve ser feito para garantir o cumprimento das tarefas em tempo hábil, além dos protocolos padrões.

Tarefa 7: Ser responsável por gerar e analisar os KPIs do setor, gerando os dados necessários para auxiliar nas tomadas de decisão organizacional.

Tarefa 8: Efetuar o atendimento aos colaboradores, identificando suas necessidades e orientando-os de forma prestativa.

Tarefa 9: Zelar pela otimização dos processos, identificando falhas e retrabalhos, buscando a constante melhoria e modernização.

7 - Até o Ensino Médio.

8 - Conhecimento em plataformas de recrutamento e seleção, cálculos contábeis trabalhistas, leis trabalhistas, CLT, saúde e segurança do trabalho, sistemas organizacionais.

9 - 2 a 4 anos.

10 - O superior acompanha os resultados e processos de maneira ampla, através de reuniões semanais e/ou mensais.

11 - Ao cometer um erro posso causar desconfiança aos colaboradores e ou gestores. Além de prejuízos financeiros a ambos ou até problemas legais.

12 - Ótima comunicação oral e escrita, capacidade de liderança, empatia, paciência, tato humano, organização, agilidade, pensamento crítico, capacidade para tomada de decisões, didática.

13 - Não.

Respondente 7

1 - Respondente 7

2 - Técnico em eletrotécnica

3 - Coordenador equipe diagramas (considerando as mudanças em vigência)

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Auxiliar nas operações e na maximização da eficiência da equipe diagramas; Acompanhar a evolução e satisfação dos colaboradores; Controlar a qualidade dos manuais publicados; Auxiliar no treinamento dos membros da equipe; Identificar demandas da equipe junto ao head; Prestar auxílio à equipe de suporte técnico; Desenvolver e gerenciar as matérias publicadas no Blog Doutor-IE.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Auxiliar nas operações e na maximização da eficiência da equipe

COMO FAZ: Junto com os demais coordenadores, auxiliar o head a organizar e dirigir a equipe com o objetivo de sempre melhorar os indicadores e manter a qualidade dos materiais desenvolvidos

PORQUE FAZ: O objetivo principal deve sempre ser a otimização dos indicadores da equipe e materiais desenvolvidos

Tarefa 2: O QUE FAZ: Acompanhar a evolução e satisfação dos colaboradores

COMO FAZ: Acompanhar diretamente ou estar ciente da situação que se encontram os colaboradores da equipe e auxiliar, junto ao head, no casos que precisarem de interferência para a melhora da equipe como um todo

PORQUE FAZ: O objetivo principal é que todos os colaboradores estejam satisfeitos e dedicados em suas funções dentro da equipe

Tarefa 3: O QUE FAZ: Controlar a qualidade dos manuais publicados

COMO FAZ: Controlar(revisar, padronizar e aprovar) o desenvolvimento dos manuais e sanar as dúvidas que surgirem no processo

PORQUE FAZ: O objetivo principal é manter e sempre tentar melhorar a qualidade dos manuais desenvolvidos

Tarefa 4: O QUE FAZ: Auxiliar no treinamento dos membros da equipe

COMO FAZ: Organizar, junto ao head, o treinamento dos membros da equipe, tanto os novos quanto os "mais antigos"

PORQUE FAZ: O objetivo principal é manter a equipe sempre atualizada e alinhada com todas as questões relacionadas ao desenvolvimento dos manuais

Tarefa 5: O QUE FAZ: Identificar demandas da equipe junto ao head

COMO FAZ: Através de reuniões periódicas com os outros coordenadores e com o head, alinhar e observar todas as demandas em vigência e também as futuras demandas

PORQUE FAZ: O objetivo é sempre manter a equipe alinhada e focada nas principais demandas

Tarefa 6: O QUE FAZ: Prestar auxílio à equipe de suporte técnico

COMO FAZ: Através do slack as solicitações de materiais são feitas pelos integrantes da equipe de suporte técnico. A partir disso sua função é otimizar a busca dos materiais solicitados, podendo ser feita por você mesmo ou pedir para algum colaborador que tenha mais habilidade com a montadora em questão

PORQUE FAZ: O objetivo é agilizar o atendimento ao cliente que solicita o suporte

Tarefa 7: O QUE FAZ: Desenvolver e gerenciar as matérias publicadas no Blog Doutor-IE

COMO FAZ: Junto com o head da equipe de marketing as demandas do blog são alinhadas para que os textos sejam redigidos, revisados, padronizados e publicados no Blog Doutor-IE

PORQUE FAZ: O objetivo principal é sempre entregar conteúdos com qualidade e relevância para o público alvo

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento técnico em sistemas automotivos

Conhecimento sobre eletrônica básica

Conhecimento sobre os sistemas aftermarkets automotivos (originais e genéricos)

Conhecimento sobre gestão de pessoas

Nível básico de inglês

Conhecimento sobre o sistema Wordpress (gestão de conteúdos para a internet)

9 - 1 a 2 anos

10 - Meu supervisor imediato se reúne comigo para alinhar as questões sobre o gerenciamento e otimização da equipe

11 - Ao cometer erros posso causar prejuízos financeiros/jurídicos e também à imagem da empresa como um todo.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita

Coerência nas falas e informações passadas a diante

Organização pessoal

Pontualidade

Carisma

Capacidade de ouvir e falar quando necessário

Raciocínio lógico

Proatividade

13 - Não.

Respondente 8

1 - Respondente 8

2 - Consultor de Manutenção Automotiva

3 - Não

4 - Suporte Técnico

5 - Atendimento ao cliente em relação às demandas de suporte técnico através do comunicador online.

6 -

Tarefa 1: Atendimento das demandas de suporte técnico.

Através do comunicador online, identificamos a necessidade do cliente em relação a solicitações de auxílio em diagnóstico, material técnico que não consta na plataforma, possíveis erros/divergências nos materiais publicados, ou redirecionamento para outros setores quando necessário. Quando identificamos uma dificuldade de comunicação via comunicador online, ou quando solicitado pelo cliente, retornamos por telefone para um melhor entendimento de ambas as partes.

Para identificar a necessidade do cliente e ampará-lo da melhor maneira possível, prestando um suporte de qualidade, fidelizando o cliente e lhe auxiliando.

Tarefa 2: Auxílio ao diagnóstico automotivo.

Após identificar a demanda em relação a dificuldade em diagnosticar/solucionar um defeito no veículo, entrevistamos o cliente para entendermos o que está acontecendo com o veículo em questão, qual o sintoma/defeito do veículo e quais testes e verificações já foram realizados pelo cliente.

Para identificar se os testes já realizados são conclusivos e assim apontarmos outros testes a serem realizados ou as possíveis soluções referente ao defeito.

Tarefa 3: Busca, separação e envio de material técnico.

Após identificar a demanda em relação a solicitação de material técnico não disponível na plataforma, entrevistamos o cliente para obter os dados do veículo (Ano/Montadora/Modelo/Motorização/Chassi), e qual material o cliente necessita para direcionarmos a busca pelas informações.

Com base nesses dados, realizamos a busca e separação do material. Quando necessário realizamos a tradução do material e identificação dos possíveis componentes solicitados. Após isso, enviamos para o cliente via e-mail, conforme cadastrado no HUB.

Para identificar qual informação o cliente necessita e suprir a necessidade do mesmo em relação a informações técnicas.

Tarefa 4: Identificação de possíveis erros no material publicado.

Após o cliente entrar em contato apontando um possível erro ou divergência em relação ao material, entrevistamos o cliente para obter os dados do veículo (Ano/Montadora/Modelo/Motorização/Chassi), e identificar se o cliente está realmente acessando o veículo certo e qual qual o possível erro.

Quando necessário, também solicitamos fotos ou vídeos para análise.

Após a identificação da demanda, analisamos a indicação realizada pelo cliente para verificar se faz sentido, comparando as informações publicadas com o material original ou de pesquisa.

Para identificar se realmente há um erro no material publicado, e enviar a demanda para o setor de desenvolvimento corrigir/atualizar a informação na plataforma.

Ou para identificar se é um erro de interpretação por parte do cliente, e auxiliar o mesmo para o correto entendimento em relação ao material.

Tarefa 5: Identificação de necessidade de direcionamento para outros setores.

Através do comunicador online, identificamos se o cliente necessita de auxílio referente a outro setor (financeiro/suporte ao aplicativo/comercial), confirmamos um nome e telefone de contato e direcionamos a demanda para o setor responsável.

Para identificar a demanda do cliente e direcionar para o setor correto.

Tarefa 6: Anotação dos atendimentos no HUB.

Após concluir os atendimentos, anotamos no cadastro do cliente o que foi tratado durante o atendimento, identificando a pessoa com quem conversamos, os dados do veículo, e o que foi tratado.

Para termos registro dos atendimentos em caso de algum possível questionamento futuro ou necessidade de identificação de quem prestou o atendimento ou a quem foi prestado.

Tarefa 7: Análise dos e-mails enviados.

Analisar visualmente/manualmente o e-mail para identificar se por engano foi enviado algum e-mail sem anexo ou com o título fora do padrão (dificultando a identificação futura do conteúdo). Verifico também por amostragem o conteúdo dos e-mails para identificar se foi enviado algum material com marca d'água/rodapé/cabeçalho indicando a fonte original do material para eventual exclusão e identificação do erro.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento técnico em manutenção de veículos automotores.

Conhecimento em informática básica.

Boa comunicação.

Boa escrita (digitação)/interpretação de texto.

Conhecimento básico de inglês técnico.

Organização.

Proatividade.

9 - 1 a 2 anos

10 - Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho constantemente, participando das minhas ações sempre que existe alguma dúvida ou conflito.

11 - Ao passar uma informação incorreta para o cliente posso induzi-lo ao erro, podendo danificar algum componente do veículo e com isso causar um prejuízo financeiro ou jurídico à empresa, além de causar desinteresse do cliente.

Ao demorar para responder um cliente no comunicador ou demorar para enviar um material posso causar desinteresse do cliente.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita.

Proatividade.

Organização.

Flexibilidade para condução do atendimento.

13 - Não

Respondente 9

1 - Respondente 9

2 - Operador de Telemarketing

3 - Consultor de Vendas

4 - Comercial

5 - Ligações ativas de venda e atendimento ao cliente em geral.

6 -

Tarefa 1: Ligações ativas de venda

Através do discador Ibridge

Aumentar o número de clientes da plataforma

Tarefa 2: Monitoramento de acesso do cliente

Através do HUB da Doutor IE

Analisar se o cliente tem usado com frequência o sistema, evitando um possível cancelamento.

Tarefa 3: Resolver dúvidas de acesso à plataforma.

Através do Ibridge pra entrar em contato e o HUB para verificar o acesso.

Auxiliar o cliente para evitar uma eventual insatisfação com a plataforma.

Tarefa 4: Atendimento em geral do cliente

Através do Ibridge e Jet Sales

Auxiliar nas dúvidas em geral do cliente

Tarefa 5: Ministrando treinamento para novos contratados do comercial

As aulas acontecem nas salas designadas pelos superiores dentro da empresa

Orientar e ensinar novos contratados do setor comercial a desenvolver melhor o seu trabalho

7 - Até Ensino Médio

8 -

- Conhecimento básico sobre manutenção e diagnóstico de veículos automotores

- Informática básica

- Curso de vendas (seria um diferencial)

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor imediato me acompanha diariamente, quase todas as decisões são tomadas em conjunto.

11 - Ao cometer um erro em ligação de venda, posso causar algum problema no âmbito jurídico e financeiro para a empresa.

12 - Poder de persuasão

Boa dicção

Inteligência emocional

Proatividade

13 - Não

Respondente 10

1 - Respondente 10

2 - Técnico em automobilística II

3 - Analista de dados

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Tornar a interpretação de números, bancos de dados mais simples. Orientar o setor das equipes a desenvolverem manuais por ordem de relevância. entender o comportamento do cliente criando estatísticas e perfis.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Buscar novos números de chassi

COMO FAZ: Consulta no diário oficial

PORQUE FAZ: Otimizar a ferramenta de busca por chassi

Tarefa 2: O QUE FAZ: Padronização da aplicação dos veículos para Ano-Modelo

COMO FAZ: Criando, excluindo, Nomeando e Classificando veículos.

PORQUE FAZ: Evitar que o cliente acesse veículos que não existem

Tarefa 3: O QUE FAZ: Conferir os resultados da busca por chassi

COMO FAZ: Sistema Interno> Análise de acesso > Tipo de log > Chassi buscado

PORQUE FAZ: correções pontuais /criar novos veículos / Otimizar a ferramenta de busca por chassi / Otimizar a aplicação dos veículos.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Analisar a Localização dos acessos dos clientes

COMO FAZ: inserindo no Publicador novo/ hub os endereços/coordenadas de PJ ou CNPJ que não queremos que acessem

PORQUE FAZ: para identificar/evitar que PJ ou CNPJ indesejados acessem

Tarefa 5: O QUE FAZ: Alteração da aplicação de miniatura de veículos/livros

COMO FAZ: pelo publicador novo/hub

PORQUE FAZ: veículos com mesmo nome/motor podem existir no mesmo ano com aparência externa diferentes é necessário conferir/corriger para que a Plataforma doutor ie não perca credibilidade.

Tarefa 6: O QUE FAZ: Criar veículos de ano futuro.

COMO FAZ: pelo publicador novo/hub, através de dados de tabela fipe / chassis/ diario oficial

PORQUE FAZ: veículos são fabricados com ano-modelo, em janeiro/2022 já existiam carros ano-modelo 2023, porém na Plataforma doutor-ie o ano-modelo mais recente é o ano atual

Tarefa 7: O QUE FAZ: Consultas em bancos de dados

COMO FAZ: Através de aplicação WEB

PORQUE FAZ: Necessário para ajudar funcionários de outros setores, marketing/comercial/suporte.

7 - Ensino Técnico

8 - Pacote Office intermediário.

Conhecimento técnico em manutenção de automóveis.

Noções de SQL

Familiaridade com os sistema interno do Desenvolvimento Doutor-ie

Máquinas virtuais

Conhecimento de legislação automotiva.

Phyton

9 - 1 a 2 anos

10 - Meu supervisor disse que "não faço muita ideia do que você faz"

11 - Ao passar uma informação incorreta para o cliente posso gerar retrabalho aos outros setores, além de causar desinteresse do cliente (fazendo acessar o veículo incorreto)

Ao cometer um erro posso causar prejuízos financeiros à empresa.

Ao cometer um erro técnico eu posso gerar um problema jurídico caso algum cliente faça o mal uso da informação divulgada.

12 - Trabalho em equipe

Pensamento criativo

Conhecimento técnico

Prestatividade

13 - É preciso escolher um caminho que não tenha fim, mas, ainda assim, caminhar sempre na expectativa de encontrá-lo.

Respondente 11

1 - Respondente 11

2 - Auxiliar Eletrotécnico

3 - Analista de dados ou Desenvolvedor de Software

4 - Desenvolvimento Scanner

5 - Coletar dados nos veículos, analisar e documentar os dados, resolver eventuais problemas de programação, realizar simulação para validação.

6 -

Tarefa 1: Analisar dados obtidos através dos veículos coletados, identificando o protocolo de transporte utilizado, e as normas utilizadas na programação das centrais dos veículos.

Tarefa 2: Documentação de todos os dados obtidos em planilhas, tentando ser o mais fiel possível à coleta.

Tarefa 3: Coleta de dados diretamente dos veículos, sendo no estacionamento da empresa ou em oficinas ou concessionárias parceiras.

Tarefa 4: Simulação de toda a documentação e comparação com os resultados obtidos diretamente dos carros.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento intermediário sobre funcionamento dos carros, bom conhecimento de linguagem de programação c, bom conhecimento sobre sistemas e técnicas digitais, conhecimento de eletrônica básica.

9 - Até 3 meses

10 - Meu supervisor estipula tarefas para serem cumpridas a cada 15 dias e faz o acompanhamento do meu trabalho pelo click up.

11 - Um erro que não for corrigido pelos supervisores pode fazer com que o scanner não funcione da melhor maneira possível, desagradando algum futuro cliente.

12 - Capacidade de concentração, Boa organização e boa capacidade de trabalhar em equipe

13 - Não

Respondente 12

1 - Respondente 12

2 - Auxiliar de Desenvolvimento de Sistemas

3 - Desenvolvedor de Softwares

4 - Programação

5 - Como Auxiliar de Desenvolvimento de Sistemas deve-se esperar um programador que saiba lidar com situações no dia a dia, esteja antenado a aprender todos os dias, leia bastante documentações, e realize pedidos e projetos, que seja de outros setores ou na demanda da empresa que trabalha, com linguagem de código. Este cargo é importante pois, realiza de tal maneira a necessidade do produto ou de outros setores que desenvolvem este produto.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Realizar criação de novos produtos.

COMO FAZ: Com o Flutter, realizo novos produtos que estejam em demanda dentro da empresa.

PORQUE FAZ: Reduz necessidade de ações manuais, ajuda setores a realizarem trabalhos mais rápidos com novas tecnologias, e que ajude os clientes do produto.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Fazer correções e limpeza de códigos antigos.

COMO FAZ: Analisando código por código dos repositórios já instanciados no Github da empresa.

PORQUE FAZ: Aumenta a qualidade de produto, melhora o entendimento do código, tão quanto mantém atualizado com novas ferramentas e versões, quando lançadas, destas em dia.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Produzir testes de códigos e bugs.

COMO FAZ: Utilizando ferramentas de teste do Flutter, assim como manualmente para reproduzir bugs ou erros que se apresentam aos usuários.

PORQUE FAZ: Melhora qualidade do código, evita futuros problemas, e ameniza os riscos de segurança interna do projeto e da empresa.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Idealiza novos produtos e novas ideias de segurança.

COMO FAZ: Eu dialogo entre os participantes da minha equipe sobre novas ideias dentro de nossos códigos ou futuros projetos.

PORQUE FAZ: Melhora o entrosamento da equipe, aumenta a produção de protótipos de softwares bem feito e o entendimento do mesmo.

Tarefa 5: O QUE FAZ: Analisa e propõe ideias novas de UX/UI Design.

COMO FAZ: Através do próprio Flutter, ou de softwares externos como Figma, mostro possibilidades de melhorias para o visual de nossos produtos.

PORQUE FAZ: Aumenta a interação do cliente com a aplicação, além de aumentar a qualidade, facilidade, e mostrar cuidado com o que fazemos para quem nos utiliza.

Tarefa 6: O QUE FAZ: Organização de projetos no Github.

COMO FAZ: Utilizando as próprias ferramentas do Github, mantenho atualizado projetos que vou fazendo e futuros projetos para nossa equipe poder se guiar.

PORQUE FAZ: Melhora o entrosamento da equipe, reduz pausas para entender projetos que aconteceram, estejam acontecendo ou que será feito futuramente, e mantém um workflow limpo.

Tarefa 7: O QUE FAZ: Fazer documentações sobre padrões de código.

COMO FAZ: Utilizando ferramentas de texto, proponho padrões que possam ser utilizados dentro de nossos códigos.

PORQUE FAZ: Reduz interferência entre participantes da equipe, tão quanto ameniza problemas de entendimento de códigos e aumenta a velocidade de entrega e qualidade do projeto que está sendo desenvolvido ou mantido.

7 - Ensino Técnico

8 - Saber lógica de programação e de computadores.

Conhecimento em informática avançada.

Conhecimento em ferramentas de manipulação de códigos.

Saber procurar documentações da linguagem que trabalha.

Saber procurar situações parecidas na internet para aprender novos jeitos de solucionar o mesmo.

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho diariamente, participando do que faço, e dos códigos que público no Github, além de me ajudar quando tenho dúvidas, mas mantém meu workflow para que eu possa seguir sozinho, sem constantes questionamentos.

11 - Ao cometer um erro, posso causar retrabalho para mim e minha equipe.

Ao cometer um erro, posso causar uma falha de segurança nos softwares que trabalhamos.

Ao implementar algo que não esteja testado, posso causar bugs que poderiam ter sido resolvidos ou evitados.

12 - Saber lidar com críticas.

Saber aprender com os erros.

Ser proativo e pedir ajuda sempre que necessário.

Ter o mínimo de individualidade para saber gerar e gerir sua própria carreira.

Ler documentações e atualizações de ferramentas que se utilizam na empresa e no mercado.

Ter participações nas reuniões, indicando o que acha e não acha necessário para aquele contexto.

13 - Não

Respondente 13

- 1 - Respondente 13
- 2 - Auxiliar técnico em mecânica
- 3 - Desenvolvedor de manuais técnicos
- 4 - Desenvolvimento Plataforma
- 5 - Faço manuais da parte mecânica da plataforma.

6 -

Tarefa 1: Manuais de sincronismo, recebo os veículos com mais acessos e não tenham manuais de sincronismo, faço a pesquisa e pedido de ilustração, em sequência preparo o manual e mando para correção e depois ser publicado, assim mantendo a plataforma mais completa para os clientes.

Tarefa 2: Manuais de torques, pesquisa nos manuais de reparação, pedido de ilustração, passo para o manual e depois correção, para por último publicar na plataforma, assim mantendo a plataforma mais completa para os clientes.

Tarefa 3: Manuais de fluídos, pesquisa nos manuais de proprietários e internet, fazer tratamento de fotos e depois passar tudo para o manual, fazer a correção e por último publicação, assim mantendo a plataforma mais completa para os clientes.

Tarefa 4: Manuais de motor ajustes, juntar todas as informações dos manuais de reparação e proprietário, passar para o manual, fazer a correção e publicação, assim mantendo a plataforma mais completa para os clientes. O final ficou igual nesses 4 itens por ser publicação de manual

Tarefa 5: Auxiliar o estagiário a começar a fazer os manuais, explicando todos os processos de coleta de informações, pedidos de ilustrações e correções que os manuais passará, faço isso para que o estagiário possa fazer os manuais de maneira independente de ajudas.

Tarefa 6: Ajuda ao suporte, recebo o pedido, procuro as informações, verifico e passo ao suporte, assim atendendo os clientes que estão em dúvida. Coloquei aí por ser algo de menos frequência.

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento em manutenção automotiva (para entender como funciona o que está sendo feito), ter conhecimento em informática básica, entender inglês básico, saber como fazer pesquisa na internet.

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor acompanha minhas tarefas semanalmente e os resultados conforme a correção dos manuais semanalmente também

11 - Com o erro, posso gerar problema jurídico caso o cliente faça mau uso da informação divulgada, atraso nos processos dos manuais, assim tendo que passar por todo o processo desde o início, correções em excesso atrasando também a produção.

12 - Comunicação oral e escrita, ter facilidade de trabalhar em grupo, ter atenção ao que faz, saber interpretar seus erros, saber investigar as informações que acha para ver se são verdadeiras ou do carros que está fazendo.

13 - Não

Respondente 14

1 - Respondente 14

2 - Técnico Mecânico Eletricista

3 - Desenvolvedor de Manual Técnico Automotivo

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Desenvolvimento e correção de manuais técnicos (diagramas elétricos) da plataforma

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: criação de diagramas elétricos

COMO FAZ: utilizando o material original das montadoras e realizando pesquisas em campo ou na internet

PORQUE FAZ: para ajudar a completar lacunas do conteúdo final que é disponibilizado aos reparadores automotivos nas oficinas

Tarefa 2: O QUE FAZ: Analisar erros de cards gerados pelo setor do Suporte e outros colaboradores que identificarem erros em diagramas elétricos publicados na plataforma

COMO FAZ: através dos dados disponibilizados no card é feita a análise e investigação do possível problema que será corrigido conforme necessário após estudo dos materiais originais da montadora

PORQUE FAZ: para melhorar a qualidade do produto oferecido ao cliente final e também melhorar a credibilidade e confiança do material oferecido.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Ajudo o setor do Suporte em tempo real as vezes a resolver um problema rápido de diagrama elétrico ou localizar algum material/componente que está faltando na plataforma ou que o reparador precisa de ajuda para entender

COMO FAZ: após 1 ano de experiência com o material da VW, utilizo o conhecimento adquirido para encontrar rapidamente a solução para os problemas em questão, utilizando o material original ou pesquisas na internet/aftermarkets

PORQUE FAZ: quando o reparador está no chat do suporte, é possível auxiliá-lo com pequenas informações rapidamente, impedindo que o reparador fique sem informações na hora e que tenha que esperar mais de 1 dia para recebê-las por email ou por telefonema.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Ajudo a ensinar os estagiários novos do setor de desenvolvimento (diagramas elétricos) sobre como funciona o processo de criação dos manuais

COMO FAZ: Apresento o conteúdo da plataforma, os materiais utilizados pra criação, assim como o programa gráfico Corel.

PORQUE FAZ: Com experiência de 1 ano, fui designado para essa função também, assim permitindo desafogar função do supervisor e me desenvolver mais, a partir do momento que começo a corrigir também o material de outros colaboradores

7 - Ensino Técnico

8 - familiaridade com programa gráfico (preferencialmente o Corel), conhecimento em informática básica, capacidade de interpretar logicamente o material (diagramas) das montadoras e entender o funcionamento das peças que está diagramando (pois caso contrário, estará fazendo um manual que não sabe para que serve)

9 - 1 a 2 anos

10 - Anteriormente, Luís Fernando era meu supervisor imediato. Ele corrigia meus diagramas criados após passar pela correção de outro colaborador mais experiente e eventualmente - talvez em alguns meses (no "feedback") ou uma vez ou outra, se necessário, me orientava em algo. Agora, Leonardo e Betão estão "no comando" aqui dos diagramas. Leonardo conversa mais conosco e Betão fará reuniões semanais sobre a operação de correção de erros da plataforma que estou fazendo com o Natã.

11 - Ao não entender o que se está diagramando, você poderá fazer o reparador gerar um curto circuito e queimar componentes eletrônicos no veículo.

-Um erro por negligência pode gerar um desconforto no cliente final que resulte num processo judicial.

-Retrabalho por falta de atenção do desenvolvedor e do supervisor (que corrige o manual antes de ser disponibilizado ao cliente final)

-Diminuição da credibilidade do material fornecido pela empresa ao reparador, o que pode gerar desistências de contratos e diminuição de clientes, conseqüentemente.

12 - Boa capacidade lógica para entender os materiais.

Ser criativo e organizado.

Compreensão de como as peças de um veículo funcionam em conjunto

13 - Não

Respondente 15

1 - Respondente 15

2 - Consultor de Manutenção Automotiva II

3 - Acredito que esteja adequado ao cargo

4 - Suporte Técnico

5 - Consultor técnico para auxílio em diagnóstico automotivo. Separar, inspecionar e enviar informações adicionais ou faltantes para o cliente realizar o diagnóstico ou manutenção no veículo. Verificar a informação publicada na plataforma e repassar ao setor do desenvolvimento em caso de erro.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Auxílio no diagnóstico automotivo.

COMO FAZ: Através do chat existente na plataforma ou por ligação telefônica.

PORQUE FAZ: Para auxiliar o cliente a ter uma maior produtividade e ter a melhor experiência possível na plataforma.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Separação de informação técnica.

COMO FAZ: Utilizando as informações originais existentes no servidor, acesso de plataformas aftermarket ou o sistema original do fabricante quando disponível.

PORQUE FAZ: Para auxiliar o cliente na reparação do veículo.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Inspeccionar a informação separada por outra pessoa para encaminhar ao cliente.

COMO FAZ: Analisando o pedido do cliente, material separado e veículo em questão se as informações estão coerentes.

PORQUE FAZ: Para proteger o cliente de um possível engano na separação e ter a melhor experiência possível com o suporte técnico.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Enviar informação para o cliente.

COMO FAZ: Através do e-mail do suporte técnico destinado ao envio de informação técnica.

PORQUE FAZ: Para a informação necessária para o reparo do veículo chegar ao cliente.

Tarefa 5: O QUE FAZ: Verificar a informação publicada na plataforma.

COMO FAZ: Durante o atendimento é revisado o manual da plataforma em busca de erros ou incoerências.

PORQUE FAZ: Para melhorar a informação já existente e evitar prejuízo financeiro ao cliente.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento técnico em manutenção de automóveis.

Funcionamento do ciclo OTTO e Diesel.

Conhecimento de informática básica.

9 - 1 a 2 anos

10 - Meu supervisor imediato acompanha os atendimentos constantemente, realiza Feed back mensais e sempre que necessário é conversado sobre situações de reclamações ligadas ao atendimento.

11 - Ao cometer um erro no diagnóstico ou envio de informação posso causar prejuízo financeiro e um problema judicial a empresa. Posso gerar um re trabalho para o cliente e prolongar o diagnóstico do veículo sem necessidade.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita, capacidade de persuasão.

13 - Não

Respondente 16

1 - Respondente 16

2 - Montador de arte final

3 - Designer Audiovisual

4 - Marketing

5 - Produção e edição de projetos audiovisuais para divulgação da empresa.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Edição de vídeo e pós-tratamento.

COMO FAZ: Através de softwares de edição (Premiere e After Effects).

PORQUE FAZ: Para divulgação da empresa nas mídias sociais.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Produção de vídeos.

COMO FAZ: Gravando com as câmeras disponíveis, tripé, e iluminação.

PORQUE FAZ: Para gerar conteúdo que posteriormente será utilizado na divulgação da empresa.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Motion Design (Animação de elementos gráficos).

COMO FAZ: Através de softwares de edição (Premiere, After Effects e Illustrator).

PORQUE FAZ: Para mostrar o produto com nível de detalhes maiores (tutoriais, propaganda, anúncio) e para divulgação e apresentação do Circuito Doutor-IE.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Postagem nas mídias sociais (Instagram, YouTube e TikTok).

COMO FAZ: Através das redes sociais da Doutor-IE, pelo computador ou smartphone.

PORQUE FAZ: Para gerar engajamento dos nossos clientes com o nosso produto.

Tarefa 5: O QUE FAZ: Pré-produção dos projetos audiovisuais (roteiro, storyboard)

COMO FAZ: Através de programas para montagem de imagens ou documentos de textos. (Illustrator, Word)

PORQUE FAZ: Organizar, servir como um guia para as produções e para aprovação ou reprovação das ideias.

7 - Ensino Superior

8 - Conhecimento nos programas do pacote Adobe de composição de imagens (Illustrator, Photoshop)

Conhecimento nos programas do pacote Adobe de edição e pós-produção (After Effects e Premiere)

Conhecimento em conceitos de Design (Composição, Hierarquia, Teoria das Cores, Teoria das formas)

Conhecimento em conceitos de Animação (Roteiro, Storyboard, Enquadramentos, Princípios dos movimentos)

9 - 1 a 2 anos

10 - Meu supervisor acompanha meu trabalho constantemente, gerando ideias para conteúdos e monitorando a produção e divulgação dos projetos.

11 - Ao cometer um erro posso deixar informações incompletas que serão passadas para o público, podendo gerar uma falta de confiança do cliente com a marca da empresa e um desinteresse aos nossos produtos e eventos.

12 - Concentração, Criatividade, Paciência, Atenção aos detalhes, Uma boa comunicação escrita, gestão de prazos x qualidade e uma boa relação com a equipe

13 - Não

Respondente 17

1 - Respondente 17

2 - Ilustrador técnico

3 - UI Designer, Visual designer

4 - Design

5 - Tratamento de imagem, manipulação de imagem, ilustração, criação de peças gráficas tanto impressas quanto virtuais, criação de wireframes, prototipação de baixa e alta fidelidade.

6 -

Tarefa 1: O que faço: Criação de protótipos de baixa e alta fidelidade.

Como faço: Utilizando as ferramentas adobe XD ou Figma com base nas ideias e fluxogramas apresentados a mim desenvolver protótipos de baixa fidelidade e alta fidelidade, transcrevendo ideais e fluxogramas em algo palpável interativo.

Porque faço: Para que os coordenadores possam analisar a experiência do usuário e aplicar diversos testes.

Tarefa 2: O que Faço: Criação de peças gráficas.

Como faço: Utilizando as ferramentas Illustrator e Photoshop, com base nos briefings passados a mim desenvolvo peças gráficas tanto para o endomarketing quanto para o marketing da empresa.

Porque faço: para passar informações, seja no endomarketing algum aviso interno ou no marketing alguma campanha da empresa.

Tarefa 3: O que Faço: tratamento e manipulação de imagens.

Como faço: através do Photoshop, para o desenvolvimento faço remoção de fundos ou marcas, para o blog convém a manipulação de imagem onde crio montagens descaracterizando bastante os veículos.

Porque faço: para não ter marcas de montadoras ou fabricantes de peças nos manuais evitando assim um transtorno com as mesmas, e com as manipulações de imagem para não ocorra transtorno com os "donos das fotos".

Tarefa 4: O que faço: fotografia em geral.

como faço: ajusto a câmera ou "estúdio" para fotografar colaboradores ou alguma coisa, utilizo o Photoshop para a edição da imagem.

Porque faço: para ter como fotos autorais e um padrão.

7 - Ensino Superior

8 - conhecimento avançado nos programas Photoshop, Illustrator, XD e técnicas de design/criação breve conhecimento em fotografia

9 - 1 a 2 anos

10 - Supervisor direto na parte de UI acompanha meu trabalho por projeto, às vezes semanalmente, participando de forma passiva quando finalizo o projeto na parte de correções comentando o que deveria ser mudado.

Supervisor direto marketing e endomarketing acompanha por peça gráfica por vezes diariamente ou semanalmente sempre na parte de correções se houver.

11 - Ao passar uma informação incorreta para o cliente posso gerar retrabalho, além de causar desinteresse do cliente.

Ao cometer um erro eu posso gerar um problema jurídico caso algum cliente faça o mal uso da informação divulgada.

Ao não fazer uma boa interface posso causar confusão ou dificultar a usabilidade do app.

12 - Criatividade, persuasão, agilidade, proatividade...

13 - para o marketing: é necessário a contratação de um copyright.

Respondente 18

1 - Respondente 18

2 - Auxiliar de cobranças

3 - Analista para Help Desk

4 - Financeiro

5 - Trabalho com atendimento ao cliente sob a demanda de questões financeiras.

6 -

Tarefa 1: Olhar o Slack, através do slack recebo a maior demanda de serviços, já que é por ele que se baseamos na ordem de prioridades de atendimento e fila de atendimento.

Tarefa 2: Aprovação de Pedidos e pagamentos, verifico o cadastro do cliente se as informações estão corretas, aprovo o pedido e logo aprovo o pagamento. se não o comercial não consegue seguir em frente com o cliente.

Tarefa 3: Cancelamento, analiso o cadastro do cliente, verifico se tem parcela em aberto, se tem multa de cancelamento, se tem já calculo. Então entro em contato com cliente e pergunto o motivo de querer cancelar, tento converter ele e se não der certo, informo as regras de cancelamento e envio e-mail, depois disso acompanho se tem resposta, se respondeu dou prosseguimento, realizando o cancelamento. se não pode haver mais cobranças.

Tarefa 4: Renovação, clientes que não renovam automático, tento contato para avisar que a renovação automática não aconteceu, e oriento a como resolver a situação, se não o cliente pode perder seu desconto e ficar sem a plataforma.

Tarefa 5: Não renovação, clientes que optam por não renovar, entro em contato com eles para entender o motivo, tento converter, se não der certo, informo que vamos desabilitar a renovação automática dele, vou lá e desabilito tudo, para não haver mais cobranças.

Tarefa 6: Cobranças de parcelas em aberto, entro em contato com o cliente e informo que não identificamos o pagamento, oriento a cadastrar outro cartão, ou pagar em pix, ou resolver o problema do cartão atual dele, para que ele não perda mais tempo de uso da plataforma.

Tarefa 7: Dúvidas, entramos em contato com os clientes para tirar qualquer dúvida que eles tenha sobre a questão financeira, falamos sobre notas fiscais, sobre lançamentos nos cartões,

falamos sobre fatura, sobre parcelas em aberto, sobre boletos, para que o cliente não fique com nenhuma dúvida.

Tarefa 8: Troca de titularidade, entramos em contato com o cliente e alteramos as informações do cadastro dele, para que as informações do cadastro condizem com a realidade.

Tarefa 9: Forçamos as cobranças, nosso sistema de cobranças não força automaticamente as parcelas em aberto dos clientes, então vamos forçando um por um, para diminuir a quantidade de pessoas que ficam sem pagar.

Tarefa 10: Verificar auditoria, analisar o cadastro do cliente de renovação e ver se as informações estão certas, e então anotar no hub.

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento em informática, responsabilidade e compromisso. (experiência dentro da empresa)

9 - 6 a 12 meses

10 - Minha supervisora acompanha sempre todas as minhas atividades e eu comecei nesse cargo há pouco tempo, então sempre me ajuda e participa de forma ativa e frequente.

11 - Não desabilitar uma renovação e houver uma cobrança a mais para o cliente, isso gerará incômodo e insatisfação do cliente e retrabalho.

Não efetuar as formalizações das nossas ações por e-mail, pode levar a processos jurídicos e prejuízos a empresa.

Falar para um cliente que gerei um Pix e não gerar, cliente espera bloqueado por algo que eu não fiz, ele perder tempo de assinatura e será um retrabalho.

Não anotar no Hub, pode gerar retrabalho, má comunicação e desordem, pois o cliente vai falar que já falou com a gente, mas como não tem registro vamos falar que não, gera muito desconforto com o cliente.

12 - Responsabilidade, boa comunicação, boa escrita, compromisso e agilidade.

13 - As respostas ficaram um pouco curtas, mas espero que dê para entender um pouco do contexto do financeiro, e para justificar a resposta sobre outro nome de cargo, acredito que nós solucionamos os problemas do cliente também, mas relacionado a questão financeira.

Respondente 19

1 - Respondente 19

2 - Técnico eletricista II

3 - Analista de dados, desenvolvedor de software

4 - Desenvolvimento Scanner

5 - Coletar, analisar e documentar dados de protocolo de comunicação de veículos automotores.

6 -

Tarefa 1: O que faz: Coletar dados em campo - ir ao veículo para coletar dados de comunicação.

Como faz: Utilizando o equipamento alemão Vector, equipamento de diagnóstico Scanner, Bob obd II, cabos rs 232 comunica-se com o carro para coletar os dados de comunicação

Porque faz: São os dados fonte para que futuramente sejam analisados.

Tarefa 2: O que faz: Analisar os dados em bancada

Como faz: Ligar o aparelho vector no computador e simular a central do veículo, comunicar com o scanner em bancada e responder as perguntas realizadas pelo scanner de forma exatamente igual às coletadas

Porque faz: Para documentar os dados e poder no futuro ter a base de dados para comunicar com o scanner próprio

Tarefa 3: O que faz: Criar soluções em C/Python

Como faz: Compreender as necessidades da equipe e gerar programas em python/C Com os conhecimentos necessários de forma a solucionar os problemas

Porque faz: Para mitigar erros e otimizar o trabalho da equipe

Tarefa 4: O que faz: Produção de lives

Como faz: Montando estrutura, câmeras, conversando com marketing/design para a produção dos materiais necessários para a live ir ao ar

Porque faz: Para impulsionar e criar relevância para a empresa

7 - Ensino Superior

8 - Conhecimento em funcionamento de veículos, conhecimentos em linguagem C, conhecimentos em linguagem Python, conhecimentos em protocolos UART serial, conhecimentos no uso de osciloscópio, conhecimentos em ferramentas chamadas pelas montadoras "debug tools and simulation tools" conhecidas como Canoe e Canalyzer.

9 - 1 a 2 anos

10 - Atua quinzenalmente, apenas verificando e criando sprints, não preciso do seu auxílio para o desenvolvimento do meu trabalho.

11 - Ao cometer um erro de documentação da troca de dados pode impactar em um resultado diferente do desejado e que não permite que um leigo sem o equipamento reconheça o dado errôneo que foi enviado na rede. Pode induzir alguma falha no veículo.

12 - Comunicação, liderança, divisão de tarefas, raciocínio lógico

13 - Não

Respondente 20

1 - Respondente 20

2 - Desenvolvedor de Software

3 - Desenvolvedor de Software

4 - Programação

5 - Gerenciar equipe de desenvolvimento de software e desenvolver e manter softwares da empresa

6 -

Tarefa 1: - O que faz: Desenvolvimento de API onde toda a regra de negócio dos programas da Doutor-IE estão concentradas, manutenção do HUB, desenvolvimento do sistema interno e plataforma nova.

- Como faz: Implementando novas funcionalidades, gerenciando e modelando banco de dados, revisando código dos desenvolvedores da equipe.

- Por que faz: Para funcionamento de todas as aplicações como Plataforma nova e sistema interno

Tarefa 2: - O que faz: função de DevOps (infraestrutura, integração e entrega contínua, a virtualização e containerização do ambiente de desenvolvimento, monitoramento das aplicações)

- Como faz: através de ferramentas como docker, kubernetes e auxilio a empresas terceirizadas que são responsáveis pela infra (nuvme e rackaid)

- Por que faz: Garantir segurança, qualidade e estabilidade das aplicações

Tarefa 3: - O que faz: coordenação da equipe de desenvolvimento de software

- Como faz: Gerindo pessoas e distribuindo e acompanhando tarefas para todos os membros da equipe

- Por que faz: Para garantir o fluxo de desenvolvimento dos softwares da empresa

Tarefa 4: - O que faz: Auxilio no recrutamento de novos profissionais

- Como faz: Criando desafio, avaliando prova e realizando conversa técnica com candidatos

- Por que faz: Para adquirir novos integrantes para a equipe de desenvolvimento de software

7 - Ensino Superior

8 - Auto gerenciável

- Encontrar sozinho soluções eficientes, simples e rápidas para problemas complexos.

- O profissional deve dominar todas as tecnologias usadas nos produtos da empresa

- Ser um mentor para os demais desenvolvedores.

- Deve ter conhecimento e experiência em todos os aspectos do desenvolvimento de produtos.
- Mínimo 5 anos de experiência no ramo de desenvolvedor de software para adquirir experiência necessária

9 - 5 anos ou mais

10 - Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho semanalmente, realizando perguntas sobre o andamento dos projetos

11 - - Perda de dados vitais das aplicações, como dados de clientes, manuais técnicos.

- Ocasionar sistemas indisponíveis.

- Ocasionar sistemas instáveis.

- Causar prejuízo financeiro caso notas fiscais, integrações com gateways de pagamentos sejam feitas de forma errada.

12 - - Desenvoltura na comunicação oral e escrita.

- Capacidade de liderança.

- Presente durante o trabalho do Time de Desenvolvimento, para observar, identificar, ajudar a criar visibilidade e a resolver problemas, para remover impedimentos e para proteger o Time de Desenvolvimento de interrupções

13 - Não

Respondente 21

1 - Respondente 21

2 - Assistente de cobrança

3 - Assistente financeiro

4 - Financeiro

5 - Faço tarefas do setor financeiro que se relacionam diretamente ao pagamento dos clientes da plataforma.

6 -

Tarefa 1: Bloqueio de acesso dos clientes com parcela vencida; Seleciono os clientes através do VINDI, faço a conferência do cadastro do cliente, adiciono todos os clientes em uma planilha e bloqueio pelo HUB; Para evitar que os clientes continuem tendo acesso à plataforma estando inadimplentes.

Tarefa 2: Aprovação dos pedidos de compra gerados pelo comercial; Verifico se a razão social, CPF/CNPJ, data de nascimento, inscrição estadual/RG e pedido estão corretos, caso sim, aprovo o pedido e o pagamento. Caso não, o pedido é reprovado para que o vendedor corrija. Para que os dados do cliente e de compra fiquem corretos para questões contábeis.

Tarefa 3: Cancelamento da assinatura de clientes que solicitam o cancelamento; para assinantes que estão em seu primeiro ano de assinatura, eles são encaminhados ao setor comercial para que seja realizado o contato, caso o cliente queira persistir com o cancelamento, o setor comercial repassa para nós darmos continuidade ao procedimento. Enviamos o e-mail de cancelamento durante 1 semana, caso o cliente responda, fazemos o procedimento pelo HUB, caso não, enviamos um outro e-mail informando que a assinatura não foi cancelada; Faço porque o cliente solicitou o cancelamento da assinatura.

Tarefa 4: Entro em contato com os clientes que não renovaram , pois não foi possível lançar a cobrança no cartão; Um de meus colegas verifica na plataforma de cobrança e HUB se todas as renovações agendadas para o dia foram efetuadas, caso não, ele nos repassa o cliente via slack e entramos em contato para verificar se houve algum problema no cartão, também avisamos que os termos de renovação ficam vigentes somente até o final do mês em questão; Faço para que os clientes não percam o período de renovação.

Tarefa 5: Cobrança de clientes inadimplentes; Meu colega de trabalho utiliza a ferramenta "zap fácil" para disparar WhatsApp cobrando os clientes bloqueados por falta de pagamento, então entramos em contato com os clientes que respondem as mensagens; Para tentar diminuir a inadimplência.

Tarefa 6: Entro em contato com os clientes que solicitaram a não renovação da assinatura; O cliente, na maior parte das vezes, responde o e-mail de renovação indicando que não deseja renovar, então entramos em contato por ligação para entender o motivo e tentar reter o cliente; Para continuarmos com o cliente na base e entender se houve algum problema na plataforma que gerou insatisfação.

Tarefa 7: Auxilio os clientes no pagamento das parcelas; O cliente entra em contato solicitando 2ª via do boleto, PIX, troca de cartão ou mesmo questionando como fazer o pagamento, então ofereço as alternativas de pagamento e oriento a como fazer de acordo com cada caso; Para que o cliente consiga fazer o pagamento e não seja bloqueado.

Tarefa 8: Forçar cobrança dos clientes; Quando o pagamento não é identificado na data de vencimento, a plataforma de cobrança raramente tenta cobrar novamente, então cobramos as parcelas dos clientes manualmente; Para diminuir a inadimplência.

Tarefa 9: Verificação de contestação e contato com o cliente; Verificamos pela plataforma de cobrança se algum cliente contestou alguma parcela, se sim, entramos em contato para entender o motivo e combinar o pagamento por PIX, pois não é possível lançar novamente a cobrança no cartão;

Tarefa 10: Emissão dos boletos de multa de cancelamento; Faço o boleto e a emissão pela plataforma CLIPP e depois o boleto é enviado para o cliente por e-mail. Mantenho o cliente na agenda para acompanhar o pagamento, caso não ele não pague, faço a cobrança;

Tarefa extra: Envio as solicitações de contato dos clientes que chegam pelo Zendesk para os setores responsáveis; Verifico se o cliente está com parcela vencida, se é cliente ou não, qual a mensagem encaminhada e direciono aso grupos do slack;

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento em informática básica.

9 - Até 3 meses

10 - Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho constantemente (diariamente, semanalmente, mensalmente), participando das minhas ações de forma ativa e frequente.

11 - Ao cometer um erro posso causar prejuízos financeiros ao cliente ou gerar um problema jurídico à empresa.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita, relacionamento interpessoal e proatividade.

13 - Não.

Respondente 22

1 - Respondente 22

2 - Coordenador Técnico de Desenvolvimento

3 -

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - O Coordenador de desenvolvimento técnico, planeja, organiza e lidera o desenvolvimento de manuais técnicos para a plataforma Doutor-IE.

6 -

Tarefa 1: Tarefa: Liderar a Equipe de Desenvolvimento

Como: Acompanhando as demandas de cada pessoa da equipe em relação à motivação, performance, envolvimento, necessidades de treinamento.

Porque: Para direcionar os objetivos da equipe, em busca de alcançar os objetivos propostos pela empresa.

Tarefa 2: Tarefa: Organizar as demandas e o fluxo do desenvolvimento

Como: Dada a prioridade definida pela equipe de análise de dados, são selecionados quais manuais devem ser desenvolvidos pela equipe. Cada manual

é direcionado ao membro da equipe com mais aptidão para desenvolvimento do mesmo (em relação à montadora e assunto).

Porque: Para otimizar a força de trabalho e atender as demandas percebidas pelos clientes.

Tarefa 3: Tarefa: Controlar o processo de produção de manuais

Como: Através das ferramentas trello e clickup é observada a produção de cada membro da equipe.

Porque: Para maximizar a eficiência da produção.

Tarefa 4: Tarefa: Treinar a equipe

Como: Após o treinamento inicial de onboarding, efetuamos o treinamento pessoal através de conversa, análise de problemas em conjunto, sugestões para cada situação, exemplos semelhantes já encontrados antes, estudo de sistemas em conjunto, direcionamento para materiais de estudo etc.

Porque: Para tornar a equipe cada vez mais qualificada e independente.

Tarefa 5: Tarefa: Conferir Manuais tecnicamente

Como: Através da conferência página a página dos manuais a serem publicados para identificar possíveis erros ou sugestões.

Porque: O coordenador técnico de desenvolvimento é responsabilizado diretamente pelas informações publicadas pela sua equipe, portanto a conferência é realizada para minimizar a probabilidade de publicar alguma informação técnica incorreta, imprecisa ou ambígua.

Tarefa 6: Tarefa: Ajudar nas demandas do suporte

Como: Monitorando as demandas vindas do suporte para o desenvolvimento, ajudando pessoalmente ou direcionando a um membro da equipe específico quando necessário.

Porque: Para agilizar a ajuda ao suporte e por consequência ao cliente.

Tarefa 7: Tarefa: Realizar pesquisa em campo

Como: Desmontando, analisando a construção, registrando em fotografias e realizando a engenharia reversa de um veículo quando necessário.

Porque: Para desenvolver um material mais assertivo, ou mesmo para desenvolver um material de um veículo o qual não possui literatura técnica original.

Tarefa 8: Tarefa: Auxiliar no processo seletivo

Como: Participando das entrevistas e ajudando na escolha dos candidatos.

Porque: Para escolher o perfil que melhor se encaixa na equipe.

Tarefa 9: Tarefa: Acompanhar a análise de acesso dos clientes na plataforma.

Como: Monitorando os casos dúbios provenientes da análise de acesso, e sugerindo as ações a serem tomadas.

Porque: Para proteger o conteúdo da Doutor-IE e orientar o analista de acesso.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento técnico em manutenção de automóveis

Conhecimento de sistemas automobilísticos (sistema elétrico, mecânico etc).

Conhecimento e interpretação de literatura técnica original

Conhecimento intermediário a avançado em informática (sistemas operacionais, máquinas virtuais, planilhas etc)

Conhecimento da Infraestrutura Interna (estrutura de servidor, informações, aplicação de manuais)

Conhecimento básico na ferramenta de desenvolvimento de manuais (Corel, Affinity, outros)

9 - 2 a 4 anos

10 - O produto do desenvolvimento são os manuais técnicos; e o acompanhamento é feito através da evolução da plataforma como um todo, tanto em qualidade como em quantidade.

11 - Ao cometer um erro técnico eu posso gerar um problema jurídico caso algum cliente faça o mal uso da informação divulgada.

Ao cometer erros gerenciais, posso gerar uma alta taxa de turnover dentro da equipe.

Posso desmotivar a equipe caso não a lidere corretamente, fazendo com que o rendimento caia.

12 - Ser acessível a todos os colaboradores.

Ter espírito de liderança e motivação com a própria equipe.

Perceber as necessidades dos colaboradores de acordo com seu comportamento.

Promover a integração da equipe.

Ter uma boa didática.

Saber transmitir informações para os colaboradores.

Ter capacidade de conduzir uma conversa, se necessário com pessoas desconhecidas.

Habilidade manual para realizar pesquisas em campo.

Saber trabalhar sob pressão.

Liderar como exemplo (se comportar de forma exemplar).

13 - Sem mais observações.

Respondente 23

1 - Respondente 23

2 - Aprendiz de Mecânica de Manutenção

3 - Trainee de suporte

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Treinamento para migrar pro suporte técnico.

6 -

Tarefa 1: O que faz: separar materiais técnicos para o suporte.

Como faz: acessando as pastas, máquinas virtuais, aftermarkets na VPN e o email do suporte.

Porque faz: para agilizar o trabalho dos funcionários do suporte, permitindo que eles não percam muito tempo procurando material.

Tarefa 2: O que faz: desenvolvimento de manuais

Como faz: através do Corel draw, fazendo pesquisas.

Porque faz: para adiantar as pendências do desenvolvimento e, ao mesmo tempo, treinar para migrar pro suporte.

Tarefa 3: O que faz: correção de manuais já publicados anteriormente.

Como faz: o cliente entra em contato para informar que nosso material está incorreto. Então é feito uma análise e, se necessário, uma correção.

Porque faz: para evitar que tenham materiais incorretos publicados na plataforma.

Tarefa 4: O que faz: análise de acessos

Como faz: acessando o Hub e analisando os acessos dos principais clientes que se encaixam nos tópicos específicos.

Porque faz: para garantir que não haja uso indevido dos materiais da plataforma e para repassar aos setores responsáveis quando um cliente aparenta estar com dificuldades em algo.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento técnico em manutenção de automóveis e conhecimento de informática básica.

9 - Até 3 meses

10 - Meu supervisor imediato costuma estar a disposição para tirar dúvidas e semanalmente vem analisar meu serviço.

11 - Ao cometer um erro ao separar material, posso enviar uma informação errada para o funcionário do suporte. Se ele revisar e ver o erro, posso causar um retrabalho, mas se não for revisado, posso causar um prejuízo financeiro para o cliente em questão

Ao cometer um erro no desenvolvimento, posso causar retrabalho e atrasos após as correções dos desenvolvedores mais experientes.

12 - 1: Interessado no setor automotivo.

2: raciocínio lógico.

3: atento.

13 - Não

Respondente 24

1 - Respondente 24

2 - Supervisor de Suporte Técnico Automotivo

3 - Coordenador de Suporte Técnico Automotivo

4 - Suporte Técnico

5 - Atuar como líder da equipe de suporte técnico, gerenciar projetos e processos relacionados ao setor, coordenar a equipe técnica, os níveis de atendimentos e avaliações de performance.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Coordeno os atendimentos prestados pelos consultores.

COMO FAZ: Acompanhoo pessoalmente junto ao consultor o atendimento.

PORQUE FAZ: A fim de evitar conflitos ou insatisfação do cliente, buscando sempre um atendimento de qualidade.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Atendimento técnico/consultoria aos clientes da plataforma.

COMO FAZ: O atendimento prestado é via CHAT ou TELEFONE.

PORQUE FAZ: Suprir a necessidade do cliente, seja ela referente a uma informação faltante ou dúvida referente ao diagnóstico do veículo.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Análise de atendimentos mal avaliados no CHAT.

COMO FAZ: Verifico todos os atendimentos prestados no dia através do acesso ao admin do chat, filtrando alguma insatisfação do cliente durante o atendimento ou até mesmo uma conduta do consultor não condizente com os valores da empresa.

PORQUE FAZ: A fim de proporcionar uma experiência positiva ao cliente durante a utilização do suporte, mostrando ao mesmo a preocupação da empresa/setor na sua satisfação.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Atendimento ao cliente referente a uma reclamação, seja ela referente a insatisfação sobre algum atendimento prestado, erros encontramos em um determinado material da plataforma, correções sugeridas ou feedbacks.

COMO FAZ: O contato é feito por telefone.

PORQUE FAZ: Com o intuito de sempre fornecer uma experiência positiva ao cliente, buscando a satisfação na utilização do suporte e plataforma.

Tarefa 5: O QUE FAZ: Busca e pesquisa de materiais em outras literuturas para encaminhar a clientes suprimdo a necessidade do mesmo referente a materiais não encontrados na plataforma.

COMO FAZ: Utilizamos outras literaturas, originais e aftermarketts.

PORQUE FAZ: Para suprir a necessidade do cliente referente a materiais não disponíveis na plataforma.

Tarefa 6: O QUE FAZ: Anotações referente a atendimentos no HUB.

COMO FAZ: Acessamos o hub e realizamos as anotações no campo Suporte Técnico.

PORQUE FAZ: As anotações são realizadas para controle de atendimentos, este registro é utilizado como base de informações para outros setores como, financeiro, comercial etc.

7 - Ensino Superior

8 - Conhecimento técnico em manutenção de automóveis.

Conhecimento em gestão de pessoas.

9 - 5 anos ou mais

10 - Meu supervisor acompanha minhas ações e meus resultados.

11 - Um erro cometido durante o atendimento, seja ele no decorrer de um diagnóstico ou envio de informação errada, pode vir a gerar prejuízos ao cliente e a nossa empresa, causando desinteresse por parte do cliente e conseqüentemente um prejuízo financeiro para a empresa.

12 - Postura de líder.

Profissional acessível.

Liderança pelo exemplo.

Capacidade de execução: Liderar , treinar, orientar e engajar seu time.

Comprometimento

13 - Não

Respondente 25

1 - Respondente 25

2 - Auxiliar de escritório

3 - Assistente de cobrança

4 - Financeiro

5 - Controle operacional de pagamentos e conferência de dados dos cadastros.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Cobrança de clientes inadimplentes

COMO FAZ: Envio de e-mails e mensagens, contato telefônico, análise de pendência, cobrança manual pela plataforma de pagamentos, orientação ao cliente para realizar a troca do cartão cadastrado ou encontrar o boleto por e-mail, geração de PIX como método alternativo de pagamento.

PORQUE FAZ: Para manter maior número de clientes ativos e adimplentes.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Conferência de pedidos

COMO FAZ: Análise de dados do cliente (para PJ utiliza-se o site da receita; simples nacional e sintegra) e do pedido criado pelo consultor de vendas (relação da anotação com a licença adquirida e a o compra no site)

PORQUE FAZ: Para que todas as informações estejam corretas, eliminando problemas contábeis.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Processo de cancelamento.

COMO FAZ: 1. Contato telefônico; 2. Análise de dados para cálculo das condições; 3. Envio do e-mail; 4. Conferência do retorno; 5. Cancelamento da assinatura e do pedido no HUB e VINDI.

PORQUE FAZ: 1. Para entender o motivo da decisão; 2. Porque cada cliente se enquadra em uma situação diferente; 3. Para formalizar e documentar a decisão e os termos; 4. Porque na ausência de resposta por 7 dias o processo é descontinuado; 5. Para encerrar totalmente o vínculo.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Renovação

COMO FAZ: Verificação dos relatórios, contato ativo, envio de e-mails e mensagens.

PORQUE FAZ: Para que a assinatura seja devidamente renovada (garantindo o desconto e termos de fidelidade da assinatura) e se não for entender o caso do cliente.

Tarefa 5: O QUE FAZ: Alteração da data de vencimento

COMO FAZ: Atualizando o cadastro no VINDI e no HUB, a troca só pode ser feita após análise do cadastro e histórico de pagamentos

PORQUE FAZ: Para facilitar as condições de pagamento para o cliente; devido a alteração do vencimento do cartão do cliente - onde ele solicita a troca; devido a negociações de manejo de parcelas

Tarefa 6: O QUE FAZ: Troca de titularidade

COMO FAZ: Atualizando o cadastro no VINDI e no HUB, a atualização só pode ser feita após a análise dos novos dados (situação cadastral) e comparação com os atuais

PORQUE FAZ: Por solicitação do cliente em caso de troca na sociedade da empresa ou do portador do cartão ou caso a situação do cadastro (pessoa física ou jurídica) esteja irregular ou inapta.

Tarefa 7: O QUE FAZ: Emissão de documentos para venda ao SENAI (carta de exclusividade, orçamento, proposta, notas fiscais, recibo)

COMO FAZ: Construindo e autenticando a documentação conforme solicitado pela unidade

PORQUE FAZ: Para que o comercial possa gerar o pedido

Tarefa 8: O QUE FAZ: Emissão de boletos

COMO FAZ: Através do Clipp

PORQUE FAZ: Para pagamentos de substituição de parcelas e multas de rescisão contratual.

Tarefa 9: Gerais: Cálculo de juros, emissão de boletos, baixa e estorno de parcelas, emissão e envio de notas fiscais.

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento em informática básica;

Conhecimento em matemática básica;

Noções sobre dados da receita federal;

Conhecimento em gramática;

Conhecimento integral sobre o funcionamento do serviço e atividades realizadas por cada setor na empresa.

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho constantemente (diariamente, semanalmente, mensalmente), participando das minhas ações de forma ativa e frequente.

11 - 1. Ao emitir um boleto ou calcular juros com valor errado comprometo a confiança do cliente com a empresa e caso o cliente pague um valor errado a ação deverá ser desfeita o que levará a gasto de tempo e dinheiro caso haja taxa de estorno/devolução.

2. Ao aprovar um pedido com informações incorretas haverá erro na verificação contábil e fiscal da empresa, acarretando em problemas para a Doutor-IE e a contratante.

3. Ao liberar um pedido com cadastro irregular ou assinante bloqueado, o cliente inadimplente realizará uma nova assinatura sob condições de um adimplente ou novo assinante, fato acarreta em um prejuízo financeiro e caso outros clientes na mesma situação saibam do caso vão se sentir injustiçados.

4. Ao passar uma informação incorreta relativa à assinatura ou pagamentos por telefone ou mensagem/e-mail posso gerar um problema jurídico partindo do cliente em acionar os direitos.

5. Ao encaminhar um link de pagamento incorreto, o cliente irá realizar o cadastro do cartão para o cadastro de outra pessoa - ferindo, portanto, os direitos de confidencialidade dos dados.

6. Ao programar uma renovação ou lançamento de parcelas na data errada, fugindo do combinado com o cliente e talvez descumprindo o prazo de validade da assinatura - acarreta em problemas financeiros e jurídicos.

7. Ao verificar os dados de uma renovação incorretamente, o cliente passará mais um ano com dados errados e prestação de contas e dados contábeis irregulares.

8. Não estornar uma compra - em caso de desistência - dentro do prazo de direito do consumidor, ferindo, portanto, questões legais e deixando o cliente no direito de recorrer à justiça.

9. Não verificar a baixa de pagamento e desbloquear o pedido do cliente, nesse caso se ninguém perceber ele ficará com o acesso liberado infinitamente sem pagar.

12 - Pensamento lógico;

Autonomia em processos decisivos orientados por um padrão do setor;

Desenvoltura na comunicação oral e escrita;

Poder de persuasão;

Ética;

Controle da situação e neutralidade;

13 - Não.

Respondente 26

1 - Respondente 26

2 - Auxiliar de Programação

3 - Desenvolvedor de software Fullstack (Jr.)

4 - Programação

5 - Desenvolver, projetar, corrigir, testar e refatorar os sistemas da Doutor-IE tanto da parte do front-end, que abrange desenvolvimento de telas, lógica de navegação e experiência do usuário, quanto a parte do back-end, que engloba a regra de negócio, segurança e outras lógicas por trás dos sistemas.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Desenvolver os aplicativos da Doutor-IE.

COMO FAZ: Com o framework Flutter, na IDE Android Studio.

PORQUE FAZ: Pela necessidade interna ou externa da empresa.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Desenvolver a parte de serviços das aplicações.

COMO FAZ: Com o Framework Laravel, na IDE PhpStorm.

PORQUE FAZ: Para as aplicações funcionarem do jeito que devem funcionar.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Refatorar código.

COMO FAZ: Revisando tudo que foi escrito e vendo se é possível diminuir ou melhorar o código.

PORQUE FAZ: Para ter um código que possa ser melhor entendido por outras pessoas e, também diminuir o tamanho da aplicação.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Testar as aplicações.

COMO FAZ: Fazendo todos os possíveis caminhos que o cliente pode fazer e tentando burlar alguma etapa.

PORQUE FAZ: Para melhorar a segurança e entregar um aplicativo de qualidade ao cliente.

Tarefa 5: O QUE FAZ: Corrigir os bugs.

COMO FAZ: Entendendo o erro reportado e revisando o que há de errado com o código.

PORQUE FAZ: Para entregar um produto que o cliente tenha facilidade de usar.

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento básico de Programação Orientada a Objetos e Lógica de Programação

9 - Até 3 meses

10 - Meu supervisor imediato me encaminha tarefas para fazer sempre que termino uma, e ao finalizar confere o que foi feito antes de colocar na branch "dev".

11 - Ao deixar um bug dentro da parte visual, é possível que ele só seja percebido pelo cliente, que pode ter uma visão negativa da empresa por isso

Ao cometer um erro na parte de regra de negócio da aplicação, uma pessoa mal intencionada pode levar proveito disso e acabar gerando um processo judicial

12 - Ter uma boa comunicação

Ter um bom raciocínio lógico

13 - Gostei muito da possibilidade do feedback sobre meu cargo, pois não estava completamente feliz com "auxiliar de programação", pois acredito que contribuo muito mais para empresa do que isso.

Respondente 27

1 - Respondente 27

2 - Técnico em Tecnologia da Informação

3 - acho que não

4 - TI

5 - Nesse cargo é necessário fazer o monitoramento e administração da nossa rede, manutenção, limpeza e montagem de computadores, monitoramento e criação de máquinas virtuais, monitoramento de vírus e ameaças para garantir a segurança das informações.

Também pesquisar, criar e aplicar soluções que também ampliem a produtividade da empresa, manter a infraestrutura necessária para o funcionamento de todo o sistema de tecnologia da empresa atendendo as demandas dos colaboradores.

6 -

Tarefa 1: Monitoramento da rede:

Todos os dias ao chegar na empresa verifico se todos nossos servidores estão ligados e funcionando perfeitamente, se temos conexão com a internet e com a telefonia, se algo estiver

fora de funcionamento, fazer a aplicação voltar a funcionar é a prioridade, também verifico os Logs do Antivírus e Firewall para detectar possíveis ameaças digitais na nossa rede.

Tarefa 2: Prevenção para funcionamento dos Servidores:

É fundamental que todos os nossos servidores estejam sempre ligados, e para isso temos uma estrutura que os deixa ligados em caso de falta de energia, atualmente faço o monitoramento dos Nobreaks que mantêm os servidores e computadores ligados e também cuido para que nada atrapalhe o funcionamento do CPD, mantendo-o em sala refrigerada e cuidando para que não ocorra superaquecimento.

Também estou participando da instalação de um Gerador de energia para poder manter os servidores e computadores ligados em caso de falha na rede elétrica.

Tarefa 3: Criar e monitorar máquinas virtuais:

No setor do desenvolvimento existe um servidor com máquinas virtuais que contém informações técnicas, é fundamental o funcionamento desse servidor para o desenvolvimento e para o suporte técnico, por isso uma das minhas prioridades é manter ele funcionando e quando existe a necessidade, criar novas máquinas virtuais.

Tarefa 4: Verificar as demandas dos colaboradores:

Ao longo do dia verifico se algum chamado foi aberto por algum colaborador e busco resolver a pendência, seja auxiliando a utilizar alguma ferramenta de informática, fazer a manutenção na estação de trabalho, instalando programas, montando novos computadores e realizando upgrade nos atuais para manter um bom nível de desempenho da estação de trabalho.

Tarefa 5: Procurar Pirataria:

Uma das coisas que faço é procurar materiais da Doutor IE que foram expostos por pirataria, acesso sites como scribd, youtube, mercado livre, entre outros, busco também possíveis "vendedores" de pirataria, e reúno as informações necessárias para derrubar as publicações e sites.

Tarefa 6: Abastecer e manter o Estoque da Máquina de Snacks:

Uma das funções que está fora da área de TI é o abastecimento da máquina de snacks, e o cuidado com o estoque de alimentos, eu faço diariamente o abastecimento e de tempos em tempos a organização do estoque, também ajudo quando colaboradores têm problemas para utilizar a máquina.

Tarefa 7: Manutenção de outros equipamentos elétricos:

Eu também cuido do funcionamento das luminárias e faço substituição de lâmpadas quando necessário, também sempre que necessário faço manutenção nas TVs da empresa, e se houver necessidade eu aciono os técnicos para manutenção de equipamentos ar condicionado.

Tarefa 8: Buscar inovações:

Também faço busca para melhorar nossa estrutura, busco ferramentas para otimizar o trabalho e acesso a informações na empresa, e também para facilitar a manutenção e organização das estações de trabalho

Tarefa 9: Organizar o Estoque de equipamentos de informática:

Cuido também dos estoque de informática, substituindo quando necessário mouses e teclados, guardando equipamentos portáteis para não serem perdidos, e mantimentos da impressora.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento em Informática intermediária, sendo necessário saber um pouco sobre redes e os equipamentos utilizados para organizar

Saber manutenção de computadores e os componentes de Hardware

Saber como configurar máquinas virtuais

Conhecimento básico em sistemas linux

Saber como funciona a instalação de sistemas operacionais em computadores

Conhecimento básico em eletrônica

Conhecimento básico do funcionamento do Active Directory e Windows Server

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor acompanha diariamente o meu trabalho, principalmente nas funções mais críticas, e me destina tarefas importantes que devem ser realizadas com prioridade, e sempre passo um resumo das demandas que chegam a mim para ele saber o que estou fazendo.

11 - Desligar servidores, na minha função pode ocorrer de por falha minha o CPD ser desligado, assim parando a operação de quase todos os setores da empresa

Falha na rede Elétrica, também pode ocorrer de falhar os nobreaks ou por algum erro eles serem desligados, fazendo assim com que uma parte ou todas as estações de trabalho fiquem sem energia.

Queimar ou quebrar equipamentos eletrônicos, também posso acabar queimando peças de computadores ou quebrando, gerando prejuízo financeiro.

Esquecer de abastecer a Máquina de Snacks, algo que acaba acontecendo quando não me planejo muito bem é deixar a máquina com poucos produtos, fazendo com que os colaboradores não tenham acesso ao snack que desejam e deixando alguns chateados.

12 - Paciência, pois a resolução de alguns problemas de TI demandam tempo

Buscar conhecimento para sempre estar atualizado sobre assuntos da área

Proatividade para tentar antecipar problemas

Capacidade de agir sob pressão

13 - Não.

Respondente 28

1 - Respondente 28

2 - Técnico Operacional de Serviços

3 - Não.

4 - Comercial

5 - Prestar suporte ao cliente em casos de dúvidas e dificuldades relacionadas ao serviço e à sua experiência conosco. Auxiliar com as demandas da equipe comercial para um bom funcionamento das tarefas a que se dispõe fazer.

6 -

Tarefa 1: O que: Agendamentos.

Como: Usando o slack e o zendesk para visualizar quais foram as solicitações de contato que recebemos verifico se o solicitante já possui cadastro conosco, em caso negativo gero o cadastro e direciono o contato á pré-venda, em caso positivo verifico a situação e para qual setor encaminhar (pré-venda, venda, financeiro ou manter no pós vendas).

Porque: Para que o setor comercial tenha com quem falar é necessário que sejam feitos os agendamentos de maneira manual por limitações dos sistemas que usamos (pelo menos por enquanto).

Tarefa 2: O que: Disparos de mensagens e acompanhamento

Como: Usando planilhas de acompanhamento de pós-vendas coeto os números que devem receber mensagens de acolhimento e tutoriais de uso. Usando o zapfácil efetuo o envio das mensagens para os números levantados. Após o disparo acompanho para ver se temos respostas e direcionar as eventuais solicitações aos setores responsáveis (venda, pós-vendas ou financeiro).

Porque: Para acompanharmos o cliente e garantir que em caso de necessidade ele tenha um canal de comunicação conosco.

Tarefa 3: O que: Atendimento ao cliente

Como: Usando o Slack, Ibridge, Microsip e HUB, verifico as demandas que os clientes nos apresentam e faço o possível para resolver seu problemas, seja ele de uso do sistema, dúvidas gerais sobre o aplicativo, cancelamentos, reclamações, etc.

Porque: Para garantir que o cliente sinta-se satisfeito e tenha uma boa experiência em sua parceria conosco.

Tarefa 4: O que: Acesso remoto

Como: Usando, em conjunto com as ferramentas citadas acima, o software anydesk em caso de necessidade/dificuldade extrema do cliente em seguir um procedimento que temos mapeado a solução, acesso remotamente o dispositivo que está apresentando o problema e sigo o passo-a-passo apropriado. Em caso de não lograr êxito no procedimento faço as recomendações pertinentes (formatação, levar ao técnico, etc)

Porque: mesmo motivo citado acima com o adicional de: baixar o esforço do cliente em sua demanda por auxílio nosso.

Tarefa 5: O que: Acompanhamento e suporte à equipe de vendas e pré-vendas

Como: Estando disponível, sempre que possível, para auxiliar com eventuais dúvidas, e providenciar orientações extras em caso de necessidade de algum operador das equipes de venda e pré-venda.

Porque: Para garantir o bom atendimento e uma boa experiência dos futuros e atuais clientes.

Tarefa 6: O que: Acompanhamento de métricas.

Como: Utilizando planilhas de controle e acompanhamento da base levanto métricas que podem ser utilizadas para auxiliar à tomada de decisões dos supervisores das equipes de pré-venda, venda e pós venda.

Porque: Para que as decisões sejam tomadas com o máximo de inteligência disponível.

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento de informática intermediário.

Conhecimento de pacote office intermediário

Conhecimentos básicos de mecânica

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor imediato acompanha minhas ações de maneira irregular, sempre considerando as demandas imediatas que recebemos. Seguindo a demanda o acompanhamento é mais ou menos frequente.

11 - Ao cometer um erro posso direcionar um contato para o grupo errado, isso gera retrabalho. Posso também levantar um valor de métrica incorreto, isso gera uma tomada de decisões baseada em um dado falso.

Posso cometer um erro durante o contato com o cliente, gerando mais insatisfação ao invés de tornar sua experiência melhor.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita.

Capacidade de resolver problemas complexos e imprevisíveis.

Escuta ativa.

Empatia.

Bom raciocínio lógico.

13 - Não.

Respondente 29

1 - Respondente 29

2 - Técnico eletrônico

3 - Sim. A denominação poderia ser relacionada ao desenvolvimento ou a funções de revisão e organização de pesquisas

4 - Desenvolvimento Scanner

5 - Correção arquivos ODX's desenvolvidos pelos demais colaboradores para apontar melhorias e correções. Também desenvolvimento de bibliotecas de simulações e script de análise. Organização de pesquisas em campo

6 -

Tarefa 1: O que faz: revisar e orientar o trabalho dos demais colaboradores da equipe

Como faz: através de softwares que utilizam bibliotecas de simulações,. Eu utilizo conhecimentos de normas relacionadas a protcole de diagnose e conhecimentos adquiridos com a experiência para apontar melhorias no desenvolvimento.

Tarefa 2:

O que faz: Treinamento de novos colaboradores na parte do CANoe, CANalyzer, CAPL e coleta de dados;

Como faz: utilizo um método de treinamento desenvolvido para facilitar o entendimento na linguagem de programação CAPL, bem como na utilização dos softwares CANoe e CANalyzer. Utilizo exemplos práticos e também demonstro onde aplicamos as nossas ferramentas.

Tarefa 3: O que faz: organizar pesquisas de campo;

Como faz: utilizo o Doutor-ie para verificar quais centrais, sensores e atuadores tem no veículo. Com isso também é possível verificar a dificuldade do veículo e dar uma estimativa de tempo.

Tarefa 4: O que faz: Desenvolver bibliotecas para a utilização no CANoe e CANalyzer com o intuito de serem modulares em mais de um projeto;

Como faz: utilizo conhecimentos em linguagem de programação CAPL juntamente com os softwares CANoe e CANalyzer.

Tarefa 5:

O que faz: coletar dados de veículos em campo;

Como faz: utilizo o software CANoe ou CANalyzer para a coleta de dados em campo. Também utilizo conhecimentos em redes de comunicação e protocolos de diagnose.

Tarefa 6: O que faz: Alguns scripts em python para conversão de dados;

Como faz: utilizo log de dados coletado em tempo real e conhecimentos na linguagem python para formatar o log de dados da melhor maneira a ser utilizado pela equipe.

Tarefa 7: O que faz: pesquisa nas montadoras para realizar acessos J2534:

Como faz: essa pesquisa é importante para utilizarmos os scanners originais que garantem a coleta correta da informação. Isso pode mudar de montadora para montadora, então é utilizado conhecimentos sobre o assunto.

7 - Ensino Superior

8 - Conhecimento técnico básico em automóveis;

Conhecimento em redes de comunicação veiculares;

Conhecimentos em protocolos de diagnose veiculares;

Conhecimento o software CANoe;

Conhecimento no software CANalyzer;

Conhecimentos no software de documentação ODX;

Conhecimento em linguagem de programação em CAPL, C e python;

9 - 2 a 4 anos

10 - Meu superior acompanha o meu trabalho de forma ativa e frequente

11 - Ao cometer um erro em uma revisão de um trabalho desenvolvido por outro colaborador posso trazer prejuízos financeiros à empresa;

Ao cometer um erro em uma pesquisa de campo além de prejuízos financeiros posso trazer problemas relacionadas à imagem da empresa.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita - voltada as correções

Capacidades analíticas e raciocínio lógico - voltada à resolução de problemas, desenvolvimento de software e bibliotecas bem como para o planejamento de pesquisas

Capacidade de liderança - julgo em dizer que é necessário, pois muitas vezes em pesquisas é necessário distribuir tarefas o que cada um faz, como faz. Também é necessário para ajudar os demais colegas no desenvolvimento como por exemplo em correções de trabalhos

13 - Não

Respondente 30

1 - Respondente 30

2 - Técnico em Atendimento e Vendas

3 - Não

4 - Comercial

5 - O cargo em atendimento de pós-venda cuida do cliente após a venda do sistema. Ele deve realizar todo o suporte ao aplicativo, e sanar qualquer dúvida que o cliente venha a ter. Além disso, esse cargo cuida do sucesso do cliente, onde liga para clientes do NPS, follow -up e inativos. Por fim, realiza a parte de retenção e qualquer compra site ou renovação que venha a surgir. Realiza também atendimentos pelo WhatsApp

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Suporte ao Aplicativo

COMO FAZ: Através do atendimento por ligação ou pelo WhatsApp, aqui englobam tanto a parte de trocas de principal, orientação Chat ou qualquer outro problema que venha a surgir no aplicativo que impeça o cliente de acessar

PORQUE FAZ: Para que o cliente consiga acessar o aplicativo e tenha uma boa experiência com o serviço

Tarefa 2: O QUE FAZ: Compra Site

COMO FAZ: é realizada uma ligação onde se confirma os dados do cliente, em seguida realiza-se o pedido e a liberação de acesso com a auditoria

PORQUE FAZ: Para que o cliente aprenda a usar o sistema e saiba as regras de uso

Tarefa 3: O QUE FAZ: Follow-Up

COMO FAZ: Esse processo é realizada através de ligação quando o cliente completa 30 dias após a venda

PORQUE FAZ: Para sanar eventuais dúvidas que surgem no início da assinatura que podem virar um problema futuramente

Tarefa 4: O QUE FAZ? Retenção

COMO FAZ? Por meio de ligação, entra em contato com o cliente para entender sua insatisfação

PORQUE FAZ? Para evitar que o cliente faça o cancelamento e caso faça entender o que gerou a insatisfação dele para que não aconteça com outros clientes

Tarefa 5: O QUE FAZ? NPS Baixo

COMO FAZ: Entra em contato por ligação para entender porque o cliente nos avaliou com uma nota baixa, entender se ele tem algum problema ou sugestão

PORQUE FAZ? Para sanar qualquer dúvida do cliente, entender sua insatisfação para que não vire um cancelamento futuro

Tarefa 6: O QUE FAZ? Dúvidas sobre o Aplicativo

COMO FAZ? Por ligação ou WhatsApp, conversa com o cliente entende qual sua dúvida e sana ela

PORQUE FAZ? Para que o cliente tenha uma boa experiência com o sistema e não fique com nenhuma dúvida na hora de usar

Tarefa 7: O QUE FAZ? Inativo

COMO FAZ? Por ligação, para entender como funciona o dia a dia do cliente e entender qual o motivo de não usar o sistema para que futuramente não vire um cancelamento

PORQUE FAZ? Para que o cliente não vire um cancelamento e aproveite melhor todas as ferramentas que a plataforma proporciona

Tarefa 8: O QUE FAZ? Auditoria renovação

COMO FAZ? Liga para o cliente e faz o contrato gravado

PORQUE FAZ? Para renovar o contrato, caso ele tenha alterado algum dado

Tarefa 9: O QUE FAZ? Atendimento pelo JetSales

COMO FAZ? Pelo WhatsApp auxiliando o cliente em qualquer dúvida que tenha

PORQUE FAZ? Porque alguns clientes não conseguem resolver por ligação, ou muitas vezes é alguma dúvida tranquila que não precisa ligar para o cliente para saná-la

Tarefa 10: O QUE FAZ? Monitoramento e ensinar os Jovens Aprendizes

COMO FAZ? Deixando eles acompanhar suas chamadas, orientando e explicando os processos e ouvindo suas ligações

PORQUE FAZ? Para que aprendem os processos

7 - Até Ensino Médio

8 - Conhecimento em informática básica

Conhecimento do Excel

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor imediato direciona minhas ações e acompanha meus resultados semanalmente

11 - Ao cometer um erro, podemos gerar um retrabalho, pois teremos que ligar novamente para o cliente e resolver o problema. Além disso, isso pode gerar um cancelamento futuro, e isso acarreta em um retrabalho no departamento do financeiro

12 - Comunicação bem fluida. Escrita adequada para que todos entendam o que está escrito no hub. Persuasão e proatividade. Entusiasmos e persistência. Calma e saber controlar suas emoções

13 - Não

Respondente 31

1 - Respondente 31

2 - Gerente Operacional

3 - Gerente de relacionamento com clientes

4 - Comercial

5 - Gerir as pessoas e processos dentro da equipe de Customer Success.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Alinhar o início do dia com os colaboradores.

COMO FAZ: Através da ferramenta Slack e pessoalmente com as pessoas.

PORQUE FAZ: Melhor andamento das atividades e organização da equipe.

Tarefa 2: O QUE FAZ: Auxiliar nas dúvidas gerais (do aplicativo, técnico e comercial).

COMO FAZ: Pessoalmente.

PORQUE FAZ: Melhorar o atendimento ao cliente e evolução no aprendizado da equipe.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Acompanhar a saúde dos clientes.

COMO FAZ: Através do wootrick (NPS), histórico de acesso no HUB e respostas dos disparos de whats.

PORQUE FAZ: Para tentar identificar os clientes que usam e não usam a plataforma, buscar identificar com antecedência um possível cancelamento antes que aconteça.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Acompanhar casos de reclamações.

COMO FAZ: Analisar toda a vida do cliente na base, escutar ligações, verificar suportes para identificar onde o problema começou.

PORQUE FAZ: Melhor entendimento do cliente para ver se há um padrão e orientar a pessoa/equipe para que tal problema não aconteça novamente.

Tarefa 5: O QUE FAZ: Reuniões a cada 15 dias com a equipe.

COMO FAZ: No setor comercial ao vivo com as pessoas da equipe.

PORQUE FAZ: Melhor andamento das atividades, otimização de alguns processos, desenvolvimento de documentos e organização da equipe.

Tarefa 6: O QUE FAZ: Reuniões One x One / acompanhamentos diários

COMO FAZ: No setor comercial ao vivo e individualmente com as pessoas (às vezes na própria PA.

PORQUE FAZ: Melhor andamento das atividades e organização da equipe.

Tarefa 7: Existem outras atividades que são feitas no dia a dia em paralelo às atividades diárias; Atividades para o Circuito

Treinamentos

Conteúdo para marketing

Etc...

7 - Acho que é interessante nível superior, mas também treinamentos técnicos e de gestão da área em específico.

8 -

Gestão de pessoas e processos

Gestão comercial e liderança

Comunicação ativa

Conhecimento técnico em manutenção automotiva

9 - 2 a 4 anos

10 - Meu supervisor imediato auxilia no direcionamento das minhas ações e acompanha meus resultados de forma mensal, mas não contínua.

11 - Se encaixa mais com o exemplo 2 - Ao passar uma informação incorreta para o cliente posso gerar retrabalho aos outros setores, além de causar desinteresse do cliente.

12 - Poder de persuasão

Liderança

Paciência

Pensamento de dono

Inteligência emocional

Bom relacionamento e atenção com as pessoas

Ter poder de decisão

13 - Estou ansioso para dar sequência nos novos projetos de reestruturação da empresa e fazer com que os processos que imaginamos há anos se tornem realidade após muito trabalho e dedicação de todos.

Respondente 32

1 - Respondente 32

2 - Técnico Mecânico Eletricista

3 - Não.

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Desenvolvimento de material técnico para a plataforma e pesquisa em veículos

6 -

Tarefa 1: - Desenvolvimento do material técnico do projeto de Fusíveis e Relés.

- Através de informações de materiais do servidor, máquinas virtuais, sites de informação técnica e pesquisas.

- Para complementar a plataforma com a descrição e localização dos fusíveis e relés.

Tarefa 2: - Revisão do material técnico do projeto de Fusíveis e Relés.

- Através de comparação das informações do material desenvolvido com o material disponível para o veículo.

- Para confirmar a aplicação do material, evitar erros e informações confusas.

Tarefa 3: - Alterações nos diagramas dos veículos em que foi concluído o desenvolvimento do manual de fusíveis e relés.

- Através dos diagramas e informações utilizadas para o desenvolvimento do manual de fusíveis e relés.

- Para deixar o manual de diagramas coerente ao de fusíveis e corrigir algum erro encontrado no manual publicado.

Tarefa 4: - Pesquisa em veículos.

- Através de desmontagem dos componentes do veículo para acessar todos os módulos, fotografando e conferindo com o material disponível para o veículo.

- Para deixar os manuais ainda mais confiáveis e completos.

Tarefa 5: - Ensinar a desenvolver material para o projeto de fusíveis e relés.

- Mostrando como é produzido o manual, ensinando a acessar as informações técnicas, analisar diagramas, confirmar aplicações e tirando dúvidas.

- Para capacitar quem está iniciando no desenvolvimento do projeto de fusíveis e relés.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento técnico dos sistemas e componentes dos automóveis, conhecimento em informática básica, conhecimento no Corel, conhecimento em leitura e interpretação de materiais técnicos.

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor imediato direciona minhas ações e acompanha meus resultados mensalmente.

11 - Ao cometer um erro nas informações do material desenvolvido, posso direcionar o cliente ao diagnóstico incorreto, tirar a credibilidade da plataforma, gerar retrabalho aos outros setores, além de causar desinteresse do cliente.

12 - Responsabilidade, interesse, foco e proatividade.

13 - Não

Respondente 33

1 - Respondente 33

2 - Auxiliar de design gráfico

3 - Designer gráfico ou Desenhista/Ilustrador

4 - Design

5 - Recebemos demanda do desenvolvimento para ilustração de peças e outros tipos de ilustrações, assim como, eventualmente, produção de materiais de endomarketing.

6 -

Tarefa 1: Ilustração de peças, a partir das imagens e descrição disponibilizadas pelo desenvolvedor, para que seja utilizada no manual final.

Tarefa 2: Classificação de dificuldade dos pedidos de ilustração recebidos da equipe de desenvolvimento de manuais. A dificuldade é definida analisando o pedido e as fotos, para que facilite na distribuição dos pedidos entre a equipe de ilustradores.

Tarefa 3: Verificação e armazenamento das ilustrações prontas no banco de dados interno para que a ilustração possa ser facilmente acessada quando necessário.

Tarefa 4: Ilustração de carros (miniaturas) a partir de fotos disponibilizadas pelo desenvolvimento para que seja utilizada como demonstração do carro acessado na plataforma.

Tarefa 5: Comunicação e envio de demanda de ilustração para freelancers externos por meio de plataformas online, para facilitar e diminuir o tempo gasto em projetos com grande demanda de ilustração.

Tarefa 6: Avaliação e pagamento dos freelancers externos. Ao receber as ilustrações prontas e após pedir as correções, se forem necessárias, é realizado o pagamento pelo serviço prestado.

Tarefa 7: Correção e conferência de demandas feitas por freelancers externos, para que se adeque aos padrões da empresa.

Tarefa 8:

Tarefa 9:

Tarefa 10:

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento em informática básica

Conhecimento básico sobre ferramentas de desenho gráfico

Experiencia/conhecimento sobre desenhos vetoriais

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu supervisor acompanha meu trabalho ocasionalmente passando demanda e, quando necessário, alterações e correções em ilustrações e trabalhos feitos. Assim como se pondo disponível sempre que necessário para auxílio em alguma atividade.

11 - Não armazenar corretamente a ilustração, podendo causar dificuldade na localização da mesma futuramente ou podendo até causar a necessidade de ilustrar novamente a mesma peça. Ao fazer um pagamento acima do valor combinado com o freelancer, erroneamente, pode causar um prejuízo financeiro à empresa.

Mandar a mesma imagem para ser ilustrada por dois freelancers diferentes, causando um prejuízo financeiro à empresa.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita

Saber trabalhar em equipe

Facilidade de aprender

13 - Não.

Respondente 34

1 - Respondente 34

2 - Auxiliar Eletrotécnico

3 - Desenvolvedor de Manuais Técnicos

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Atuar no desenvolvimento de materiais técnicos utilizando ferramentas de design computacional, cruzando variadas fontes de informação.

6 -

Tarefa 1: O QUE FAZ: Realizo pesquisa acerca dos sistemas embarcados em veículos híbridos, com foco principal no sistema de armazenamento de energia (baterias), o cenário destes veículos no contexto brasileiro e o futuro da manutenção destes automóveis.

COMO FAZ: As pesquisas são feitas por meio digital em fóruns, matérias, artigos, análise de diagramas originais e também em laboratório, trabalhando diretamente com as baterias e os veículos.

PORQUE FAZ: Para dar embasamento teórico para o desenvolvimento de materiais, criação de testes de bateria proprietários da empresa que serão futuramente disponibilizados aos clientes.

Tarefa 2: O QUE FAZ: O QUE FAZ: Auxílio na criação do padrão dos novos diagramas elétricos de veículos híbridos e elétricos.

COMO FAZ: Apresento propostas de layout, conteúdo e forma de apresentação das informações dos novos diagramas ao coordenador do setor de desenvolvimento e ao CEO da empresa para que as soluções sejam discutidas e posteriormente incorporadas aos diagramas.

PORQUE FAZ: Para que em breve se tenha um padrão para os diagramas de veículos híbridos e elétricos, com o objetivo de oportunizar o processo de produção em massa desses materiais em breve.

Tarefa 3: O QUE FAZ: Participação na realização de Pesquisas em campo diretamente nos veículos híbridos e elétricos.

COMO FAZ: Estudo de antemão os sistemas que pertencem ao carro a ser pesquisado, encontro as localizações e crio um planejamento de pesquisa e testes em campo, ao final, organizo os materiais no servidor.

PORQUE FAZ: Para complementar o material base para uso no desenvolvimento dos diagramas dos veículos híbridos e elétricos e extrair dados das baterias.

Tarefa 4: O QUE FAZ: Desenvolvimento de diagramas elétricos.

COMO FAZ: Para o desenvolvimento da diagramação é utilizado o software Corel Draw e o conteúdo é colocado com base nos materiais originais, aftermarket e coletas realizadas nos veículos.

PORQUE FAZ: Criar uma base de material inicial para os veículos híbridos e elétricos para que seja disponibilizado no futuro aos clientes.

7 - Creio que ensino técnico para o desenvolvimento de materiais, porém a parte de pesquisa nos sistemas de baterias (que não é uma tarefa do cargo de desenvolvedor de materiais), necessita de um pouco mais de domínio de conceitos que já são mais vistos no ensino superior.

8 - -Conhecimento técnico em manutenção de automóveis.

-Conhecimento em informática Básica

-Inglês Intermediário

-Conhecimento da teoria de circuitos.

-Conhecimentos na área eletrônica e instrumentação.

9 - 6 a 12 meses

10 - As tarefas são definidas em reuniões informais entre eu, meu superior imediato e o CEO da empresa. Informalmente vou atualizando o meu superior imediato sobre o andamento das atividades e de tempos em tempos (cronologia aleatória) meu superior procura entender mais a fundo o andamento das tarefas.

11 - Nos testes em laboratório posso causar prejuízo financeiro e trabalhista para a empresa, pois existe a possibilidade de danificar dispositivos e equipamentos, além do risco à integridade física dos trabalhadores devido à exposição aos sistemas de alta tensão.

Nas pesquisas em campo posso causar prejuízos financeiros e jurídicos, devido a geração de algum possível dano a veículos de terceiros ou alugados de outras empresas.

12 - Capacidade de Comunicação

-Proatividade

-Habilidades de trabalho em equipe.

13 - A minha resposta talvez não seja muito relevante para a análise de vocês, pois estou em uma função transitória aqui na empresa e não trabalho somente com desenvolvimento de materiais e sim auxiliando no processo de criação da área de veículos híbridos e elétricos. No futuro acho que terão puramente desenvolvedores de materiais híbridos e elétricos, mas essa posição ainda não existe.

Respondente 35

1 - Respondente 35

2 - Auxiliar Contábil

3 - Não

4 - Contabilidade

5 - Organização dos processos e documentos contábeis

6 -

Tarefa 1: 1 - Realizar o fechamento contábil mensal da empresa.

2 - Envio documentos e gero relatórios para o escritório contábil realizar as obrigações contábeis.

3 - Para garantir a apuração correta dos impostos e evitar que ocorram complicações legais decorrentes da falta/erros no envio das obrigações contábeis.

Tarefa 2: 1 - Conferência diária dos recebimentos

2 - Verifico todos os valores de diferentes plataformas e meios de pagamento recebidos pela empresa.

3 - Para garantir que possíveis valores incorretos/indevidos não gerem passivos/prejuízos financeiros.

Tarefa 3: 1 - Conciliação diária dos extratos bancários/caixinha

2 - Conferência e conciliação de todas as movimentações bancárias/financeiras

3 - Verificar se o planejamento de contas a pagar/receber foi cumprido, e assim evitar possíveis passíveis.

Tarefa 4: 1 - Conferência/Emissão das notas fiscais

2 - Verificar se todas as notas que deveriam ser emitidas foram de fato, e emitir quaisquer umas que ficaram pendentes

3 - Garantir que todas as notas fiscais dos clientes/serviços prestados foram emitidas corretamente para evitar problemas fiscais

Tarefa 5: 1 - Conferência das guias de impostos

2 - Verificar o valor das guias de impostos recebidos do escritório contábil

3 - Garantir que o valor pago esteja correto e condizente com a realidade para evitar impasses fiscais

Tarefa 6: 1 - Salvar boletos, notas fiscais, comprovantes, faturas e demais documentos.

2 - Guardar nos locais devidos todos os documentos referentes a serviços tomados, compras e contratos

3 - Garantir a organização dos documentos para posterior envio ao escritório de contabilidade

Tarefa 7: 1 - Confecção e manutenção de relatórios gerenciais

2 - Gerar e manter planilhas de relatórios gerenciais

3 - Os relatórios solicitados são essenciais para a gestão dos setores e da empresa como um todo.

7 - Até Ensino Médio

8 - Informática Básica, Financeiro Básico(Matемática/Lógica), Excel/Sheets Básico

9 - 6 a 12 meses

10 - Trabalho em conjunto com meu supervisor direto porém ele não participa das minhas ações ativamente

11 - Passivos jurídicos, fiscais/contábeis e financeiros

12 - Proatividade, Foco, Resiliência, Ética, Pensamento Crítico

13 - Não

Respondente 36

1 - Respondente 36

2 - Coordenador de Desenvolvimento

3 - Não

4 - Desenvolvimento Scanner

5 - Atua no setor de desenvolvimento tanto provendo soluções técnicas como gerindo a equipe de desenvolvimento. Visualiza o que deve ser feito e planeja o fluxo de prioridades da equipe de acordo com as necessidades da empresa. Provém auxílio no dia-a-dia para que outros colaboradores atinjam seus objetivos. Gerencia recursos disponíveis à equipe. Desenvolve soluções técnicas tanto para uso da equipe ou para agregar no produto final.

6 -

Tarefa 1: Monitorar as atividades diárias dos membros da equipe através do ClickUp para garantir o sucesso do time.

Tarefa 2: Planejar e organizar as prioridades de desenvolvimento de acordo com as necessidades da empresa.

Tarefa 3: Assegurar a qualidade do conteúdo desenvolvido através de uma extra.

Tarefa 4: Auxiliar os membros da equipe com dúvidas e feedbacks.

Tarefa 5: Organizar e gerenciar o fluxo de gerenciamento das atividades da equipe realizada no ClickUp.

Tarefa 6: Desenvolver, corrigir ou atualizar ferramentas técnicas utilizadas pela equipe durante o desenvolvimento.

Tarefa 7: Desenvolver e analisar códigos de falha.

Tarefa 8: Não sei se vem muito ao caso, mas minhas atividades são bastante variadas, é até difícil descrever na verdade, variando desde a parte de coordenação da equipe (que tem aparecido mais ultimamente), até desenvolvimento técnico e manual. Isso inclui montar / soldar cabos (isso quase passando para alguém), desenvolver e a atualizar a tabela de DTCs, desenvolver ferramentas que auxiliem o fluxo de desenvolvimento, desenho 3D, desenvolvimento/layout de placas, etc.... No momento acho que o mais relevante é a parte de gestão da equipe, com a equipe completa, não sobra tanto tempo para desenvolvimentos paralelos,

7 - Ensino Superior

8 - Conhecimentos em gestão de pessoas, informática intermediária/avançada, diagnóstico automotivo, ferramentas do desenvolvimento (CANoe, ODX, etc), capacidade analítica, raciocínio lógico, criatividade, lógica de programação, entre outros.

9 - 5 anos ou mais

10 - Sendo o Valter meu supervisor no momento, tem acompanhamento ocasional onde ele vem perguntar como estão as coisas, ou eu vou conversar com ele para reportar alguma coisa.

11 -

Ao não manter um colaborador engajado há o risco de perder um colaborador talentoso,

Ao não dimensionar um detalhe do scanner direito pode ocasionar problemas após o lançamento do produto.

Ao não gerenciar corretamente a equipe, pode haver perda de rendimento e conseqüentemente um desperdício de recursos.

12 -

Criatividade

Inteligência emocional

Pensamento crítico

Comprometimento e seriedade

Comunicação oral e escrita

Liderança

13 - No meu caso, eu sentia bastante dificuldades em descrever meu cargo porque ele tem estado como coordenador a bastante tempo, mas na verdade eu me sinto executando funções de coordenação a um tempo bem mais recente quando a equipe cresceu mais. Antigamente, eu precisava gastar muita energia em desenvolvimentos relacionados ao scanner. No momento, esses desenvolvimentos ainda não deixaram de existir mas estão temporariamente pausados. Logo mais, irei ter que dividir meu tempo novamente em gerenciar as pessoas e desenvolvimento ligado ao scanner. Mas ao meu ver acho que não tem como fugir desse dilema também.

Respondente 37

1 - Respondente 37

2 - Gerente de Pesquisa e Desenvolvimento

3 - Não

4 - Desenvolvimento Plataforma

5 - Gestão e acompanhamento técnico da equipe de análise de dados, equipe de desenvolvimento de oscilogramas, equipe de desenvolvimento de manuais técnicos de motocicletas, equipe de desenvolvimento do projetos de fusíveis e relés, equipe do projeto de correção de erros e equipe de desenvolvimento de manuais técnicos de híbridos e elétricos. Responsável técnico pela revisão das informações de postagens semanais no blog Doutor-IE. Acompanho os processos seletivos das equipes de desenvolvimento de manuais técnicos. Participo de pesquisas de campo, principalmente em veículos diesel pesados. Tenho envolvimento com o curso de onboarding técnico. Participação de eventos da empresa como o circuito doutor-ie. Participar das reuniões e processos de inovação da empresa. Acompanhar processos jurídicos que tenham relação com assuntos técnicos (piratarias, plágios, etc.)

OBS: as descrições não estão na ordem de importância.

6 -

Tarefa 1: TAREFA: Gestão e acompanhamento técnico da equipe análise de dados:

O QUE FAZ: Acompanhar o desempenho das atividades desenvolvidas e nortear a equipe organizando as próximas atividades. Identificar possíveis barreiras que dificultam o trabalho da equipe e sugerir opções de como ultrapassá-las. Acompanhar os integrantes no quesito social identificando problemas de convívio e bolando estratégias de como resolvê-los.

COMO FAZ: Através da ferramenta, Click-up e principalmente de reuniões semanais com os integrantes da equipe.

PORQUE FAZ: Para garantir que a equipe apresente resultados que façam com que a empresa evolua como um todo (Ex: score de prioridade do desenvolvimento, score de cliente crítico de não-renovação, levantamento de dados de desempenho do desenvolvimento, suporte, comercial, etc.) e manter os integrantes focados nas diretrizes, sabendo onde devem chegar e motivados a continuar.

Tarefa 2: TAREFA: Gestão e acompanhamento da equipe de oscilogramas:

O QUE FAZ: Revisar os oscilogramas produzidos quanto ao conteúdo técnico, layout, didática e aplicação.

COMO FAZ: Avaliação das publicações pendentes no sistema interno para identificação dos erros, incoerências e sugestões de melhoria, que são comunicados através da ferramenta click up e corrigidos pelo desenvolvedor antes da aprovação.

PORQUE FAZ: Para garantir que os conteúdos publicados estejam corretos e da forma mais clara possível.

OBS: Pretendo me desligar dessa função e ficar mais na gestão de desempenho da equipe assim que tivermos alguém para assumir a correção dos oscilogramas

Tarefa 3: TAREFA: Gestão e acompanhamento técnico da equipe de desenvolvimento de manuais técnicos de motocicletas:

O QUE FAZ: Revisar os manuais produzidos quanto ao conteúdo técnico, layout, didática e aplicação. Ajudar a solucionar dúvidas de onde encontrar informações e organizar as demandas futuras

COMO FAZ: Avaliação das publicações pendentes no sistema interno para identificação dos erros, incoerências e sugestões de melhoria, que são comunicados através da ferramenta click up e corrigidos pelo desenvolvedor antes da aprovação.

PORQUE FAZ: Para garantir que os conteúdos publicados estejam corretos e da forma mais clara possível.

OBS: Pretendo me desligar dessa função e ficar mais na gestão de desempenho da equipe assim que tivermos alguém para assumir a correção dos oscilogramas

Tarefa 4: TAREFA: Gestão e acompanhamento técnico da equipe de desenvolvimento do projeto de fusíveis e relés.

O QUE FAZ: Revisar se alterações e correções aplicadas nos livros de diagramas, injeção-componentes entre outros, após o levantamento das informações feitas pela equipe do manual de fusíveis e relés. Além disso, o volume de pendências, a qualidade das informações e a velocidade de produção são monitoradas para garantir o desempenho satisfatório da equipe. É feita também a análise superficial das descrições dos fusíveis e relés feitas no levantamento para a construção da planilha que gerará o banco de dados para a nova ferramenta de fusíveis e relés.

COMO FAZ: Avaliação das publicações pendentes no sistema interno para identificação dos erros, incoerências e sugestões de melhoria, que são comunicados através da ferramenta click up e corrigidos pelo desenvolvedor antes da aprovação. A análise das descrições dos fusíveis é feita acessando as planilhas no servidor através do link contido na tarefa do click up.

PORQUE FAZ: Para garantir que as alterações feitas pelas correções estejam corretas e coerentes.

Tarefa 5: Tarefa: Gestão e acompanhamento da equipe do projeto de correção de erros.

O QUE FAZ: Avaliar a velocidade e a qualidade das correções aplicadas. Avaliar também se as demandas de correções do suporte estão sendo resolvidas a tempo, se a fila de erros a serem corrigidas está diminuindo.

COMO FAZ: Acompanhamento através do click up e em reuniões com os integrantes da equipe.

PORQUE FAZ: Para garantir o alto desempenho da equipe de correção de erros e prepará-los para compor a futura equipe de "minions" que desenvolvem manuais para as demandas do suporte em tempo real, publicando posteriormente material relacionado na plataforma.

Tarefa 6: Tarefa: Gestão e acompanhamento da equipe de desenvolvimento de manuais técnicos de híbridos e elétricos.

O QUE FAZ: Revisar os manuais produzidos quanto ao conteúdo técnico, layout, didática e aplicação. Ajudar a solucionar dúvidas de onde encontrar informações e organizar as demandas futuras. Ajudar a construir os manuais específicos da linha de híbridos e elétricos quais são as informações mais relevantes para constar nesses livros. Solução de dúvidas, auxílio para encontrar informações e auxílio em algumas pesquisas específicas.

COMO FAZ: Avaliação dos documentos produzidos pelos desenvolvedores em pdf, acompanhamento com reuniões e participação de pesquisas de campo

PORQUE FAZ: Para garantir que os conteúdos produzidos estejam corretos e da forma mais clara possível e para que a nova ferramenta de híbridos e elétricos seja aplicável de forma útil no dia a dia da oficina.

Tarefa 7: Tarefa: Responsável técnico pela revisão das informações de postagens semanais no blog Doutor-IE.

O QUE FAZ: Revisão do artigo que será publicado no blog, sugestão de correções e melhorias nos textos.

COMO FAZ: Recebo o link do google docs do desenvolvedor que escreveu o artigo e faço os comentários necessários para que as alterações sejam feitas.

PORQUE FAZ: Para garantir que os artigos não tenham informações incoerentes, erros de português, tentando minimizar as margens para dupla interpretação nas informações colocados no blog

Tarefa 8: Tarefa: Acompanho os processos seletivos das equipes de desenvolvimento de manuais técnicos.

O QUE FAZ: Avaliar e selecionar currículos para chamar para a entrevista de estágio/emprego no setor de desenvolvimento de manuais técnicos. Fazer a entrevista tentando identificar possíveis perfis que encaixem com a empresa. Aplicar e corrigir as provas do processo seletivo. Fazer a dinâmica pós-prova com os candidatos.

COMO FAZ: Seleção dos candidatos via avaliação dos e-mails enviados com currículo e histórico escolar. Entrevista presencial onde conhecemos o candidato, medimos o nível de interesse e apresentamos o processo seletivo. Aplicação da prova presencial que mede o nível de conhecimento técnico e vontade de aprender do candidato. Correção das provas avaliando como cada candidato se saiu com base nos conhecimentos prévios e no material de estudo enviado ao candidato. Dinâmica presencial onde o candidato deve discorrer sobre as questões que errou na prova após um período de estudo e reavaliação.

PORQUE FAZ: Para tentar garantir a eficácia do processo seletivo, admitindo colaboradores com alto potencial de rendimento que se encaixem com o perfil da empresa

Tarefa 9: Tarefa: Participo de pesquisas de campo, principalmente em veículos híbridos e elétricos e diesel pesados.

O QUE FAZ: Pesquisa de campo em veículos avaliando novas tecnologias, fazendo ensaios com sensores e atuadores, documentando tudo para posterior desenvolvimento de conteúdo técnico.

COMO FAZ: Coleta-se dados reais do veículo através de medições com equipamentos específicos (multímetro, osciloscópio, scanner), fotos, vídeos, anotações que são comparados com literaturas técnicas.

PORQUE FAZ: Para que o material desenvolvido pela Doutor-ie seja o mais assertivo e autoral possível, garantindo satisfação do cliente e destacando a empresa dos demais concorrentes de mercado

Tarefa 10: Tarefa: Aula SUV/TRUCK do curso de onboarding técnico.

O QUE FAZ: Ministrando a aula que faz um panorama comparativo entre o que já foi visto pelos alunos do curso de mecânica e elétrica sobre os motores ciclo otto e as diferenças para os veículos ciclo diesel. São abordadas as diferenças de funcionamento do motor, manutenção dos componentes, ferramental envolvido, tecnologias exclusivas da linha diesel (controle de emissões, freio motor, etc).

COMO FAZ: No laboratório, conversamos sobre o assunto apresentando alguns componentes diesel, vídeos e esquemáticos dos sistemas. Os livros da plataforma doutor-ie relacionados são apresentados, mostrando o quanto podem ser úteis no dia a dia da oficina.

PORQUE FAZ: Para inserir os colaboradores no contexto dos manuais da linha ciclo diesel, tornando os assuntos mais familiares no cotidiano da doutor-ie, facilitando o entendimento da empresa e do produto como um todo.

Tarefas Extras: Tarefa 11: Participação de eventos da empresa como o circuito doutor-ie

O QUE FAZ: Palestras da área técnica automotiva

COMO FAZ: Coleta e compilação de informações sobre novas tecnologias para elaboração de apresentação de slides e palestras objetivas e esclarecedoras sobre o assunto em questão

PORQUE FAZ: Para contribuir para que o circuito doutor-ie tenha sucesso e continue sendo um dos projetos que coloca a doutor-ie em destaque como empresa referência no mercado nacional.

Tarefa 12: Participar das reuniões e processos de inovação da empresa

O QUE FAZ: Participar de reuniões e implementações de inovações referentes aos produtos da Doutor-IE

COMO FAZ: Sugerir novas ideias e soluções para problemas relatados pelos clientes e colaboradores da doutor-ie com base em experiências passadas e no perfil dos mesmos.

PORQUE FAZ: Para elevar a qualidade do produto e das equipes internas da doutor-ie, mantendo os clientes e colaboradores engajados com as filosofias da empresa.

Tarefa 13: Acompanhar processos jurídicos que tenham relação com assuntos técnicos (pirataria, plágios, etc.)

O QUE FAZ: Fornecer todo o embasamento técnico e teórico para que os advogados entendam o assunto e a gravidade das questões. Acompanhar o trabalho dos advogados para que nenhum deslize coloque o sucesso do processo em risco.

COMO FAZ: Elaborando dossiês e documentos técnicos de forma didática, mesmo que seja algo técnico e complexo. Participando de reuniões e esclarecendo dúvidas dos advogados. Fazendo questionamentos sobre a parte jurídica . Revisando as petições

PORQUE FAZ: para que qualquer leigo entenda o impasse, para que possamos traçar a melhor estratégia nos trâmites do processo, para que nenhum erro técnico seja cometido e para que o processo tenha ênfase no que realmente importa para o sucesso do caso.

7 - Ensino Técnico

8 - Conhecimento técnico no funcionamento de sistemas automotivos

Conhecimento em informática básica

Conhecimento em gestão de pessoas

Conhecimento intermediário em língua portuguesa

Profunda experiência na maneira da Doutor-IE trabalhar e entregar conteúdo.

9 - 5 anos ou mais

10 - Meu supervisor imediato solicita minha ajuda e direciona minhas ações sem periodicidade, pela relação de confiança pré-estabelecida, quando ocorre algum problema sou solicitado para resolver.

11 - Ao deixar algum erro técnico passar em minhas revisões dos conteúdos técnicos e processos jurídicos posso gerar problema caso algum cliente faça mal uso da informação divulgada, podem ser gerados prejuízos financeiros para a empresa, pode gerar retrabalho para outros setores, além de causar desinteresse do cliente. Posso também gerar desinteresse dos colaboradores comprometendo o desempenho da equipe como um todo, pode ser que um desenvolvedor de um projeto novo se desmotive dificultando a evolução do produto. Instruções passadas de forma incorreta podem gerar uma sucessão de erros aumentando as demandas internas. Negligenciar a importância (fazer somente o feijão com arroz) de eventos como o circuito Doutor-ie pode contribuir para que o evento seja medíocre, prejudicando a imagem da empresa no mercado.

12 - -Desenvoltura na comunicação oral e escrita;

-Capacidade de liderança;

-Tato para conduzir situações de atrito entre colaboradores;

-Saber como conduzir uma crítica construtiva a outros colaboradores sem ofendê-los;

- Humildade para saber receber e aceitar críticas que outros colaboradores fizeram de vc e procurar corrigir o comportamento/atitude apontada;
 - Ser paciente para lidar com opiniões que não necessariamente contribuem para a empresa sem desmerecer a intenção do colaborador;
 - Ser paciente para entender as dificuldades de colaboradores, principalmente iniciantes;
 - Inteligência emocional;
 - Comprometimento com o crescimento da empresa e o bem estar da equipe;
 - Saber avaliar as possíveis consequências de suas decisões para o produto e para a equipe;
- 13** - Muitas das atribuições estão mudando com a reestruturação dos cargos, pode ser que algumas informações passadas sejam alteradas nas próximas semanas.

Respondente 38

1 - Respondente 38

2 - Coordenador de programação

3 - Product Owner

4 - Programação

5 - Integrar as solicitações dos times internos com os programadores e acompanhar o desenvolvimento e implantação dos projetos.

6 -

Tarefa 1: Levantamento de requisitos do App e CRM, recebendo as solicitações dos diversos times da empresa e criando a documentação com as encomendas técnicas (backlog), que é então disponibilizada para os programadores implementarem no sistema.

Tarefa 2: Processo de seleção dos programadores, através de busca ativa e controle de entrevistas e testes. O processo é realizado encontrando os candidatos, aplicando uma entrevista inicial, um teste de lógica, e então o projeto em Laravel. A partir daí o resultado é analisado pelo programador senior da empresa e uma última entrevista é agendada.

Tarefa 3: Testes de funcionalidade referente às solicitações realizadas no CRM/App/Área do cliente, para certificação de que as solicitações foram atendidas e que estão de acordo com regras de negócio da empresa.

Tarefa 4: Busca e contratação de empresas de segurança para realização de pentest, para melhorar a segurança das aplicações desenvolvidas.

Tarefa 5: Atividades relacionadas à migração de plataforma: alteração de contas, adequação de banco de dados e alterações na play store para possibilitar que os testadores realizem os testes dentro dos cenários de uso reais.

Tarefa 6: Alterações do quadro de vagas no site corporativo por solicitações do RH

Tarefa 7: Responder a dúvidas sobre o funcionamento da plataforma/hub/área do cliente/logs para fornecer dados necessários no intuito de análise posterior de dados ou simplesmente funcionamento do sistema

Tarefa 8: Criação de tickets na empresa responsável pela infraestrutura em casos de indisponibilidade do sistema ou novas solicitações técnicas necessárias ao produto

Tarefa 9: correções manuais referentes a conciliação/registro de pagamentos vindy/yapay/cielo, feito nos casos de indisponibilidade/instabilidade dos sistemas de pagamento integrados via API

Tarefa 10: Recebimento de registros de bugs ou problemas de instabilidade no sistema CRM/App

7 - Ensino Superior

8 - Boa comunicação, gostar de interagir entre equipes diferentes, capacidade de negociação, capacidade de conciliação facilidade com criações de diagramas de funcionamento do sistema, desejável conhecimento de metodologias ágeis, lean, kanban, scrum, xp, etc

9 - 5 anos ou mais

10 - Meu supervisor imediato acompanha meu trabalho periodicamente, algumas vezes ao mes

11 - Ao especificar incorretamente algum requisito, após ele ser implementado, pode causar uma recusa pela equipe que originou o pedido e ser necessária uma correção da funcionalidade, gerando um retrabalho na equipe de desenvolvimento.

De forma similar, requisitos incompletos, com informações não completamente validadas, podem causar também um retrabalho da equipe.

12 - Capacidade de organização, senso de prioridade, agradabilidade, bom humor, capacidade de lidar com pessoas com diferentes personalidades.

13 - Não.

Respondente 39

1 - Respondente 39

2 - Consultor Técnico II

3 - Consultor Técnico Pleno

4 - Suporte Técnico

5 - Prestar suporte técnico personalizado ao cliente externo através de chat ou telefone.

6 -

Tarefa 1: Atendimento técnico aos clientes reparadores. O atendimento ocorre através do chat ou por telefone quando necessário, seja por avaliação do consultor ou por solicitação do reparador. O atendimento técnico é uma extensão da informação publicada e visa suprir as necessidades dos clientes reparadores, no que tange a dúvidas ao material publicado, envio de informações que não estão publicadas e auxílio em diagnósticos de veículos. O suporte tem como objetivo, também, contribuir para a boa relação do assinante com a organização.

Tarefa 2: Solução de demandas críticas de clientes reparadores, seja quanto a dúvidas sobre atendimentos anteriores ou a possíveis erros na informação publicada. As demandas são recebidas através da ferramenta Slack e o retorno ao cliente acontece através do contato telefônico. Este procedimento visa garantir a satisfação e fidelização do cliente.

Tarefa 3: Identificação de erros nos materiais publicados na plataforma e sinalização ao departamento de Desenvolvimento e Publicação. A identificação dos erros acontece ao longo dos acessos realizados na plataforma, durante os atendimentos técnicos e a sinalização é feita através de preenchimento do formulário web. Este procedimento visa garantir a qualidade e assertividade da informação publicada, mantendo a continuidade ao processo de revisão de publicações.

Tarefa 4: Extração diária de dados da ferramenta de e-mail, construção da base de dados, preparação dos indicadores e análise da informação. A extração acontece através da linguagem Python, sendo importada para uma arquivo em Excel onde é tratada utilizando a linguagem VBA. Por fim as informações são apresentadas através do Google Data Studio. Esta ferramenta tem como objetivo fornecer insumos para análise do departamento de Desenvolvimento e Publicação afim de auxiliá-los no entendimento da priorização das publicações, uma vez que mostra a real necessidade dos assinantes.

Tarefa 5: Contribuição para equipe. As contribuições podem ocorrer de maneira direta, sanando dúvidas imediatas, sejam elas técnicas, de utilização de ferramentas ou da própria plataforma, ou as contribuições podem ocorrer também de maneira indireta, com sugestões estratégicas ao gestor imediato via apresentação de inovações e melhorias. Esta postura visa contribuir sempre para o desenvolvimento da equipe e bom funcionamento dos processos.

Tarefa 6: Eventual auxílio às demandas excedentes do departamento de Pós Venda (CS), sejam elas Dúvidas ou Suporte ao Aplicativo. As demandas são recebidas através da ferramenta Slack e o retorno ao cliente acontece através de contato telefônico. Este procedimento visa garantir a satisfação e fidelização do cliente.

7 - Cursos de especialização em sistemas como injeção, transmissão ar condicionado e etc.

8 - Para o nível 1 (Júnior) o requisito mínimo para ingressar no setor é o curso técnico/experiência, ou seja, enquanto ocupa esta posição, o colaborador precisa realizar cursos de especialização e aperfeiçoamento, tornando-o especialista em diagnóstico de sistemas de injeção, transmissão, ar condicionado, carroceria e etc. Com isso ele está apto para ingressar para o nível 2 (Pleno) e poder entregar mais qualidade no atendimento, além de auxiliar as dúvidas dos que ainda estão no nível 1. Para se tornar apto a subir para o nível 3 (Sênior), o colaborador nível 2 precisa concluir o ensino superior, pois no nível 3, além de realizar todas as atividades dos níveis anteriores, ele precisa auxiliar nas demandas do seu superior direto e também responder pelo setor na ausência do mesmo.

9 - 2 a 4 anos

10 - Meu superior imediato analisa os atendimentos de forma amostral ou quando são casos críticos, originados de reclamações vindas por outros canais, passando feedbacks imediatos. Reporto imediatamente casos problemáticos e quais medidas foram tomadas, afim de mantê-lo ciente das ocorrências e caso necessário, receber as devidas orientações.

11 - Erro na interpretação da necessidade do cliente = Este erro pode causar insatisfação no cliente e uma possível reclamação, uma vez que o que foi enviado não atende sua necessidade e fazendo-o perder tempo.

Erro na informação prestada = Durante o atendimento pode ser passada uma informação errada ou pode ser enviada uma informação errada também, fazendo o reparador correr riscos físicos ou financeiros, uma vez que ele pode danificar o veículo de seu cliente ou vir a quebrar um peça ocasionando um acidente durante o reparo (airbag).

Falta de clareza na informação = Não se trata de um erro, porém não se expressar de forma clara, pode gerar uma insatisfação para o cliente ou pior, induzi-lo ao erro e podendo causar danos físicos ou financeiros ao mesmo.

Envio de "material sujo" = Ao enviar informações para os clientes, é necessário "limpar" os documentos, removendo qualquer indicio de sua fonte. Este erro pode causar danos jurídicos e financeiros a organização.

Envio de informação para os contatos errados = é necessário sempre confirmar os dados para recebimento da informação, pois este erro pode causar insatisfação do cliente, uma vez que ficou aguardando o recebimento e não aconteceu.

12 - Desenvoltura na comunicação oral e escrita;

Poder de persuasão;

Trabalho em equipe;

Inteligência Emocional;

Comprometimento;

Dedicação;

Habilidade com Informática;

Gostar de Tecnologia;

Raciocínio Lógico;

Empatia;

13 - Acredito que de todos os departamentos da organização, o perfil do suporte é o mais escasso. Uma vez que o profissional da reparação decide ingressar na oficina mecânica, é por que não tem interesse em trabalhar em ambiente de escritório. Sendo assim, ao encontrar um profissional que atenda essas exigências e esteja disposto a trabalhar em escritório, ele precisa ser motivado e desenvolvido para que permaneça na organização.

Respondente 40

1 - Respondente 40

2 - Chefe de serviço de limpeza

3 - Não

4 - Serviços Gerais

5 - Efetuar a limpeza dos ambientes da empresa, zelar pela organização e manutenção, repor itens da copa.

6 -

Tarefa 1: Realizar a limpeza de todas as salas, banheiros e seus móveis como mesas, armários e cadeiras.

Tarefa 2: Repor todos os itens de uso comum oferecidos pela empresa como papéis toalha, papéis higiênicos, frutas, bolachas, café.

Tarefa 3: Zelar pela organização e manutenção do ambiente, arrumando coisas desorganizadas e avisando aos responsáveis pelo conserto estrutural.

Tarefa 4: Controlar e realizar o pedido de estoque dos itens e suprimentos de uso comum como materiais de limpeza, papel higiênico, papel toalha, alimentos da copa, itens para máquina de bebidas quentes, entre outros.

7 - Ensino Fundamental

8 - .

9 - 6 a 12 meses

10 - Meu superior acompanha minhas atividades diariamente mas não precisa se envolver nelas, aponta melhorias quando necessário sem precisar de um periodicidade.

11 - Ao cometer um erro ou fazer um mau trabalho posso prejudicar a imagem da empresa perante clientes, parceiros ou colaboradores, bem como gerar desconforto e desorganização no ambiente.

12 - Organização, agilidade, atenção, simpatia, disposição.

13 - Não.

Respondente 41

1 - Respondente 41

2 - Designer Gráfico

3 - Não

4 - Marketing

5 - Responsável por gerenciar todo o marketing da empresa. Desde mídias sociais, até comunicação e atração do cliente, além da produção de eventos.

6 -

Tarefa 1: Realizar e coordenar, de forma estratégica, ações de marketing que promovam a captação passiva de clientes para a empresa.

Tarefa 2: Produzir conteúdo e realizar a gestão de mídias sociais e site da empresa.

Tarefa 3: Realizar e apoiar a produção de eventos para promover a imagem da empresa e fortalecimento de marca.

Tarefa 4: Gerir o email marketing e outros canais de comunicação com clientes e parceiros, sendo responsável por avisos e demais informações repassadas.

Tarefa 5: Gerir equipe de marketing, distribuindo demandas, organizando processos e controlando o setor estrategicamente.

Tarefa 6: Apoiar, quando necessário, outros setores da empresa em demandas correlatas aos da função, como o setor de design.

7 - Ensino Superior

8 - Ferramentas de Word Press, Pacote Adobe e Pacote Office, Ferramentas de anúncio pago, plataformas de gestão de marketing, ferramentas de modelação 3D.

9 - 2 a 4 anos

10 - Acompanha esporadicamente, indicando demandas e/ou orientando estratégias gerais, solicitando dados para análise de resultados.

11 - Ao cometer um erro posso prejudicar a imagem da empresa publicamente, bem como ser responsável pela perda de clientes ao repassar algum aviso incorreto.

12 - Comunicação escrita, Criatividade, Gestão de prazos, pensamento estratégico, resolução de problemas, liderança. Pensamento de dono, proatividade e responsabilidade.

13 - Não.

Respondente 42

1 - Respondente 42

2 - não

3 - Comercial

4 - Supervisionar estrategicamente as pessoas e processos do time de pré-venda e venda, bem como auxiliar o setor comercial como um todo, garantindo a satisfação do cliente.

5 - Liderar e coordenar a organização das atividades do time, priorizando demandas e garantindo o sucesso das atividades bem como a satisfação dos colaboradores.

6 -

Tarefa 1: Efetuar o atendimento aos colaboradores do setor comercial, identificando suas necessidades e orientando-os de forma prestativa.

Tarefa 2: Supervisionar em tempo real os contatos realizados pelo time com a finalidade de monitorar qualidade e orientar a evolução dos colaboradores.

Tarefa 3: Promover o engajamento dos colaboradores estrategicamente para incentivar o alcance de metas e resultados do setor.

Tarefa 4: Apoiar na realização de outras atividades de relacionamento com o cliente, como promoção de eventos, campanhas, entre outros.

Tarefa 5: Zelar pela otimização dos processos, coordenando estratégias, identificando falhas e retrabalhos, gerenciando KPIs e buscando a constante melhoria e modernização.

Tarefa 6: Ser responsável pelo treinamento de novos colaboradores onboarding dos mesmos.

7 - Até Ensino Médio

8 - Técnicas de venda, Ferramentas para gestão de ligação, pacote office,

9 - 1 a 2 anos

10 - O gestor supervisiona esporadicamente, realiza reuniões de alinhamento estratégico e analisa os dados de resultado em tempo real.

11 - É possível perder clientes em potencial, repassar informações incorretas, causa problemas judiciais de direto ao consumidor, entre outros

12 - "Comunicação oral, Didática, Liderança, Inteligência Emocional, Organização, Pensamento estratégico, Persuasão, Competitividade, Motivação, Persistencia"

13 - Não