

## FORMULÁRIO - DESENHO DE CARGO

### 1 - Identificação do cargo

Cargo: Recepcionista		
Carga horária semanal 9:30	Trabalho Horário 08:00 às 17:30	Escala de revezamento? [ ] Sim [ X ] Não
Descrição Sumária: O Recepcionista é o funcionário que realiza o primeiro contato com o cliente, esse profissional recebe e direciona os visitantes. Além disso, ele é o responsável por elaborar e gerenciar o tipo de prestação solicitada.		
Descrição Detalhada das atividades		% de tempo
1 - Relacionamento com o cliente.		40%
2 - Atender e efetuar ligações telefônicas.		20%
3 - Agendar os serviços solicitados.		15%
4 - Realizar o direcionamento de clientes.		10%
5 - Elaborar o registro de dados.		5%
6 - Organização dos processos.		5%
7 - Esclarecer dúvidas.		5%
		<b>100%</b>
Este cargo subordina-se a: Conselho Diretor		

### 2 - Competências do cargo

Grau de instrução	Ensino Médio Completo
Tempo de experiência (em meses)	No mínimo 12 meses.
Conhecimentos desejáveis - Cursos ou conhecimentos específicos	
1 - Orientação de comunicação.	
O que é necessário saber fazer - Habilidades requeridas.	
1 - Conhecimento intermediário de Pacote Office.	
2 - Domínio da comunicação formal.	
Atitudes desejáveis - Características pessoais necessárias ao ocupante que o leva a praticar o seu conhecimento e habilidades.	
1 - Responsabilidade.	
2 - Organização.	
3 - Atenção.	
4 - Iniciativa.	
5 - Comunicabilidade.	

6 - Educação.

7 - Ética profissional.

### 3 - Complexidade das funções

Marcar com x a que melhor caracteriza o cargo

	Funções complexas, não rotineiras para as quais se exige alto nível de conhecimento e grande iniciativa para solução de problemas.
	Funções complexas, porém, habituais, em que ocupante pode, muitas vezes, basear-se em ou adaptar soluções já experimentadas anteriormente.
	Funções variadas com alguma complexidade nas quais os problemas podem ser solucionados através da interpretação de diretrizes gerais preestabelecidas.
	Funções variadas cuja solução de problemas encontra-se previamente determinada nos manuais de instrução.
x	Funções simples e rotineiras.

### 4 - Responsabilidades

Marcar com x

	Supervisão de pessoas. Quantas?                      Quais os cargos?
	Bens da empresa Quais? Produtos da empresa
	Valores financeiros da empresa Qual a natureza destes valores e o montante anual estimado?
x	Documentos da empresa Qual o tipo? Cadastro de clientes
	Informações ou relatórios sigilosos ou confidenciais. Quais?
x	Relacionamento com clientes. Situações nas quais o ocupante do cargo é o responsável pelo atendimento ou fidelização dos clientes.

### 5 - Efeito de Erros

O efeito dos erros cometidos pelo ocupante do cargo pode causar prejuízos financeiros e à imagem da Empresa?

Nenhum     Pequeno     Moderado     Alto     Grave

## 6 - Esforço físico

Marque x	
Concentração mental	X
Concentração visual	X
Concentração auditiva	X
% do tempo	
Trabalha em pé	5%
Trabalha sentado	90%
Trabalha andando	5%
Quantos quilos	
Ergue pesos	0%
Carrega pesos	0%
Empurra pesos	0%
Puxa pesos	0%
Viagens habituais	[ ] Sim [X] Não

## 7 - Condições de trabalho

Exposição a	Não há	Intensidade				Frequência	
		Muito alto	Alto	Médio	Baixo	Constante	Eventual
Ruído	x					x	
Poeira	x					x	
Gases	x					x	
Produtos químicos	x					x	
Baixa ventilação	x					x	
Baixa iluminação	x					x	
Calor	x					x	
Frio	x					x	
Intempéries	x					x	

## 8 - Risco de acidentes

Baixo

Moderado

Alto

Descrever situações de risco

Não há

Equipamentos de Proteção Individual(is) – EPI's, a serem utilizados

Não há