



INSTITUTO FEDERAL
Rondônia



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

ROSÂNGELA RIBEIRO DE JESUS
HIDALGO LOPES CAMARGO

**DESCRIÇÃO DE CARGOS: IMPORTÂNCIA NO PROCESSO DE
ORGANIZAÇÃO DE EMPRESAS**

PORTO VELHO

2024

ROSÂNGELA RIBEIRO DE JESUS

HIDALGO LOPES CAMARGO

**DESCRIÇÃO DE CARGOS: IMPORTÂNCIA NO PROCESSO DE
ORGANIZAÇÃO DE EMPRESAS**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientadora: Prof.^a Ma. Bárbara Adelaide Parada Eguez

PORTO VELHO

2024

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO,
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Camargo, Hidalgo Lopes.

Descrição de cargos: importância no processo de organização de
empresas / Hidalgo Lopes Camargo, Rosangela Ribeiro de Jesus,
Porto Velho-RO, 2024.

32 f. : il.

Orientador(a): Prof^ª. Ma. Bárbara Adelaide Parada Eguez.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em
Gestão Comercial EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho-RO, 2024.

1. Descrição de cargos. 2. Organização. 3. Gestão de Recursos
Humanos. 4. Competitividade. 5. Capital intelectual. I. Jesus,
Rosangela Ribeiro de. II. Eguez, Bárbara Adelaide Parada (orient.). III.
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia -
IFRO. IV. Título.

DESCRIÇÃO DE CARGOS: IMPORTÂNCIA NO PROCESSO DE ORGANIZAÇÃO DE EMPRESAS

Rosângela Ribeiro de Jesus¹
Hidalgo Lopes Camargo²
Bárbara Adelaide Parada Eiguez³

Resumo

Este trabalho tem como objetivo ressaltar a importância da descrição de cargos como uma ferramenta essencial para gestores e profissionais que buscam aprimorar a eficiência organizacional em cada departamento da empresa. Este trabalho se justifica pela necessidade de implementar um mapa detalhado com a descrição de todos os cargos e funções da empresa. A metodologia desta pesquisa seguiu uma abordagem qualitativa, com foco em uma análise descritiva dos objetivos. Em termos de procedimentos, a pesquisa foi conduzida por meio de uma revisão bibliográfica. Este estudo revelou que, ao elaborar um planejamento com descrições de cargos bem delineadas, a organização proporciona aos colaboradores uma maior clareza sobre o desenvolvimento das tarefas diárias, assim como sobre suas atribuições e responsabilidades. Esse nível de precisão na definição de funções eleva o capital intelectual da organização, tornando-a mais competitiva no mercado em que atua.

Palavras-chave: Descrição de cargos; Organização; Gestão de Recursos Humanos; Competitividade; Capital intelectual.

Abstract

The aim of this work is to highlight the importance of job descriptions as an essential tool for managers and professionals seeking to improve organisational efficiency in each department of the company. This work is justified by the need to implement a detailed map describing all the company's positions and functions. The methodology of this research followed a qualitative approach, focusing on a descriptive analysis of the objectives. In terms of procedures, the research was conducted by means of a literature review. This study revealed that by drawing up a plan with well-defined job descriptions, the organisation provides employees with greater clarity about the development of their daily tasks, as well as their attributions and responsibilities. This level of precision in defining functions increases the organisation's intellectual capital, making it more competitive in the market in which it operates.

Keywords: Job descriptions; Organisation; Human Resources Management; Competitiveness; Intellectual capital.

¹ Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial EaD do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: hidalgofilipe@gmail.com

² Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: rosangelarenop@gmail.com

³ Prof.^a Ma. Orientadora de TCC do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: barbaraeguez44@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Dentro das organizações a gestão de pessoas tem se deparado com significativas transformações durante as últimas décadas. Atualmente verifica-se diferenças nas compreensões a respeito de gestão de pessoas em comparação à algumas décadas atrás onde se denominava de recursos humanos (RH). Pressupõe-se que na atualidade o setor de gestão de pessoas seja responsável por conduzir as organizações ao caminho do sucesso principalmente através do capital intelectual de seu quadro de colaboradores, visto que há se compreendido a importância do fator humano para o alcance da excelência em relação ao que a organização se propõe oferecer à sua base de clientes (Rodrigues; Pereira & Borges, 2004).

Ainda segundo Rodrigues; Pereira & Borges (2004), esses autores apontam, no entanto que:

...para o bom desempenho dos papéis profissionais, a organização deverá conhecer a diversidade de razões, interesses, ações e motivos que regem as expectativas e constroem o cotidiano das pessoas no desempenho de suas tarefas.

Neste contexto de gestão de pessoas encontra-se um subprocesso, uma tarefa administrativa muitas vezes pouco observada principalmente em empresas de pequeno porte, que é um plano de análise e descrição de cargos e funções.

Neste artigo será apresentado o processo de implantação da descrição de cargos em uma organização empresarial. Muitas empresas começam suas operações sem uma descrição clara dos cargos e funções, frequentemente como negócios familiares onde as responsabilidades são compartilhadas entre vários funcionários. A análise e a descrição de cargos têm como objetivo detalhar todas as funções que compõem um cargo, estudando todas as exigências necessárias para seu desempenho, enquanto a análise da função fornece as informações que formam a base para toda a descrição do cargo (Scharzer e Oliveira, 2020).

Descrever um cargo significa especificar o que o ocupante faz, como faz e por que realiza determinadas atividades (Souza *et al.*, 2005). A descrição de cargos pode ser uma ferramenta valiosa para os gestores durante o processo de contratação, pois permite definir claramente as competências pessoais e técnicas exigidas para as atividades específicas. Além disso, uma descrição de cargos bem estruturada facilita

o planejamento de treinamentos e a avaliação de desempenho dos funcionários (Pontes, 2015).

Chiavenato (2014) discorrendo sobre o processo de descrição de cargos informa que:

A descrição e a análise de cargos têm no seu bojo a noção de que os cargos já existem e que precisam ser desvendados como se fossem caixas negras. Sabe-se hoje que os cargos precisam acompanhar as mudanças que ocorrem no contexto das organizações. Tanto a informatização – caracterizada pela automação dos escritórios – quanto a automação industrial – caracterizada pela automação dos processos de produção – para as tarefas simples e repetitivas estão deixando para trás a especialização profissional e buscando a generalidade e a multifuncionalidade das pessoas.

Para Chiavenato (2014), o ato de descrever um cargo implica em uma relação entre o que o colaborador faz, a forma como ele faz, em que condições faz e o por que ele faz. Sendo de forma simples, a de descrição de cargo uma imagem que transmite as principais responsabilidades do cargo, a descrição expõe de forma breve as atividades, os deveres e compromissos assumidos pelo ocupante do cargo descreve as particularidades próprias do cargo.

De acordo com Rodrigues; Pereira & Borges (2024), notadamente o colaborador encontra-se envolvido em um grupo de trabalho de maneira informal ou em uma equipe de trabalho formalizada e espera-se que o indivíduo tenha um conjunto de responsabilidades ao desenvolver suas atividades fortalecendo os papéis individuais. Ainda segundo Rodrigues; Pereira & Borges (2024):

Acredita-se que o conceito de engajamento organizacional justifica a importância dos papéis individuais ao resgatar a expectativa de responsabilidade gerada em níveis de agregação do grupo ou da equipe através dos papéis implícitos e explícitos. Quando cada pessoa responde a essas expectativas de desempenho melhora o conceito de seu grupo de trabalho.

No cenário evolutivo que se tem apresentado no mercado de trabalho atual, percebe-se que as empresas obrigam-se a ajustar suas práticas às novidades demandadas pelo mercado, promovendo mudanças em formatos antigos de seleção e recrutamento, precisam ser mais assertivas nas contratações e manutenção dos colaboradores, motivo pelo qual o setor de gestão de pessoas precisa estar munido de conhecimentos atualizados sobre os processos de descrição de cargos e funções

visando a otimização e potencialização do processo de contratação (Schrarzer e Oliveira, 2020).

Ainda segundo Schrarzer e Oliveira (2020), a empresa ao identificar suas demandas de capital intelectual e definir as funções e tarefas de cada colaborador, o processo de recrutamento e seleção de pessoas torna-se viável contribuindo para o melhor desenvolvimento organizacional.

Mediante o disposto, este trabalho visa elaborar junto ao departamento de RH de uma empresa, a análise para fins de elaboração da descrição de cargos e funções dentro desta organização. O objetivo deste projeto é auxiliar na implementação de melhorias no setor administrativo desta organização, abrangendo os departamentos financeiros, de faturamento, de pessoal, de crédito e cobrança e de vendas.

O fato de a empresa em questão não possuir ainda um trabalho voltado para a definição da descrição de cargos e funções, mesmo sendo uma empresa já consolidada no mercado local e possuindo um roll de experiência em sua área de atuação (calçados e confecções) e estando a mais de 20 anos em funcionamento no mercado justifica a elaboração deste estudo visando a implementação de um mapa com a descrição de todos os cargos e funções existentes na empresa tendo em vista a busca por um amadurecimento empresarial viabilizando seu desenvolvimento no que tange aos aspectos de engajamento dos colaboradores em relação aos processos de gestão e execução das atividades dentro da organização.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A partir do estudo dos conceitos apresentados, observa-se que quando uma empresa se dedica a implementar uma metodologia específica para a descrição de cargos, ela consegue identificar com precisão o perfil necessário do colaborador. A análise e a descrição de cargos permitem à empresa individualizar as funções que compõem determinado cargo, destacando as habilidades e competências necessárias para que a organização ofereça um diferencial competitivo no mercado, além de contar com colaboradores engajados com os objetivos da empresa (Almeida, 2004).

Segundo Brayer (2023).

Em um ambiente empresarial dinâmico e competitivo, a descrição de cargos desempenha um papel fundamental no crescimento organizado de uma empresa. Ela estabelece as bases para a estruturação das responsabilidades, habilidades necessárias e expectativas de desempenho de cada função dentro da organização. E mais do que isso, ela é quem vai direcionar sua decisão se realmente é necessário contratar esse profissional, além de apoiar nos demais processos de RH gerando assim um crescimento organizado e sustentável.

Conforme Schrarzer e Oliveira (2020) , observa-se que as organizações ao implantar um método de análise e descrição de cargos consegue filtrar de forma adequada o perfil de colaborador desejado, assim através da análise e descrição de cargos corrobora para que a empresa consiga de forma eficiente particularizar as funções que fazem parte de um cargo específico, privilegiando assim as habilidades e competências de interesse da organização para a formação de um quadro de pessoal comprometido com os objetivos da corporação.

Com uma estrutura bem definida de análise e descrição de cargos, o processo de recrutamento e seleção torna-se mais eficiente, uma vez que o perfil do ocupante da vaga em questão já está claramente delineado. Assim, a gestão estratégica e integrada de Recursos Humanos terá maiores chances de sucesso com o candidato selecionado, contribuindo para que a organização conquiste uma posição de destaque no mercado e agregue valor para acionistas, clientes, empregados e a sociedade como um todo (Almeida, 2004).

Segundo Malferrari (2015), a descrição e avaliação de cargos pode também ser utilizada de forma sistematizada no processo de medição para verificação de valor e importância dos cargos dentro da organização, objetivando-se o estabelecimento de diferenciação salarial que venham a corresponder tanto quanto possível ao valor do trabalho.

Brusamarello et al. (2017), salienta que com o aprofundamento do conhecimento sobre de descrição de cargos e sua importância dentro das atividades organizacionais, faz-se necessário conhecer algumas das ferramentas utilizadas por profissionais para elaboração de e implantação da descrição de cargos dentro da empresa, os autores citam por exemplo o organograma, entrevistas, e modelo de descrição, através dos quais a empresa poderá demonstrar os cargos existentes em

seu quadro assim como as relações hierárquicas entre eles e suas funções dentro da organização.

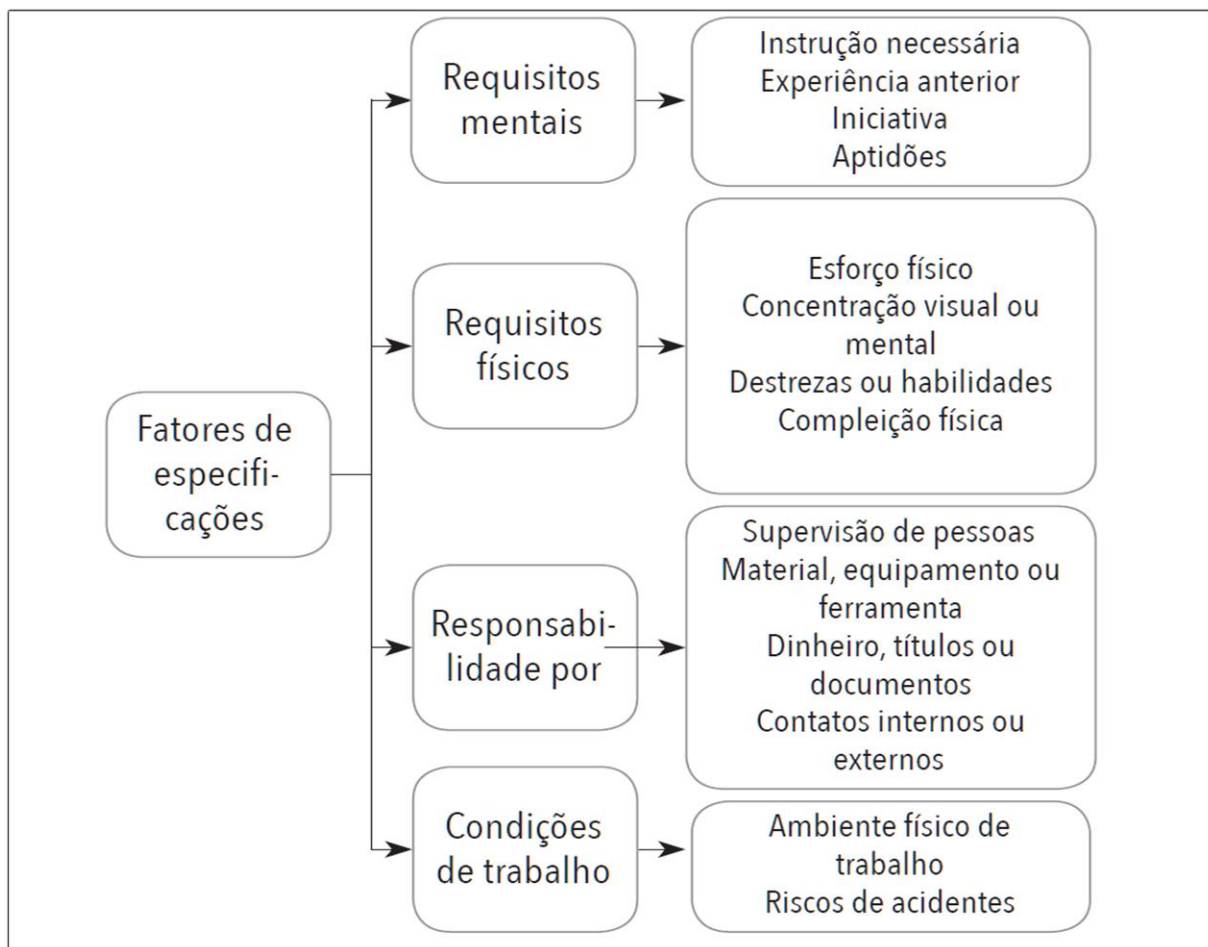
Ainda segundo Brusamarello et al. (2017) há de se observar que cargo e função são conceitos diferentes podendo ser confundidos como sendo a mesma coisa, em quanto o cargo se refere ao posto do colaborador a função revela as atividades específicas que este colaborador vai desenvolver dentro da organização podendo por exemplo em uma empresa existir mais de um colaborador com o cargo de auxiliar administrativo, porém, desenvolvendo atividades diferentes um do outro.

Por sua vez Chiavenato (2014) assevera que:

Descrever um cargo significa relacionar o que o ocupante faz, como ele faz, sob quais condições ele faz e por que ele faz. A descrição de cargo é um retrato simplificado do conteúdo e das principais responsabilidades do cargo, define o que o ocupante faz, quando faz, como faz, onde faz e por que faz.

Ao analisar a descrição de cargos há a preocupação com relação às peculiaridades do cargo em relação aos colaboradores que ocuparão os respectivos cargos (Chiavenato, 2014). Ainda para Chiavenato (2014), a análise de cargos ocorrerá de forma a verificar os requisitos e exigências que o cargo estabelece ao colaborador que o ocupa, considerando aspectos mentais, físicos, de comprometimento e circunstâncias de trabalho. Com vistas a que, a análise dos cargos forneça um embasamento sólido para aferição, é necessário a fundamentação em Fatores de Especificações dos quais o autor elenca os principais conforme segue (Figura 01) abaixo:

Figura 1: Organograma Fatores de Especificações



Fonte: Chiavenato (2014).

3. METODOLOGIA

Este trabalho segue uma abordagem de pesquisa qualitativa, conforme (Paiva, Oliveira & Hillesheim, 2021, p.21) a abordagem qualitativa distancia-se das comparações estatísticas e engloba a compreensão e observação de relações sociais a fim de refletir e investigar novas formas para resolução de problemas objetos de pesquisa, pondera que a abordagem qualitativa consegue abarcar as relações que não se referem a números e quantificações mas as que podem ser compreendidas por meio de análise e observação. Para Silveira e Córdova (2009), ao utilizar abordagens qualitativas, pesquisadores tentam explicar os porquês dos fenômenos, expressando o que convém ser executado, sem, no entanto, quantificar nem submeter os valores e trocas simbólicas à prova de fatos, visto que a análise de dados não se restringem à métricas, mas preocupa-se com particularidades não quantificáveis.

Quanto aos objetivos é uma pesquisa descritiva pois segundo Gil (2002), as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de

determinada população ou fenômeno ou, o estabelecimento de relações entre variáveis.

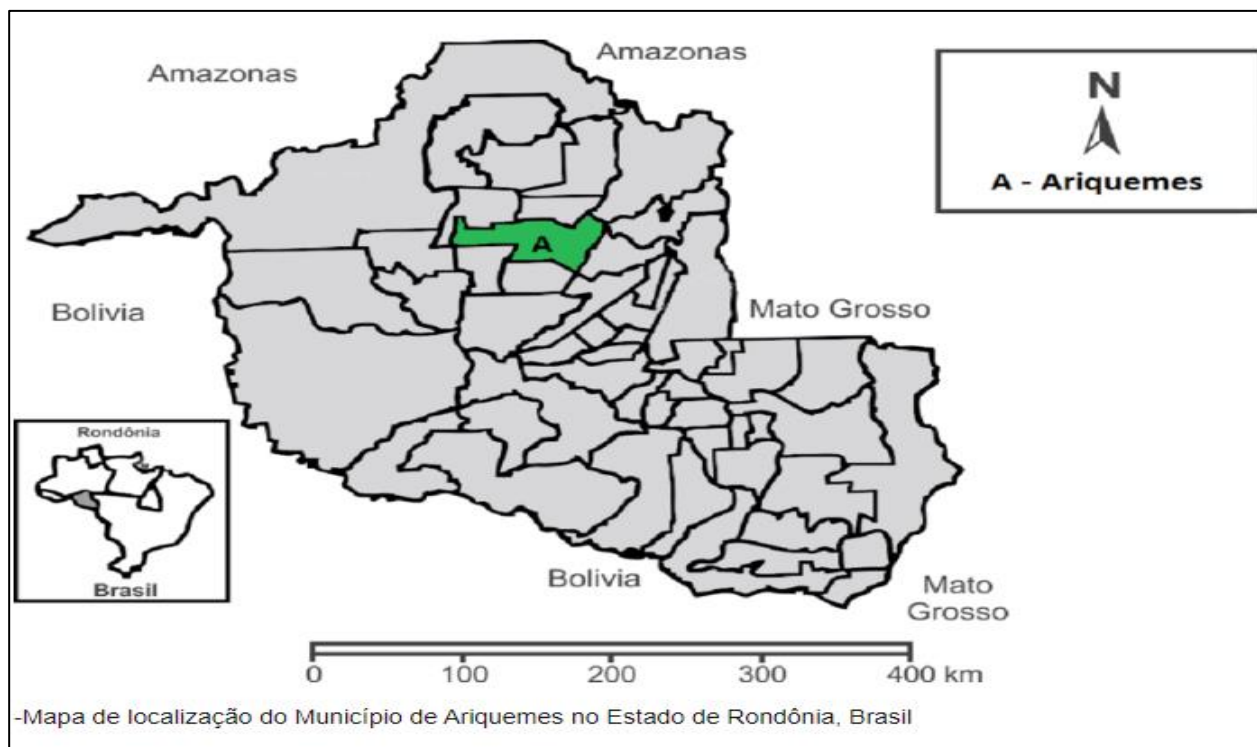
No que se refere aos procedimentos é uma pesquisa bibliográfica conforme aponta Gil (2002).

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Em muitas situações, não há outra maneira de conhecer os fatos passados se não com base em dados bibliográficos.

Foi realizada a elaboração da descrição de cargos junto ao setor de RH de uma empresa de calçados e confecções na cidade de Ariquemes localizada ao Leste do Estado de Rondônia (Figuras 02 e 03), com elaboração de organograma e descrição das atividades para cada cargo dentro da organização para proporcionar uma melhor compreensão de cada função por parte dos colaboradores. Para garantir maior clareza, desempenho e agilidade no exercício das funções, destaca-se a utilização de um mapa de hierarquia direta elaborado para cada cargo, que facilita a identificação e organização dos colaboradores. A descrição de cargo inclui a função, deveres e missão, atividades a serem desenvolvidas, a fim de facilitar ao colaborador a compreensão de suas responsabilidades no desempenho de sua função na empresa.

Conforme disposto por Brusamarello et al. (2017), a elaboração e implantação da descrição de cargos dentro da empresa, pode utilizar-se de recursos como organograma, entrevistas, e modelo de descrição, através dos quais a empresa poderá descrever a estrutura hierárquica, os cargos e suas respectivas funções existentes dentro da organização.

Figura 02: Mapa de Rondônia com Localização Cidade de Ariquemes- Rondônia.



Fonte: https://www.researchgate.net/figure/Figura-1-Mapa-de-localizacao-do-Municipio-de-Ariquemes-no-Estado-de-Rondonia-Brasil_fig1_260789658

Figura 03: Localização do Estado de Rondônia – Brasil



Fonte: <https://cidades.a77.com.br/aniversarios/datas-de-aniversarios-de-cidades-de-rondonia-71.php>

Segundo Chiavenato (2014), há três métodos básicos para obtenção de dados sobre os cargos: entrevista, questionário e observação. No método da entrevista, os dados podem ser obtidos por meio de entrevistas individuais com cada funcionário, entrevistas grupais com funcionários que ocupam o mesmo cargo ou entrevistas com o supervisor que conhece os cargos analisados. O método do questionário envolve a distribuição de questionários aos ocupantes do cargo ou ao supervisor, que seguem o mesmo roteiro das entrevistas, mas são preenchidos pelos próprios ocupantes ou supervisores. Já o método da observação consiste na observação direta das atividades realizadas pelo ocupante do cargo, sendo mais aplicável a cargos simples, rotineiros e repetitivos, como operadores de linha de montagem e escriturários.

Com base nos métodos de coleta de dados apontados por Chiavenato (2014), que incluem entrevistas, questionários e observação, o presente trabalho utilizou uma abordagem abrangente para a compreensão dos cargos e funções na organização. Foram realizadas entrevistas com os supervisores (gerentes dos departamentos) para obter uma visão detalhada sobre os cargos e as funções exercidas pelos colaboradores. Além disso, foi elaborado um questionário destinado aos colaboradores, com o objetivo de levantar informações e entender a dinâmica dos cargos e funções do ponto de vista dos próprios funcionários (apêndice 01).

O método da observação também foi empregado, permitindo que o pesquisador observasse diretamente os colaboradores em suas atividades diárias. Durante esses momentos de observação, aproveitando-se do contato e proximidade com os colaboradores, foram realizadas intervenções com questionamentos sobre o desenvolvimento das atividades. Isso proporcionou uma compreensão mais profunda do ponto de vista dos colaboradores. A definição das descrições dos cargos e das respectivas funções/atividades foi realizada em conjunto com os gestores (gerentes de departamentos e CEO), assegurando uma visão completa e precisa das responsabilidades e atividades de cada cargo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A organização das descrições de cargos pode melhorar significativamente a estrutura e a eficiência das empresas (Brayer, 2023). Com uma definição clara de

responsabilidades e hierarquias, os colaboradores sabem exatamente a quem recorrer em caso de dúvidas ou problemas, facilitando a comunicação e a resolução de conflitos. Além disso, a definição precisa das funções torna os colaboradores mais conscientes de suas obrigações, reduzindo a necessidade de intervenção constante por parte da gerência (Andrade, 2024).

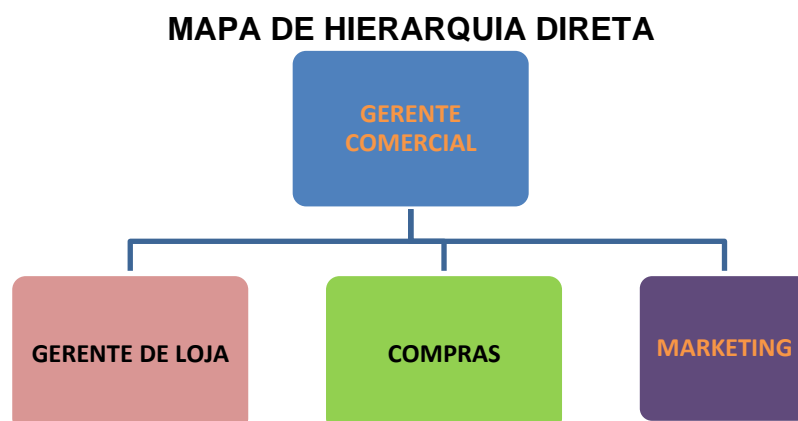
Tendo em vista o disposto acima e o discorrido neste trabalho, apresenta-se abaixo o resultado do trabalho de elaboração das descrições dos diversos cargos da organização estudada, com os respectivos mapas de Hierarquia, setor/áreas de atuação, atividades responsabilidades etc.

4.1 SETOR COMERCIAL

Cargo: Gerente Comercial

Chefe imediato: CEO, Gerente Financeiro

Área de Atuação: Comercial de todas as Lojas



Fonte: Próprios autores 2024.

Dever

Realizar a gestão dos departamentos sob sua responsabilidade.

Missão

Proporcionar harmonia no ambiente de trabalho na busca por resultados positivos.

Atividades

Fiscalizar limpeza das lojas; Relatório de pós-vendas; Relatório de condicional pós-vendas; Fiscalizar organização de estoque; Produtos sem preço (padronização para vendas); Responsável pela logística de eventos e decoração; Fiscalização de

cadastro de cliente x vendas; Relatório de estoque de produtos mais vendidos; Giro de estoque; Treinamento de consultores; Conferir peças de condicionais; Balanço mensal (grupo e subgrupo); Acompanhar o marketing; Fiscalizar reserva (prazo de reserva, organização, armazenamento); Fiscalizar pós-vendas; Controle de manutenção das lojas; Acompanhar o setor de compras; Realizar reuniões semanais com os setores ligados ao setor comercial para elaborar estratégias de vendas.

Responsabilidade por atuação interna

Gerente de loja: Acompanhar junto ao gerente de loja: meta de vendas, reuniões, pós-venda, cadastro completo,

Compras: Acompanhar junto ao setor de compras: relatório de estoque, giro de estoque e contagem de estoque grupo e subgrupo.

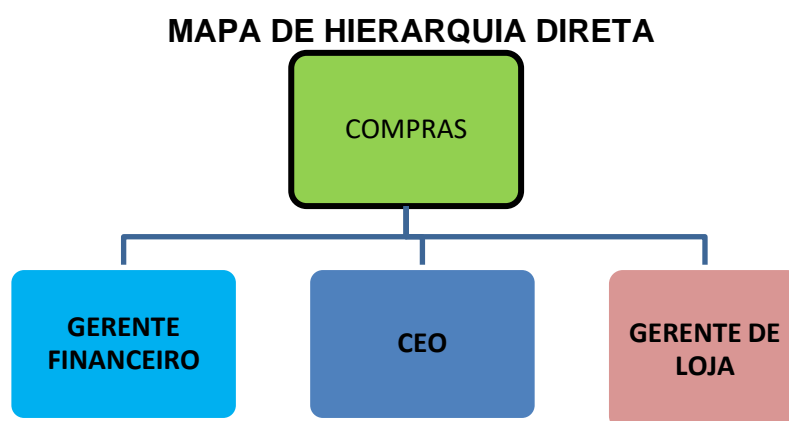
Marketing: Realizar reuniões semanais para definir cronograma de postagens e acompanhar o cronograma e criação de conteúdo, verificar equipamentos necessários para execução do serviço;

4.2 SETOR DE COMPRAS

Cargo: Gerente de Compras

Chefe imediato: CEO, Gerente Financeiro

Área de Atuação: Setor de Compras



Fonte: Próprios autores 2024.

Função Ter visão estratégica, planejar e negociar para buscar alto desempenho no setor de compras.

Dever

Realizar compra de produtos para revenda priorizando produtos com maior nível de giro no estoque.

Missão

Buscar no processo de compra atualização em relação às tendências de mercado

Atividades

Controle de pedido; Verificar quantidade de produtos antes da compra; Elaborar relatório de vendas de produtos no período de 6 meses antes de fazer as compras; Elaborar relatório de produtos mais vendidos; Controle de estoque; Controle de cadastro por ano de compra; Fazer compra de materiais de consumo; Viajar quando necessário; Relatório de sugestão de compras; Verificar vantagens, condições de pagamento, limites, entre outros de cada marca antes de iniciar as compras; Solicitar sugestão de valores para compras; Relatório de estoque, giro de estoque e contagem de estoque grupo e subgrupo; Auxiliar o marketing e vitrine.

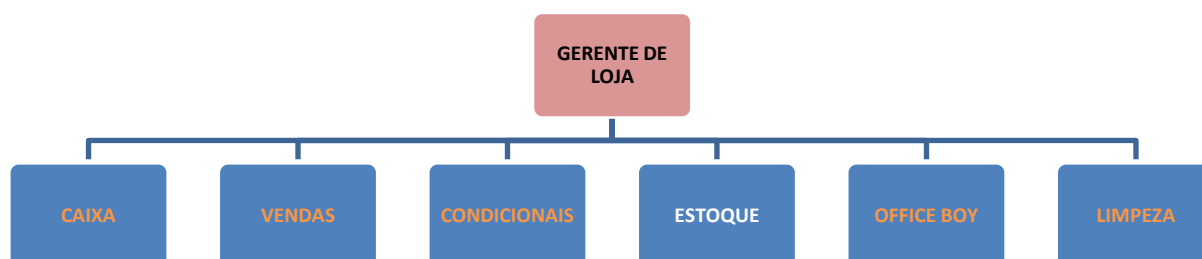
4.3 SETOR DE VENDAS

Cargo: Gerente de Loja

Chefe imediato: CEO, Gerente Comercial

Área de Atuação: Vendas, Condicional e Caixa

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função Gerenciar as vendas, autorizar os percentuais de desconto, liberações de crédito sob análise e consulta prévia de acordo com política financeira;

Dever

Fazer a gestão com eficiência e busca de resultados com precisão

Missão

Trazer resultados e harmonia com sua equipe.

Atividades

Diariamente planeja, coordena e supervisiona a comercialização dos produtos da loja visando cumprir as metas estipuladas pelo Gestor Imediato; Participa de reuniões diárias, semanais ou mensais com as demais áreas do grupo expondo resultados, planos de ação, necessidade de recursos e apoio, etc. visando atingir melhores resultados no seu campo de atuação; Responsável pela abertura e fechamento da loja, bem como por toda sua rotina matinal como: reuniões diárias, auxilia no VM de loja, faz gestão do caixa, acompanhamento dos atendimentos na área de vendas e dos condicionais; Acompanha as metas estabelecidas para o envio de condicionais ao cliente, monitora sua entrega e o prazo de retorno das mesmas; Faz o gerenciamento de crise resolvendo problemas com o cliente ou representante acatando suas reclamações e insatisfações buscando solução imediata ou tempo hábil para solucionar (Ex.: WFA, entre outros); Responsável pelo relacionamento com o cliente, através de ligações, WhatsApp, visita para clientes em potencial, faz visitas regulares visando o estreitamento no relacionamento comercial, faz a captação e fidelização dos mesmos; Mantém-se atento ao comportamento dos concorrentes e novidades do mercado que possam afetar sua área de atuação buscando recursos e orientações, discutindo planos de ação, etc. com as demais áreas da empresa. (ex.: campanhas promocionais, entre outros); É responsável pelo controle, manutenção e limpeza do local, visando o perfeito funcionamento da loja; Eventualmente pode participar de eventos, feiras e congressos recepcionando e contatando clientes, apresentando a empresa e seus produtos, estabelecendo “networking” visando o desenvolvimento dos negócios, divulgação da imagem, maior participação no mercado, etc; Auxilia, quando necessário, a equipe de marketing, na elaboração do cronograma de conteúdo, juntamente, com a Gerência Comercial; Acompanha a gestão das redes sociais da loja, relacionamento com o cliente, tempo de resposta, divulgações de promoções e campanhas; Responsável pela administração da cartela de clientes para o vendedor; Responsável por monitorar as reservas de produtos, bem como, seus prazos, armazenamento e organização; Elaborar lista de pós vendas, fiscalizar e conferir quantidade realizada pelos vendedores; Criar roteiro de organização do estoque; Atender As Demandas, Da Franquia (App Vitrine, Entre Outros); Estar apresentável (uso correto do uniforme); Desempenha outras atividades

similares, compatíveis com seu cargo.

Responsabilidade por atuação interna

Vendas – Acompanhar setor de vendas: estabelecer meta de 5 condicionais por dia; orientar sobre apresentação dos colaboradores (maquiagem, uniformes, entre outros); Responsável pela conservação dos produtos dentro de loja.

Condicional – Acompanhar junto ao setor de condicional: a conferência das condições das sacolas (limpeza, estado de conservação), conferir aleatoriamente as sacolas enviadas; fiscalizar tempo entre envio e busca de condicional.

Office boy – Verificar junto ao setor de oficie boy: utilização adequada de uniforme, EPIs, bom relacionamento com os clientes e colaboradores, asseio pessoal.

Limpeza – Acompanhar setor de limpeza: limpeza geral da loja (vitrine, banheiro, interior de loja)

Caixa – Acompanhar junto ao caixa: lançamentos corretos (vales e pagamentos), assinaturas de contratos de clientes, entregas e baixas de duplicatas, apresentação (maquiagem, uniforme, entre outros).

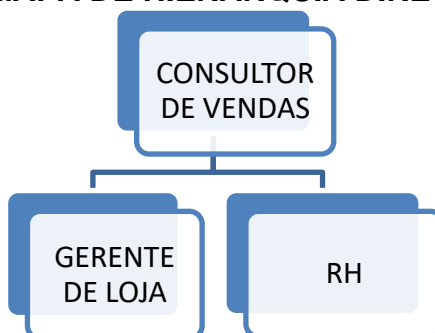
4.4 CONSULTOR DE VENDAS

Cargo: Consultor de Vendas.

Chefe imediato: Gerente de Vendas.

Área de Atuação: Vendas.

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Atendimento aos clientes para realizar vendas ou verificar o andamento dos pedidos além de prospecção do mercado.

Dever

Conhecer seu cliente, conquistando-o através de cada atendimento visando criar relacionamento.

Missão

Atender com excelência com o objetivo de conquistar os resultados almejados pela empresa.

Atividades

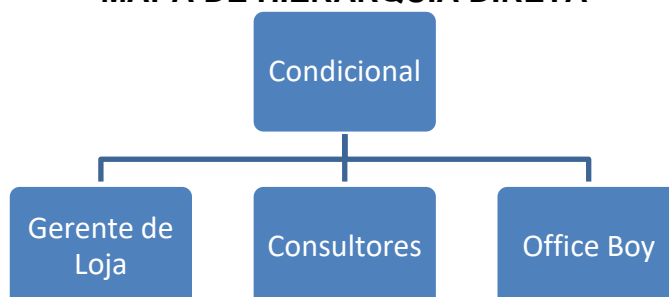
Diariamente mantém contato com clientes, via WhatsApp ou ligação, oferecendo condicionais ou cotando o mix de produtos da empresa visando o fechamento de vendas; Prospecta novos clientes visando a comercialização dos produtos da empresa: pesquisa informações através da Internet, mantém contatos telefônicos ou via WhatsApp, apresenta a empresa, seus produtos, preços e condições de venda. Registra os dados para cadastro; Monitora a entrega ou a busca das condicionais para os clientes. Contata com o entregador, atualiza as informações e notifica ao cliente; Mantém-se atento ao cumprimento das metas estabelecidas para o seu canal de vendas e registra eventuais divergências para apreciação e providencias com seus chefes imediatos; Procede à reativação de clientes inativos, mediante orientações da Gerência atualizando o cadastro no sistema da empresa disponibilizando-o para novos contatos; Executa outras tarefas relacionadas com o cargo, a critério do superior.

4.5 CONFERENTE DE CONDICIONAL

Cargo: Conferente de Condicional

Chefe imediato: Gerente de Vendas.

Área de Atuação: Conferência

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA

Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Montar, conferir, receber, guardar ou atender às solicitações referentes aos condicionais.

Dever

Conferir com muita atenção os condicionais para evitar prejuízos para loja e clientes.

Missão

Trabalhar com agilidade, eficiência e harmonia. Manter a qualidade no envio dos condicionais.

Atividades

Diariamente monta, recebe, confere as condicionais (ida e volta); Supervisiona e ajuda a manter o padrão para envio das condicionais (Sacolas, Cartão e Adicionais); Fiscalizar se em todas as condicionais estão sendo enviadas os adicionais obrigatórios (acessórios); Monitorar o tempo que as condicionais permanecem com os clientes; Auxiliar no processo de compras; Verificar a forma que peças delicadas estão sendo enviadas (Peças delicadas devem ser embaladas separadamente); Fazer o controle diário de envios de condicionais, fechamentos e taxa de conversão por consultor para os Gestores; Manter o ambiente de trabalho sempre organizado e cobrar organização das consultoras em relação as suas respectivas reservas; Mensalmente faz a contagem das sacolas disponíveis e envia para o gerente comercial; Pode, eventualmente, auxiliar no recebimento, conferência, estocagem ou expedição dos produtos acabados; Executa outras tarefas relacionadas com o cargo, a critério do gestor.

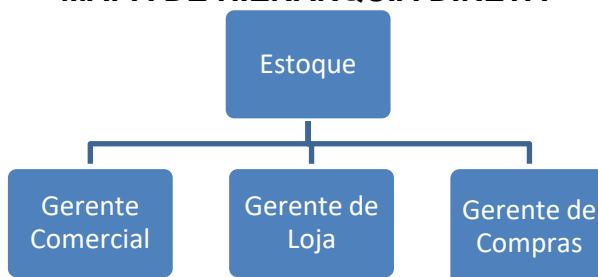
4.6 ESTOQUE

Cargo: Estoquista

Chefe imediato: Gerente de loja

Área de Atuação: Estoque

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Receber, conferir, estocar ou atender às solicitações de materiais do estoque.

Dever

Organizar as mercadorias com máxima precisão e habilidade facilitando o trabalho do dia a dia.

Missão

Otimizar o espaço, zelar pela mercadoria e manter o estoque organizado.

Atividades

Diariamente recebe, confere e estoca os produtos recebidos destinados às vendas; Zela pela limpeza e outros zelando pelo cuidado e ordem no manuseio das mercadorias; Cuida da organização e limpeza do estoque no geral; Periodicamente participa do processo de balanço atuando na contagem por seções determinadas; Inspecionar itens defeituosos e encaminha para os gerentes, bem como, ajuda no processo de devolução de mercadorias; Pode, eventualmente, auxiliar no recebimento, conferência, estocagem ou expedição dos produtos acabados; Executa outras tarefas relacionadas com o cargo, a critério do chefe imediato.

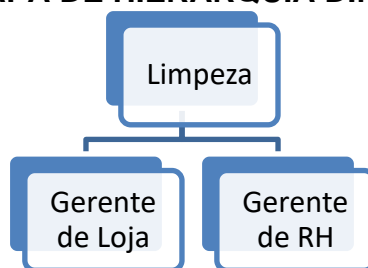
4.7 LIMPEZA

Cargo: Zeladora

Chefe imediato: Gerente de Loja

Área de Atuação: Dependência da Loja

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Limpeza e organização em geral.

Dever

Manter o ambiente de trabalho sempre limpo e organizado.

Missão

Zelar pelo ambiente salubre e organizado para os clientes e colaboradores.

Atividades

Higienização de banheiros e reposição de materiais de higiene, como papel higiênico, papel toalha e sabonete etc.; Limpeza dos escritórios, bem como os armários e bancadas; Limpeza da loja e ambientes onde clientes são atendidos, garantindo organização e reposição de materiais como copos de café e água, colheres e guardanapos; Limpeza da área externa da loja com os equipamentos adequados; Limpeza quinzenal do filtro de ar das centrais de ar convencionais das lojas; Coleta do lixo comum e reciclável, descartando-os nos locais adequados; Organização, higienização e limpeza da copa e de todos os equipamentos e utensílios que fazem parte do ambiente; Fazer café no período da manhã e no período da tarde; Servir todos os clientes que aceitarem nosso serviço de cofre break em dias de eventos.

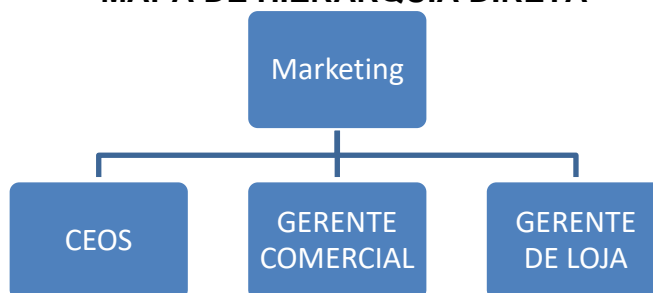
4.8 SOCIAL MEDIA

Cargo: Social Media

Chefe Imediato: CEO, Gerente Comercial e Gerente de Loja

Área de Atuação: Marketing

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Responsável pela gestão, atualização e geração de conteúdo e tráfego para as [redes sociais](#) de empresas, marcas ou personalidades em seus perfis online.

Dever

Criar conteúdo, gerar engajamento nas redes sociais do Grupo,

Missão

Elevar e garantir o engajamento e envolvimento dos clientes com o nosso conteúdo.

Atividades

Planeja o tipo de conteúdo a ser veiculado, tais como posts, gifs, sorteios, interações, imagens, anúncios e vídeos, escolhendo qual a melhor forma de alcançar o maior número possível de interessados pela marca; Faz fotos de modelos; Busca informações sobre produtos para elaborar criação de conteúdo; Faz captação da rotina diária das lojas; Zelar pela sua imagem positiva; Buscar interação com os usuários e manter um bom relacionamento com esse público; Solucionar crises relacionadas à imagem e responder críticas e questionamentos; Estar sempre conectados com as novas tendências do mercado e as novidades que surgem nas redes sociais; Planejamento estratégico e [análise de resultados](#) são também funções atribuídas ao social media; Elaborar cronograma de postagens e campanhas publicitárias, juntamente com os CEO, Gerente Comercial e Gerente de Loja.

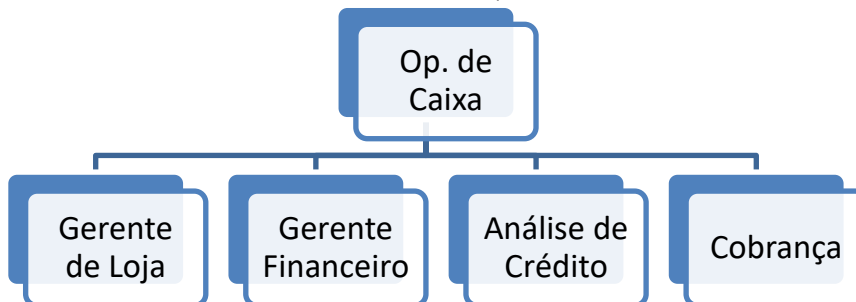
4.9 CAIXA

Cargo: Operador de Caixa

Chefe imediato: Gerente de Loja

Área de Atuação: Caixa

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Fazer a abertura e o fechamento de caixa, processar e receber o pagamento e emitir notas fiscais e demais atividades administrativas pertinentes ao cargo.

Dever

Garantir que a empresa receba os pagamentos de seus clientes de forma eficiente e pontual, e ajudar a preservar a saúde financeira da empresa.

Missão

Fazer cobrança com bom diálogo para obter resultados positivos.

Atividades

Prestar atendimento ao cliente à frente do caixa, faturar as compras e recebendo o devido valor; Preenchimento do cadastro do cliente de forma completa e correta; Fazer lançamento de contas pagar pelo caixa de forma correta; Qualquer atualização de dados do cliente, o mesmo deverá ser feito no sistema; Enviar contratos para cliente e pegar as assinaturas diariamente; Consultar situação financeira (SPS e SERASA) de qualquer cliente que esteja a mais de 4 meses sem comprar nas lojas e informar data de consulta no cadastro; Emissão de nota fiscal.

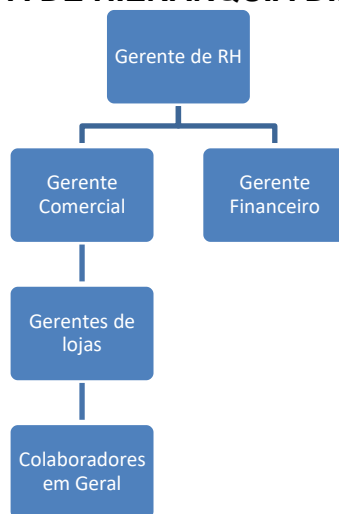
4.9.1 SETOR DE GESTÃO DE PESSOAS

Cargo: Gerente de Recursos Humanos

Chefe imediato: CEO e Gerente Financeiro

Área de Atuação: Gestão de Pessoas, Departamento Pessoal

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Recrutar, selecionar, fazer gestão de pessoas, planejar, treinar e desenvolver.

Dever

Fazer a gestão de pessoas com eficiência visando despertar o melhor dos colaboradores na busca de melhores resultados.

Missão

Criar estratégias que sejam voltadas às questões comportamentais da organização e ainda o relacionamento dos profissionais com a empresa.

Atividades

Participa de reuniões diárias, semanais ou mensais com as demais áreas do grupo expondo resultados, planos de ação, necessidade de recursos e apoio, etc. visando atingir melhores resultados no seu campo de atuação; Fazer recrutamento e seleção de acordo com a necessidade da vaga disponível visando encontrar o perfil mais adequado para o departamento; Cumprir meta mensal de 20 entrevistas para alimentar o banco de talentos do grupo direcionando os melhores perfis as oportunidades adequadas; Fazer a gestão de crise entre os colaboradores visando extrair suas necessidades e buscar soluções práticas e eficazes; Faz Contratação e Demissão; Atua na administração dos benefícios; Faz a comunicação interna de

todas as informações que devem ser compartilhadas na empresa; Faz avaliação de desempenho das Equipes, Estratégicas, Táticas e Operacionais da empresa; Gerenciamento de Cargos; Atua em prol da segurança do trabalho.

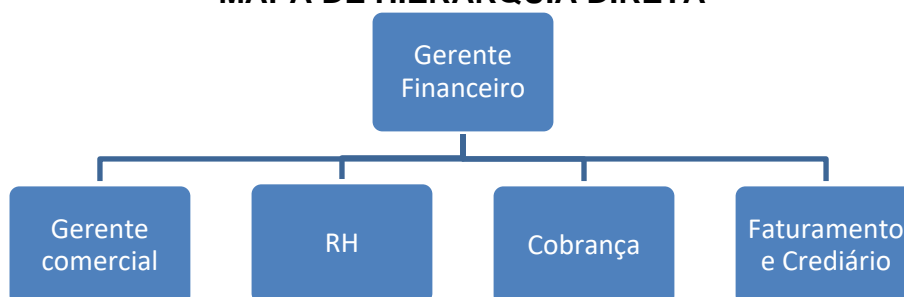
4.9.2 SETOR FINANCEIRO

Cargo: Gerente Financeiro

Chefe imediato: CEO

Área de Atuação: Financeiro

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Gerencia informações de fluxo de caixa, contas a pagar e a receber, desenvolve o planejamento financeiro e elabora planos para melhoria do desempenho econômico-financeiro da empresa.

Dever

Fornece relatórios financeiros e interpretar informações financeiras para os gerentes e ao mesmo tempo recomendar possíveis ações. Aconselhar sobre atividades de investimento e oferecer estratégias que a empresa deve seguir.

Missão

Manter a saúde financeira da empresa.

Atividades

Banco DDA; Conferir DDA x Sistema; Conferir Vendas boletos x vendas; Conferir Cielo x Vendas; fazer movimento fiscal do mês; Folha de Pagamento; Lançamentos Contas a Pagar (imposto, água, Luz, Telefone); Relatório Semestre Despesas; Controle de despesas do e-commerce; Controle contas a pagar e faturamento;

Atender demandas diárias; Implantação e controle do contrato digital;

Responsabilidade por atuação interna

Gerente Comercial – Acompanhar junto ao gerente comercial: Demandas que necessitam aprovação do setor financeiro. (Ex.: Aprovação de orçamentos para eventos, Marketing, entre outros)

Gerente de RH – Apoiar o setor de RH: nas demandas sobre folha de pagamento, contratação, rescisão, ações endomarketing, entre outros;

Cobrança – junto ao setor de cobrança: Fiscalizar o recebimento da cobrança por período, reabilitação e negativação do SPC

Faturamento e análise de crédito – junto ao setor de faturamento e crédito: Fiscalizar a manifestação fiscal, fiscalizar os vales lançados, Limite de crédito para funcionários, fiscalizar devoluções.

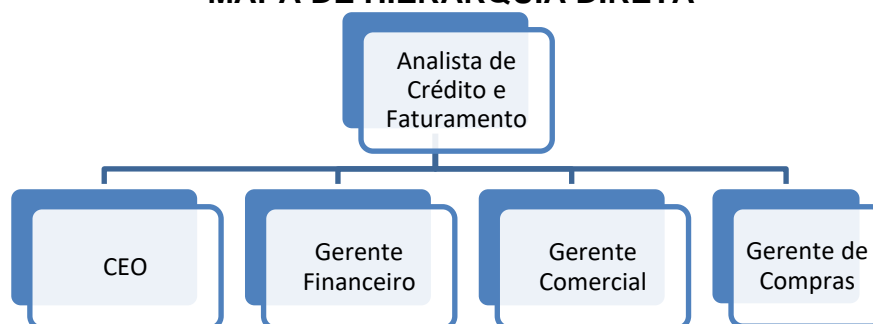
4.9.3 ANALISTA DE CRÉDITO E FATURAMENTO

Cargo: Analista de crédito e Faturamento

Chefe imediato: CEO e Gerente Financeiro

Área de Atuação: Financeiro

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Avaliar os dados de crédito e as demonstrações financeiras dos clientes para determinar todo e qualquer risco potencial envolvido na concessão de crédito

Dever

Analisar cada venda com alto nível de profissionalismo para obter um bom resultado.

Missão

Trabalhar com agilidade, eficiência e harmonia ajudando a manter o nível de qualidade das vendas.

Atividades

Faturamento de mercadorias; Faz precificação dos produtos; Faz conferência de pedido x compras; Conferência de caixa; Manifestação Fiscal; Devolução de Mercadoria; Fiscalização da Cobrança; Auxilia no balanço geral.

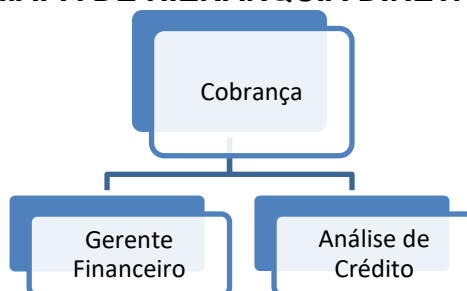
4.9.4 COBRANÇA

Cargo: Cobrança

Chefe imediato: CEO e Gerente Financeiro

Área de Atuação: Financeiro

MAPA DE HIERARQUIA DIRETA



Fonte: Próprios autores 2024.

Função

Acompanha o processo de liquidação, localiza pagamentos efetuados, providencia baixa no sistema e identifica pendências. Atualiza o histórico de clientes e confere movimento de extratos.

Dever

Garantir que a empresa receba os pagamentos de seus clientes de forma eficiente e pontual, e ajudar a preservar a saúde financeira da empresa.

Missão

Fazer cobrança com bom diálogo para obter resultados positivos.

Atividades

Fazer cobrança; Reabilitação e negativas dos clientes; Monitorar contas para identificar dívidas pendentes; Investigar dados históricos de cada dívida ou fatura; Localizar e entrar em contato com clientes para tratar de pagamentos em atraso; Tomar medidas para incentivar pagamentos de dívidas em tempo hábil; Processar pagamentos e reembolsos (baixa de pix); Apresentar relatórios sobre a atividade de cobrança e o status de contas a receber; Buscar e entregar documentos no escritório.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o desenvolver deste estudo, pode-se verificar a grande importância da descrição de cargos e funções como ferramenta de organização administrativa dentro da empresa. Na empresa estudada durante o trabalho de implantação do plano de descrição de cargos em reuniões prévias com supervisores e também com colaboradores observou-se que foi criada uma expectativa positiva e até com certa empolgação por parte de alguns com relação ao resultado que se obteria dos trabalhos. Vários funcionários participaram ativamente com questionamentos e feedbacks durante o andamento da implantação, muitos também ao assimilarem a ideia já começavam a colocar em prática mesmo com os trabalhos em andamento o que colaborou significativamente para o resultado satisfatório alcançado ao final. Ao concluir os trabalhos e ser apresentado aos colaboradores e supervisores o plano de descrição de cargos e funções junto aos organogramas e as descrições propriamente ditas, foi possível observar certa satisfação por parte desses que mais se envolveram com os trabalhos pois entenderam que juntos fizeram parte da construção daquele trabalho.

Por fim, pode-se inferir que as organizações são mais competitivas quando possuem descrições de cargos bem estruturadas, pois transformam a empresa ao fornecer habilidades profissionais essenciais para a execução das atividades. Estudos mostram que a descrição de cargos possibilita a contratação de profissionais adequados para as funções específicas, além de permitir treinamentos eficazes que colaboram na execução das tarefas. É fundamental que as organizações mantenham suas descrições de cargos constantemente atualizadas, acompanhando as rápidas mudanças no mercado de trabalho.

6. REFERÊNCIAS

Almeida, Walnice. **Captação e seleção de talentos**: repensando a teoria e a prática. São Paulo: Atlas, 2004.

Andrade, Bianca, **Hierarquia de cargos**: Aprenda a definir a da sua organização. Disponível em: <https://sociisrh.com.br/hierarquia-de-cargos/>. Acessado em 22 de julho de 2024.

BRASIL, IBGE, 2019. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ro/ariquemes/pa-norama>. Acessado em 22 de julho de 2024.

Brusamarello, Camila Ricini; Pereira, Letícia Cunha Hortêncio; Simonato, Alessandra; Raycik, Lais. **Psicologia organizacional: Uma visão sobre a descrição de cargos**. Disponível em: <https://www.fag.edu.br/mvc/assets/pdfs/anais-2017/ALESANDRA%20WADAS%20SIMONATTO--1.pdf>. Acessado em 22 de julho de 2024.

Brayer, Daniel, **A Importância da Descrição de Cargos para o Crescimento Organizado de uma Empresa**, 20/06/2023. Disponível em: <https://b2hr.com/a-importancia-da-descricao-de-cargos-para-o-crescimento-organizado-de-uma-empresa/>. Acessado em 22 de julho de 2024.

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

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Malferrari, Carlos José. **Métodos e Fases da Avaliação de Cargos**. Fundação Getúlio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Departamento de Administração Geral e Relações Industriais. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/B6LfGymCcnZttjpGBMFXppm/#:~:text=A%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20cargos%20pode,poss%C3%ADvel%2C%20ao%20valor%20do%20trabalho>. Acessado em 22 de julho de 2024.

Marras, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

Pontes, Benedito Rodrigues. **Manual de descrição de cargos**: um guia prático para empresas. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2015.

Paiva, Adriana Borges de; Oliveira, Guilherme Saramago de; Hillesheim, Mara Cristina Piolla. Análise de conteúdo: Uma técnica de pesquisa qualitativa. Revista Prisma, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 16-33, 2021.

Rodrigues, Lucinaldo dos Santos; Pereira, Sandra Leandro; Borges, José Emanuelton E. Silva. Gestão de pessoas e o enfoque nos papéis profissionais: Um estudo de caso com os bibliotecários de uma universidade pública federal brasileira. Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet->

GestaoDePessoasEOEnfoqueNosPapeisProfissionais-2235577.pdf. Acessado em 22 de julho de 2024.

Souza, Adriana; Bittencourt, José; Filho, Pedro; Bispo, Renato. **Gestão de Pessoas**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

Schwarzer, Bruna Lauer; Oliveira, Luciane de. **A importância da análise e descrição de cargos para a eficácia do processo de recrutamento e seleção de pessoas**. Disponível em: <https://urisaoluiz.com.br/site/wp-content/uploads/2021/01/Revista-9a-edicao-1-artigo-6.pdf>. Acessado em 12 de julho de 2024.

Silveira, Denise Tolfo; Córdova, Fernanda Peixoto. **A pesquisa científica**. In: Gerhardt, Tatiana Engel; Silveira, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre, RS: UFRGS, 2009. p. 33-44.

APÊNDICE 01

Questionário

Nome da Empresa:

Nome do Colaborador:

Quais são suas funções e atividades desenvolvidas no dia a dia?

Com o que você mais se identifica no ambiente de trabalho?

O que gostaria de mudar na empresa em geral ou em seu cargo e função?

O que em sua opinião, precisa ser implantado em seu setor de atuação?

Descreva um pouco de você.

Qual sua melhor virtude?