**CARGOS E REMUNERAÇÃO NA ÁREA ADMINISTRATIVA**

Eugenio Hoffmann Jacques

**RESUMO**

A empresa, quando fundada, tem como objetivo primordial, ser reconhecida no mercado como uma empresa estratégica, focada em excelência e preocupada com a credibilidade na prestação de serviços para seus parceiros, adquirindo uma ampla carteira de clientes fidelizados.

Remunerar é uma das priniciapais funções de uma organização, sendo um tempa delicado, uma vez que pode provocar desde a mais leva insatisfação pessoal do trabalhador, podendo até mesmo levá-lo ao desânimo total com relação ao seu futuro na empresa.

Assim, é de fundamental importância a atenção com relação a este assunto por parte de todos

**INTRODUÇÃO**

Ao proncipiar-se uma empresa, realiza-se uma análise de mercado, chamado análise swot. Segundo Dantas, 2008, o método de análise SWOT consiste numa metodologia utilizada para promover a análise de cenários, comumente utilizada em empresas. No entanto, esta técnica vem sendo aproveitada também como ferramenta para estabelecer o nível do desenvolvimento turístico em que seencontram as localidades, analisando os pontos fracos e fortes, as fraquezas e oportunidades destes locais. Conforme pode ser observado na tabela abaixo.



Conforme Fleury, 2003, a competitividade é, e será cada vez mais, relacionada ao desempenho de redes interorganizacionais e não de empresas isoladas. Ao mesmo tempo, a formação dessas redes tem forte dimensão locacional, associada ao movimento de internacionalização das operações das grandes corporações transnacionaisstrategia competitiva

A estratégia das empresas atuais foca-se em manter um amplo e eficiente setor de pós vendas alinhado a altos padrões de qualidade. Manter parceria com diversos clientes, passando assim mais seguranças e credibilidade aos futuros parceiros.

Divisão da empresa por níveis:

1. Níveis Estratégicos da empresa:

1.1 Diretor

1.2 Gerentes

2. Nível Operacional

2.1 Back Offices

2.2 Operadores

2.3 Recepcionista

3. Nível Tático

3.1 Analista de

3.2 Analista de DP

3.3 Analista de Financeiro

3.4 Analista de Marketing

3.5 Analista de Redes

3.6 Analista de Telecom

3.7 Assistente de TI

3.8 Supervisor





Dentro das atribuções de cada cargo, tem-se a definição de muitos pontos como:

Os pagamentos podem ser feitos através de espécie, cheque, deposito bancário;

Gratificações:

Antecipação do 13°, regramento;

Adicionais por tempo de serviço, ou por motivo da função. Ex: Quinquênio, quebra de caixa.

Descontos salariais, qual o total que pode ser descontado, com a ciência de quem, por escrito, ou não; Valores do auxílio alimentação, quais alíquotas devem ser utilizadas;

Que tipo de auxílios o empregador tem de fornecer. Ex: Auxílio rancho, saúde, morte/funeral, seguro de vida;

Prazos de pagamentos de rescisões, prazo para homologação, multas;

Estabilidades (CAT, pós licença maternidade, funcionários próximos da aposentadoria);

Percentuais para pagamento de horas extras

Abonos;

Regramento para férias, tanto para pagamento, como data de inicio, descontos, fracionamento;

Conforme a Consolidação das Leis Trabalhistas, alguns artigos se fazem essenciais:

Art. 461 - Sendo idêntica a função, a todo trabalho de igual valor, prestado ao mesmo empregador, na mesma localidade, corresponderá igual salário, sem distinção de sexo, nacionalidade ou idade.

§ 1º - Trabalho de igual valor, para os fins deste Capítulo, será o que for feito com igual produtividade e com a mesma perfeição técnica, entre pessoas cuja diferença de tempo de serviço não for superior a 2 (dois) anos.

§ 2º Os dispositivos deste artigo não prevalecerão quando o empregador tiver pessoal organizado em quadro de carreira, hipótese em que as promoções deverão obedecer aos critérios de antiguidade e merecimento.

§ 3º - No caso do parágrafo anterior, as promoções deverão ser feitas alternadamente por merecimento e por antiguidade, dentro de cada categoria profissional.

§ 4º - O trabalhador readaptado em nova função por motivo de deficiência física ou mental atestada pelo órgão competente da Previdência Social não servirá de paradigma para fins de equiparação salarial.

Art. 462 - Ao empregador é vedado efetuar qualquer desconto nos salários do empregado, salvo quando este resultar de adiantamentos, de dispositivos de lei ou de contrato coletivo.

Art. 463 - A prestação, em espécie, do salário será paga em moeda corrente do País.

Parágrafo único - O pagamento do salário realizado com inobservância deste artigo considera-se como não feito.

Art. 458 - Além do pagamento em dinheiro, compreende-se no salário, para todos os efeitos legais, a alimentação, habitação, vestuário ou outras prestações "in natura" que a empresa, por força do contrato ou do costume, fornecer habitualmente ao empregado. Em caso algum será permitido o pagamento com bebidas alcoólicas ou drogas nocivas.

Art. 468 - Nos contratos individuais de trabalho só é lícita a alteração das respectivas condições por mútuo consentimento, e ainda assim desde que não resultem, direta ou indiretamente, prejuízos ao empregado, sob pena de nulidade da cláusula infringente desta garantia.

Parágrafo único - Não se considera alteração unilateral a determinação do empregador para que o respectivo empregado reverta ao cargo efetivo, anteriormente ocupado, deixando o exercício de função de confiança.

Desenvolvimento de pessoas: Constantemente devem ser realizadas diversas ações de treinamento e desenvolvimento de pessoal, através da disponibilização de treinamentos, cursos e palestras objetivando o crescimento profissional e pessoal do quadro de colaboradores, visando com este desenvolvimento profissionais mais qualificados, com alto nível de execução das atividades estabelecidas e propostas pela empresa tornando –se assim muito mais competitiva no mercado, atendendo assim nossos clientes;

Estrutura de cargos e remuneração de uma empesa:

Um sistema de gestão de pessoas, procura manter um sistema de carreira com faixas salariais administráveis e suportáveis pelo negócio, que venha disponibilizar ferramentas para facilitar a vida dos gestores e melhorar a motivação dos funcionários e o compromisso com os resultados.

**Área: Administração geral**

**Cargo: Diretor**

**Supervisor imediato:**

Principais responsabilidades:

Estabelece os objetivos globais, coordena a elaboração e controla a execução dos planos de ação para atingir esses objetivos.

Representa a empresa nas reuniões, com clientes.

É responsável pelo sistema de qualidade e qualidade assegura na empresa.

É responsável pelo planejamento de curto e longo prazo;

Monitor mensalmente o desempenho da empresa, através de relatórios gerados pelos gerentes das áreas.

Competências Técnicas:

Formação Mínima: Superior Completo em Administração ou áreas afins;

Conhecimentos: Parte administrativa financeira;

Experiência: Mínima de 5 anos em Gerência Administrativa/Financeira ou de 2 anos em Diretor Geral/Financeiro.

Competências Comportamentais:

Negociação;

Planejamento e Organização;

Conhecimentos especializados e experiência;

Raciocínio lógico;

Empatia;

Relacionamento Interpessoal;

Discrição.

**Área: Chefia**

**Cargo: Gerente Operacional**

**Supervisor imediato: Diretor**

Principais responsabilidades:

Gerenciar o atendimento aos clientes e dos resultados das carteiras do call Center;

Controlar as estratégias de acionamento e da otimização dos recursos para estratégias de alcance de resultados.

 Responsável por controlar os dimensionamentos das carteiras, resultados e centro de custos operacional.

Competências Técnicas:

Formação Mínima: Superior Completo em Administração ou áreas afins;

Conhecimentos: Pacote Office Intermediário, Gestão de Pessoas e Enfoque em Resultados.

Experiência: Mínima de 2 anos em Gerência de Call Center.

Competências Comportamentais:

Inteligência Emocional;

Gerenciamento de equipes e resultados;

Planejamento e Organização;

Conhecimentos especializados e experiência;

Comunicação.

**Área: Chefia**

**Cargo: Gerente de Controles Internos**

**Supervisor imediato: Diretor**

Principais responsabilidades:

Assessorar o processo de planejamento estratégico;

Gerenciar os processos administrativos;

Assessorar a definição das políticas de Gestão de Pessoas;

Apresentar relatórios de informações gerenciais e cenários futuros.

Competências Técnicas:

Formação Mínima: Superior Completo em Administração ou áreas afins;

Conhecimentos: Parte administrativa financeira;

Experiência: Mínima de 2 anos em Gerência Administrativa/Financeira.

Competências Comportamentais:

Negociação;

Raciocínio lógico;

Empatia;

Construção de relacionamentos.

**Área: ARH**

**Cargo: Analista de Departamento Pessoal**

**Supervisor imediato: Gerente de Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Cadastrar novos funcionários, elaborar e emitir contratos e documentações para serem assinados, realizar registro em CTPS, solicitar benefícios, controlar os términos de contratos, controlar pastas de funcionários ativos e de pastas de demitidos.

Controlar o registro ponto de funcionários, receber atestados, entregar benefícios, controlar férias, acompanhar homologações no sindicato da categorias, representar a empresa em fiscalizações o Ministério do Trabalho, efetuar o fechamento da folha de pagamento e emissão dos encargos sociais.

Competências técnicas:

Formação mínima: Cursando Administração ou Gestão de Recursos Humanos;

Conhecimentos: Pacote Office Intermediário, Legislação Trabalhista e cálculos trabalhistas;

Experiência: Mínima de 1 ano em cálculos trabalhistas e rotinas de Departamento Pessoal.

Competências Comportamentais:

Planejamento e Organização;

Iniciativa e Autonomia;

Inovação e Qualidade;

Otimização de Recursos;

Responsabilidades e compromisso com as atividades.

**Área: Recursos Humanos**

**Cargo: Analista de Recursos Humanos**

**Supervisor imediato: Gerente de Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Executar todas as etapas dos processos de Recrutamento e seleção, sendo responsável pela gestão de canais de recrutamento e de candidatos, bem como entrevistas de desligamento e acompanhamento funcional;

 Descrever os cargos e perfis existentes em todas as áreas da empresa

Avaliar perfil e realizar acompanhamento funcional;

 Desenvolver e realizar programas de treinamento para os colaboradores;

 Administrar todo o processo logístico necessário.

Competências Técnicas:

Formação mínima: Ensino superior completo em Administração, Psicologia ou Gestão de Recursos Humanos

Conhecimentos: Pacote Office intermediário;

Experiência: Mínima de 1 ano em RH e nos subsetores de recrutamento, seleção, desenvolvimento de pessoas e descrição de cargos e remuneração.

Competências Comportamentais:

Orientação para resultados;

Planejamento e organização;

Análise da informação;

Sentido crítico;

Iniciativa e autonomia;

Relacionamento interpessoal;

Comunicação.

**Área: Financeira**

**Cargo: Analista Financeiro**

**Supervisor imediato: Gerente Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Conferência e análise dos custos e despesas;

Acompanhamento do orçamento;

Confecção de relatórios gerenciais.

Competências técnicas:

Formação Mínima: Cursando Administração ou áreas afins;

Conhecimentos: Pacote Office, Internet e Finanças;

Experiência: Mínima de 1 ano na área Financeira.

Competências Comportamentais:

Sigilo de informações;

Concentração;

Relacionamento Interpessoal;

Agilidade;

Foco no resultado.

**Área: Marketing**

**Cargo: Analista de Marketing**

**Supervisor imediato: Gerente de Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Elaborar a criação e implantação de campanhas externas e internas de marketing e endomarketing da empresa;

 Participação em ações comerciais da empresa.

Competências Técnicas:

Formação Mínima: Cursando Administração ou áreas afins;

Conhecimentos: Pacote Office Avançado e campanhas de marketing;

Experiência: Mínima de 1 ano em campanhas de marketing;

Competências Comportamentais:

Capacidade de observação;

Disciplina;

Planejamento e organização;

Visão de projeto;

Habilidade de negociação.

**Área: TI**

**Cargo: Analista de Redes**

**Supervisor imediato: Gerente de Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Planejar, criar, testar e executar projetos de redes, voltado ao funcionamento, segurança e controle das informações;

Acompanhar o funcionamento dos sistemas internos da empresa;

Relatar qualquer indício de instabilidade ao superior imediato;

 Atender as solicitações de novos projetos internos;

Geração de relatórios diários e consolidados das informações coletadas;

Competências Técnicas:

Formação mínima: Ensino superior em andamento na área de Redes de Computadores. Desejável ensino superior completo.

Conhecimentos: Criação, implantação e funcionamento de redes de computadores e software CRM.

Experiência: Experiência mínima de 1 ano com redes de computadores

Competências Comportamentais:

Orientação para resultados;

Planejamento e organização;

Análise da informação;

Sentido crítico;

Busca por inovação e qualidade;

Otimização de custos;

Responsabilidade e compromisso.

**Área: TI**

**Cargo: Analista de Telecom**

**Supervisor imediato: Gerente de Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Planejar, criar, testar e executar projetos de Telecom;

Colaborar com sugestões para elaboração das rotinas específicas;

Executar programações e correções na área de Telecom;

Atendimento de solicitações internas da área de telefonia;

Criar e acompanhar planilhas de indicadores reportando as informações ao superior imediato.

Competências Técnicas:

Formação mínima: Ensino técnico ou superior em andamento na área de TI;

Conhecimentos: Sistemas VOIP, centrais telefônicas, link dedicado e demais tecnologias diretamente ligadas;

Experiência: Experiência mínima de 6 meses com gerenciamento de sistemas VOIP.

Competências Comportamentais:

Orientação para resultados;

Planejamento e organização;

Análise da informação;

Sentido crítico;

Busca por inovação e qualidade;

Otimização de custos;

Responsabilidade e compromisso;

**Área: TI**

**Cargo: Assistente de TI**

**Supervisor imediato: Gerente Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Supervisionar o atendimento de e-mails;

Correção de problemas de software e hardware.

 Elaborar relatórios, processos e rotinas do setor de apoio.

Realizar atendimento aos usuários através da manutenção dos computadores e seus periféricos, instalações, configurações de softwares, hardwares e aplicativos de automação.

Competências Técnicas:

Formação mínima: Ensino técnico ou superior em andamento na área de TI.

Conhecimentos: Sistemas operacionais Windows e Linux, pacote Office, Instalação de softwares e hardwares.

Experiência: Experiência mínima de 6 meses com manutenção e instalação de microcomputadores e periféricos.

Competências Comportamentais:

Orientação para resultados;

Planejamento e organização;

Responsabilidade e compromisso;

Relacionamento interpessoal.

**Área: Chefia**

**Cargo: Supervisor**

**Supervisor imediato: Gerente Operacional**

Principais responsabilidades:

Liderar uma equipe de operadores de Call Center, monitorando os dados obtidos para acompanhar os resultados;

Manter a organização do ambiente, verificando as mesas após o término do expediente para que não ocorra perda de documentos e esquecimento de atividades;

Prever eventuais falhas, verificando o comportamento dos funcionários e clientes para manter uma linha de raciocínio igual entre ambos;

Criar um bom ambiente de trabalho entre os funcionários, proporcionando alguns eventos motivacionais e de interação a fim de haja espírito de equipe entre os liderados.

Competências Técnicas:

Formação Mínima: Cursando semestres finais de Administração ou áreas afins;

Conhecimentos: Pacote Office, Gestão de pessoas e legislação do direito do consumidor;

Experiência: Mínima de 1 ano na função de Supervisor de Call Center.

Competências Comportamentais:

Comunicação interpessoal;

Negociação com clientes;

Análise de resultados;

Liderança de equipe.

**Área: Operacional**

**Cargo: Back Office**

**Supervisor imediato: Supervisor**

Principais responsabilidades:

Atualizar planilhas e controles operacionais;

Tratar as solicitações dos clientes via e-mail;

Enviar boletos, coletar e imputar dados no sistema;

Tratar planilhas e relatórios de pendências;

Prestar suporte à supervisão e operadores em questões técnicas ligadas à operação.

Competências Técnicas:

Formação mínima: Ensino médio completo. Desejável ensino técnico ou superior em Administração ou áreas correlacionadas.

Conhecimentos: Pacote Office intermediário e digitação de dados.

Experiência: Experiência mínima de 6 meses em operações de contact center.

Competências Comportamentais:

Orientação para resultados;

Planejamento e organização;

Análise da informação;

Sentido crítico;

Responsabilidade e compromisso;

Relacionamento interpessoal;

Iniciativa e autonomia.

**Área: Operacional**

**Cargo: Operador de Telemarketing**

**Supervisor imediato: Supervisor**

Principais responsabilidades:

Negociar e vender através dos canais ativos e receptivos aos clientes e prospects da empresa;

Realizar cadastros, atualizar dados e incluir informações em sistemas e planilhas de controle.

Competências Técnicas:

Formação mínima: Ensino médio completo.

Conhecimentos: Pacote Office e digitação de dados.

Experiência: Não é necessário experiência.

Competências Comportamentais:

Orientação para resultados;

Responsabilidade e compromisso;

Relacionamento interpessoal;

Tolerância à pressão.

**Área: Administração**

**Cargo: Recepcionista**

**Supervisor imediato: Gerente de Controles Internos**

Principais responsabilidades:

Atendimento telefônico;

Atendimento a recepção/público;

Envio de fax/e-mail;

Apoio administrativo;

Recebimento e distribuição de correspondência;

Organização do ambiente de recepção.

Competências Técnicas:

Formação Mínima: Ensino Médio Completo;

Conhecimentos: Pacote Office e Internet;

Experiência: Mínima de 6 meses em Recepção.

Competências Comportamentais:

Organização;

Agilidade;

Relacionamento Interpessoal;

Discrição.

CONCLUSÃO

Entre as diversas funções ds organizações, cada vez amis a administração da remuneração vem se destacando como um dos pontos centrais da gestão de recursos humanos.

A influência da remuneração variável na motivação e no desempenho do empregado é muito importante para o bom desenvolvimento da empresa. O valor agregado ao funcionário influencia na motivação e no desempenho segundo as características pessoais dos empregados. Há que se desenvolver mais estudos relacionados à remuneração e cargos, no intuito de crescimento individual da empresa.

REFERÊNCIAS

[O método de análise SWOT como ferramenta para promover o diagnóstico turístico de um local: o caso do município de Itabaiana/PB](http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php?journal=caderno&page=article&op=download&path%5B%5D=272&path%5B%5D=191)

NG de Sousa Dantas… - Caderno virtual de turismo, 2008 - ivt.coppe.ufrj.br

Administração estratégica: conceitos, roteiro prático e casos

FAR Serra, MCS Torres, AP Torres - 2003 - Reichmann & Affonso Editores

[Estratégias competitivas  e competências essenciais: perspectivas para a internacionalização da indústria no Brasil](http://www.scielo.br/pdf/%0D/gp/v10n2/a02v10n2.pdf)

ACC Fleury, MTL Fleury - Gestão & Produção, 2003 - SciELO Brasil

Admnistração da remuneração. Thomson. JP Marras – 2002

 [Evidenciação dos sistemas de remuneração variável nos relatórios de companhias abertas](http://www.congressousp.fipecafi.org/artigos82008/335.pdf)

A Marquart, RJ Lunkes… - CONGRESSO USP DE …, 2008

OS IMPACTOS DA ABERTURA COMERCIAL SOBRE A REMUNERAÇÃO RELATIVA DO TRABALHO NO BRASIL Ana Flávia Machado \* Maurício Mesquista Moreira CEDEPLAR/FACE/UFMG BELO HORIZONTE 2001

# Sistema integrado para predição e analise presente e futura do crescimento e produção, com otimização de remuneração de capitais, Scolforo, Jose Roberto Soares. 2013

# O mercado de trabalho em debate. Carlos A. Medeiros. Claudio Salm. JULHO DE 1994

|  |
| --- |
| A carteira de trabalho e as condições de trabalho e remuneração dos chefes de família no Brasil. Barros, Simone. |