**[X5] GIX5 | Turma 7 - Validação da Descrição de Cargo - 07/01/2025.m4a**

**Detailed summary**

Resumo detalhado da discussão:

Visão geral:

A discussão abordou a correção de descrições de cargo enviadas pelos participantes.

O objetivo era revisar e aprimorar as descrições de cargo, analisando a missão, responsabilidades, conhecimentos, competências, indicadores e outros aspectos.

A discussão foi conduzida de forma interativa, com a facilitadora revisando as descrições de cargo compartilhadas pelos participantes.

Tópicos-chave e resumos:

Descrição de cargo da Vice-Diretora Executiva:- Missão: Assegurar a correta gestão e integridade dos registros públicos relacionados à vida civil das pessoas e atos jurídicos e administrativos que envolvem direitos civis e a segurança jurídica da sociedade.- Responsabilidades: Definir e comunicar a visão estratégica, realizar pesquisas e análises de tendências, desenvolver estratégias inovadoras, definir e promover a cultura e valores, identificar e avaliar oportunidades de inovação, monitorar e avaliar o desempenho, assegurar a saúde financeira, manter o cartório atualizado com tecnologias, assegurar a conformidade com leis e regulamentações, acompanhar riscos e planejamento estratégico.- Conhecimentos: Gestão empresarial, gestão de pessoas, técnicas de negociação e inovação, conhecimento jurídico, gestão de documentos, contabilidade e administração, direitos notariais e registrais, informática e sistemas de registro eletrônico, formação e atualização profissional em cartório.- Observações: Separar responsabilidades estratégicas das operacionais, atribuir algumas responsabilidades a outros cargos, como gestor financeiro e gestor operacional.

Descrição de cargo do Enfermeiro:- Missão: Garantir a qualidade dos serviços, assistências e práticas direcionadas à saúde do paciente.- Responsabilidades: Organizar protocolos injetáveis, realizar exames, preparar e administrar protocolos injetáveis, realizar anotações em prontuário, agendar e organizar agenda de neurologia, manter o setor limpo e organizado.- Conhecimentos: Conhecimento e treinamento específico em terapia injetável, pacote Office, software de agendamento.- Observações: Detalhar melhor as responsabilidades relacionadas aos protocolos injetáveis, separar algumas atividades que seriam de um técnico de enfermagem.

Descrição de cargo do Gerente da Qualidade:- Missão: Coordenar a elaboração e implementação de modelos e ferramentas de controle da qualidade, com foco na adoção de políticas e técnicas de melhoria contínua.- Responsabilidades: Manter o sistema de gestão da qualidade, monitorar e facilitar ações relacionadas ao SGQ, definir indicadores-chave, analisar tendências, planejar inspeções e controles, coordenar a equipe, realizar auditorias internas e externas, divulgar a política da qualidade, identificar deficiências e melhorar processos.- Conhecimentos: Conhecimento em normas de qualidade (ISO 9001, 14001), mapeamento de processos, gestão de equipes.- Observações: Detalhar melhor a participação do gerente nas auditorias (como auditado), colaboração com outros departamentos, indicadores de desempenho.

Descrição de cargo da Recepcionista:- Missão: Proporcionar um ambiente acolhedor ao paciente, conduzindo com eficiência todas as suas necessidades durante a jornada na clínica.- Responsabilidades: Realizar a abertura da clínica, ligar equipamentos, preparar café, solicitar/repor materiais de escritório, recepcionar pacientes de forma amigável, realizar agendamentos, dar suporte ao gestor administrativo e operacional, receber pagamentos, emitir notas, registrar entradas e saídas no livro de caixa, realizar contato com o setor financeiro, esclarecer dúvidas dos pacientes.- Conhecimentos: Pacote Office, técnicas de atendimento ao cliente, mídias digitais, noções básicas de informática, conhecimento básico em finanças e planos de saúde.- Observações: Detalhar melhor cada uma das responsabilidades operacionais, indicar metas e indicadores relacionados às atividades financeiras e de atendimento.

Descrição de cargo do Estagiário de Marketing:- Missão: Zelar pela imagem da empresa interna e externamente, cuidar da elaboração de conteúdo de mídia online e auxiliar nas vendas.- Responsabilidades: Atendimento na recepção, organizar espaços, capturar imagens e vídeos, editar conteúdo para redes sociais, desenvolver comunicados internos, controlar brindes.- Conhecimentos: Treinamentos específicos, conhecimento em produtos, inglês/espanhol, edição de imagens e vídeos, gestão de conteúdo para mídias sociais, redação publicitária.- Observações: Descrição de cargo bem estruturada para um estagiário, com foco no desenvolvimento de habilidades e conhecimentos.

Conclusão:A discussão foi produtiva, com a facilitadora revisando detalhadamente as descrições de cargo compartilhadas pelos participantes e fornecendo orientações para melhorias. Foram abordados aspectos como separação de responsabilidades estratégicas e operacionais, atribuição de atividades a cargos específicos, definição de indicadores de desempenho e alinhamento com o organograma da empresa. Os participantes demonstraram engajamento e receptividade às sugestões, indicando que a atividade foi útil para o aprimoramento das descrições de cargo.

É exponencial dia, pessoal. Na verdade, é exponencial tarde já, né? Como é que vocês estão depois dessas festas do Ano Novo, do Natal?

E aí, gente, como foi esse tempinho longe da gente, hein? Como foram as, o recesso, né? Porque férias não teve, mas recesso. Bora lá. Eu sei que o Vitor e o Brandon conseguiram fazer ali algumas descrições de cargo, né? Que eles mandaram pra corrigir lá no grupo, mas eu não sei dos outros. Então, Vitória. Vocês conseguiram fazer? Sim, fizemos algumas. Pronto. Perfeito. Então, a gente hoje ficou de corrigir as descrições de cargo, tá? Então, vocês vão compartilhar e a gente vai corrigir de cada, tá? E aí, o que é que eu vou tentar fazer? Vamos tentar corrigir um de cada. Se der tempo, a gente corrige mais de um, tá? E se não, a gente vai corrigir um, pelo menos um de cada daqui do grupo, tá? Eu vou começar aqui a pedir por quem tá por ordem da tela. Ou vocês querem se voluntariar? Tranquilo, pode ser pode da tela. Eu vou te responder.

A gente não tá te ouvindo, Tainá Você tá ouvindo a gente? A Tainá? Não, a Maria Maria? Tá conseguindo me escutar agora? Agora sim Pronto A primeira que aparece aqui é a Vitória Fernandes, tá? Então, se você conseguir compartilhar Foi tranquilo pra fazer? Ficou com alguma dúvida? Foi tranquilo, foi tranquilo Bom

Perfeito Só dá um zoomzinho Um zoomzinho, por favor

Perfeito Ficou, maravilhoso Pode começar, tá? Você vai lendo e aí a gente vai Parando Tá bom A gente fez, deixa eu ver aqui Eu vou colocar o outro Que é o da doutora Alexandra, tá? Que é diretora executiva Tá bem A gente fez alguns Vou começar por esse daqui Certo, e aí você pode mandar todos pra gente, tá? Sim Tá bom Aí a gente colocou aqui o cargo, né? Vice-diretora executiva Departamento de diretoria Ainda tá Vice-diretora executiva, tá? Tá? Deixa eu ver Deixa eu ver Eu acho que você conversou Eu só Ah, deixa eu ver Toma aí

Mudou? Mudou. Então aqui a gente colocou a missão, que é assegurar a correta gestão e a integridade dos registros públicos relacionados à vida civil das pessoas e atos jurídicos e administrativos que envolvem direitos civis e a segurança jurídica da sociedade. Liderar a visão da empresa para um futuro. Tá. A gente colocou isso como missão. Pode ir lendo? Pode ir lendo. Tá. As responsabilidades são definir e comunicar a visão estratégica do cartório e todos os envolvidos, realizar as pesquisas e análises de tendências de mercado, mudanças conforme a necessidade da população de Osasco, desenvolver estratégias inovadoras para alcançar a visão estratégica do cartório, definir e promover a cultura e os valores do cartório, alinhando para a visão do futuro, identificar e avaliar oportunidades de inovação em sistema, papéis de seguranças e processos,

gerenciar e coordenar projetos de inovação, monitorar e avaliar o desempenho do cartório em relação à visão estratégica, fazendo ajustes quando necessário, assegurar a saúde financeira, manter o cartório atualizado com as últimas tecnologias, assegurar a conformidade do cartório, com as leis, provimentos e regulamentações, acompanhar os riscos do cartório, acompanhar a execução do planejamento estratégico, acompanhar os resultados dos indicadores, garantir que os registros de nascimento, casamento, óbito e outros registros estejam sendo gerados em conformidade com a legislação e que emitem as certidões de forma que validem a identidade e a cidadania da pessoa, assegurar as autenticações, as autenticações das assinaturas em documentos, assegurando que as assinaturas são verdadeiras e que o documento é válido, publicar ao município de Osasco os proclamas de casamento, que são anúncios públicos do desejo de duas pessoas de se casarem, garantir, garantir, está aparecendo aqui na frente, garantir, você quer que pare de ler?

Não, não, algumas observações, tá? Isso. Porque senão eu vou esquecer, já estava aqui lendo e esquecendo. Tá bom. A parte da diretoria, ela fica mais ligada ao estratégico, tá? Então, o que seria o estratégico? A gente vai ver, por exemplo, os indicadores, planejamento estratégico, trazer novas histórias, ideias, algo mais relacionado a fora, de fora para dentro, certo? E analisar ali como é que está o andamento daquela operação, mas não pôr a mão na prática, tá? Aqui eu acho que você colocou alguns cargos misturados, por exemplo, pode ser o gestor de, sei lá, gestor operacional, tá? Que aí ela ia garantir o registro, de nascimento, casamento, de óbito e outros registros sejam sendo gerados em conformidade. E isso é algo que o gestor operacional vai fazer, e não que a diretora executiva vai fazer, certo?

E isso é porque as pessoas, e aí é indo mesmo os papéis, tá? Bora lá. Gerenciar, coordenar projetos de inovação, isso está ok, tá? Isso é algo que a diretora executiva faria. Monitorar e avaliar a desempenho do cartório em relação à visão estratégica, fazendo ajustes quando necessário. Tá. Asegurar a saúde financeira do cartório. Tá. Aqui você colocaria acompanhar a saúde financeira do cartório, porque quem vai assegurar vai ser o gestor financeiro. Ele vai, ele vai estar lá olhando e se dedicando àquilo. Aqui ela vai acompanhar a saúde financeira, tá? Asegurar a conformidade do cartório com as leis. Isso aqui seria para a gestora operacional também, tá? Então, aqui você vai ter que tirar algumas responsabilidades e ir colocando nos seus devidos papéis, tá? Mas é normal, tá, gente?

A gente vai, é porque às vezes, na empresa, uma pessoa faz dez cargos e aí a gente vai dividindo os cargos. Mas tá perfeito, tá? Tá no infinitivo, tá? Dá para entender que é para uma pessoa da direção ali. Então, perfeito, tá, Vitória? Só fazer essa. Isso. Vai lá para os conhecimentos. Conhecimento de gestão empresarial. Em conhecimento incontável, conhecimento de gestão de pessoas, técnicas de negociação, técnicas de inovação, conhecimento jurídico, gestão de documentos, conhecimentos contábeis e administrativos, noções de direitos notarial e registral, informática de sistemas de registro eletrônico, curso de formação profissional de cartório, atualização e aprofissamento profissional, treinamento prático em atividade específica de registros, e, então, gestão de atendimento ao público, conhecimento das leis que regem os serviços notoriais, conhecimento da Lei de Proteção de Dados. Tá.

Deixa eu te fazer uma pergunta, tá, Vitória? Por quê? Todos esses conhecimentos, a pessoa precisa ter para ocupar esse cargo, ou é a pessoa que ocupa esse cargo que tem todos esses conhecimentos? A pessoa que ocupa o cargo que tem esses conhecimentos. É. Tá. Perfeito. A gente vai ter que analisar para qual faz sentido para esse cargo aqui. Tá aí, tá? O que eu acho legal é que precisa ter gestão empresarial, precisa ter conhecimento contábil. Por quê? Porque a gente está falando de um cargo acima. Então, ele precisa ter, pelo menos, alguma noção ali do que é que ela vai ver, do que é que ela está falando, tá? Então, tá ok. Mas, por exemplo, informática e sistemas, não, esse tá ok também. Porque aí vocês usam muito registro eletrônico, né?

Sim. Por causa do cartório, tá. Mas, bora lá. Gestão de atendimento ao público. Ela não vai atender público aqui. Ou ela vai, ou a diretora executiva, não a pessoa. Esquece a pessoa que ocupa o cargo. Mas a diretora executiva, ela não faz atendimento ao público. Quem faz atendimento ao público são outras pessoas, tá? É, deixa eu ver outra coisa. Gestão jurídica, tecnologia de informação, treinamentos práticos em atividades específicas. Tá. Aqui, esse treinamentos práticos em atividades específicas. Registro de imóveis, títulos, registro de pessoas, tabelionato de notas. O que, o que eu indico vocês fazerem? Vocês colocarem esse conhecimento específico no gestor da área e não na diretora, tá? No gestor que faz todos esses, esses registros, tá? Tá bom. Conhecimento de serviço, tá. O resto tá perfeito, tá?

Porque como ela é diretora, ela precisa ter um entendimento ali de como funciona toda empresa. Então, ela precisa entender como é a contabilidade, administrativo, documento, jurídico. Então, perfeito. Pode seguir propositivamente hierárquico. Conseguiu entender até aqui, Vitória? Sim, sim, estamos entendendo. Perfeito. Aqui, não se reporta a ninguém, né? E aí, todos os outros setores são subordinados, né? Perfeito. Deixa eu te perguntar. Eu não lembro como foi o seu organograma, mas existe um setor e-mail? Sim. Entendi. Entendi. Ele fica, só para eu entender, tá, Vitória? Para a gente alinhar a comunicação. Eles ficam responsáveis, só para responder e-mail, existe um cargo, por exemplo, de assistente de e-mail, alguma coisa assim? Não. Não. Não, é porque pelo e-mail a gente também faz todos os serviços que a gente faz presencialmente.

Entendi, tá. Tá. Mas ele fica num organograma setorial sozinho ou fica, tipo, tudo junto, por exemplo, no organograma operacional? Fica separado. Fica separado. Pronto, perfeito. Pode seguir, então. Aqui é a formação, é a graduação e a pós-graduação. Pronto. A pós-graduação seria um diferencial, né? Uhum. Não um obrigatório. Tá bom. Aí a gente muda para diferencial, então, não coloca obrigatório. Isso, porque, ou então vocês podem colocar o último, que vocês querem uma pessoa só com pós-graduação, entendeu? E aí vocês colocam o obrigatório na pós-graduação. Aqui a pessoa não precisa ter, no caso, então, isso. É só o que a gente gostaria que tivesse. Isso, desejável. Ah, entendi. Eu pensei que era o que a pessoa tinha. Não. Tá bom. Habilidades.

Habilidades, pensamento crítico, comunicação eficaz, tomada de decisão, negociação, resolução de problemas, liderança, facilitação, trabalho em equipe, gestão de tempo, criatividade, controle financeiro, conhecimento em tecnologia. Perfeito. Aí, as atitudes, a visão estratégica, inovação, proatividade, abertura a mudanças, flexibilidade, resiliência, orientação a resultados, foco no cliente, integridade, empatia, ética e responsabilidade social. Perfeito. E aqui são alguns indicadores. A gente ainda não colocou as quantidades. A gente tá alinhando isso ainda. Pronto, perfeito. Ó, aqui pelos indicadores você consegue entender mais ou menos como é que fica as responsabilidades. Tá vendo que a gente tá lidando um pouco mais com a parte do estratégico, não tem nada de operação aí, a gente não vê ela pondo a mão em prática em nada. Então, é nesse sentido. Qual o faturamento da empresa? Ela precisa entender qual foi o faturamento da empresa.

Certo? Que depende dela também. Certo? Sim. É isso, Vitória. Muito obrigada, tá, por compartilhar aqui com a gente. Eu lhe agradeço muito. E se der tempo, a gente corrige outro, tá? Tá bom, então. Imagina, obrigado a vocês. De nada. Vamos lá. Eu vou pela ordem da tela, tá gente? Já que ninguém se pronunciou, eu vou por aqui mesmo. Vitor, Hugo, você consegue compartilhar a tela com a gente? Boa tarde. O que que acontece? Eu tô pelo telefone, porque eu tô no trabalho, eu não tô com meu notebook. Eu enviei pra vocês validarem. Eu não consegui nem ver a validação também. Pronto, perfeito. Se tivesse, eu poderia ver onde eu vou. Pronto. Pronto. A gente corrige as atividades em até cinco dias úteis. Então, até sexta-feira, a gente vai mandar pra você, tá?

Fica despreocupado, que a gente manda. Certo? Lá no grupo mesmo. A gente manda gravado. Eu já mandei uma correção pra você, né? Se você tiver isso aí no seu computador pra poder fazer ao vivo, online. Pronto, deixa eu ver se eu consigo aqui baixar. Você quer qual? Se eu não me engano, o diretor operacional e o executivo veio praticamente montado já. Os outros que eu mexi bastante. Foi recepção. Pronto. Eu vou colocar aqui enfermeiro, pode ser? Isso. No caso, é uma das minhas funções lá.

Deixa eu compartilhar o telão agora.

Tá conseguindo visualizar? Ainda não. Abriu, abriu. Aqui a descrição, né? O cargo, enfermeiro, departamento de enfermagem, a data é dia 19 de 12 de 2024. Missão, garantir a qualidade dos serviços, assistências e práticas direcionadas à saúde do paciente. Vamos ver as responsabilidades e vamos ver se a gente consegue adicionar mais alguma coisinha. Se não, tá bem sucinto, tá perfeito. Responsabilidade, organização dos protocolos vigentes, armazenar e separar protocolos ou serem arquivados. Agora, seria legal você colocar, por exemplo, quais são os protocolos, exemplos, tipo, se tiver 200, você não vai colocar o nome de 200 aqui, mas coloca o nome de 5. É o que acontece. O protocolo, no caso, a nossa clínica trabalha com protocolo de injetáveis. Então, é como se fosse a ficha do paciente, organizar dentro das semanas que eles realizam.

Entendeu? Não é protocolo de, por exemplo, POPs. Entendi. É a terapia medicamentosa do paciente. A gente chama de protocolo pessoal da clínica. Coloca aqui, então, protocolos injetáveis, né? Que você falou? Protocolos injetáveis. Pronto. Aí, só adicionar, tá? Realizar exames tais como biopedância e dinamoma. Isso aí. Preparar protocolo de injetáveis. Auxiliar no processo de implantes. Organizar estoque de insumos médicos. Receber e armazenar insumos e ativos injetáveis. Administrar protocolos injetáveis conforme a prescrição médica. Realizar anotações de enfermagem em prontuário do paciente. Agendar e organizar agenda de neurologia. Solistar ao gerente de enfermagem e insumo médico. Realizar checklist semanal de insumos e ativos injetáveis. Manter. E setor limpo e organizado. Tá. Ó. Aqui, eu colocaria. Só. Ele só ajuda nisso aqui. Nos processos de implantes. Mas é implante de quê? Implante hormonal. Pronto.

Aí, você adiciona aqui. Implante hormonal. Porque eu já tava pensando em implante capilar. Tá vendo? A doida aqui. Preparar protocolos injetáveis. Perfeito. Organizar estoque de insumos. Tá. Tá. Perfeito, tá? No mais, só adicionar duas, três palavrinhas e tá perfeito. Conhecimento e treinamento específico. Pacote e office. Terapia injetável e software de agendamento. Tá. Ó. Eu, Maria Eduarda, tá? Não diria que agendar e organizar agenda de neurologia. Não é uma função de. E uma enfermeira. É, não. Isso aí, no caso, é do técnico que eu tava olhando aqui agora. Eu vi que eu, sem querer, botei o ctrl-c e o ctrl-v aí. Pronto. Eu tenho uma que é responsável por isso. Eu, no caso, eu fiscalizo. Sim. A agenda dela, entendeu? Pra poder ver se ela conseguiu atingir a meta.

O indicador que nós temos de diário. Pelo menos três, quatro diários. É a analisar, né? Isso. Isso. Tá. Tá. Só a troca, então. Isso. Reporta-se diretamente ao gerente de saúde. Indiretamente ao diretor de operações. Subordinado, o técnico de enfermagem. Tá. Perfeito. Aqui eu colocaria. É porque já vai ali pra formação. Mas se vocês precisarem, por exemplo, quiserem um curso específico de, sei lá. Ah. De neurologia. Colocar aqui, tá? E aí vocês. O nosso lá no caso é esse curso de terapia digitais. Que a empresa, né? Paga. Indica pra gente. Perfeito. Instrução formal. Obrigatório à graduação. Especialização diferencial, tá? As competências. Comunicação assertiva. Atenção aos detalhes. Organização. Gerenciamento de tempo eficaz. Domínio de procedimentos. Domínio de procedimentos. Técnicos. Planejamento e resolutividade. Tá. Atitudes. Paciência. Isso aqui é muito bom, tá, gente?

Quem puder botar paciência em todos os seus, as suas descrições de cargo, coloquem. Porque é o primeiro que precisa ter pra todas. Principalmente pra quem trabalha com atendimento ao público. Ética. Flexibilidade. Respeito. Abertura de diálogos. Proatividade. Senso de responsabilidade. Receptividade. Atividade. Críticas. Perfeito. Os indicadores. Cumprimentos de processo. Acompanhamento dos indicadores. Ó, aqui você pode colocar também outros indicadores. Por exemplo, quantidade de armazenamento de protocolos a serem arquivados. Quantos protocolos ele arquivou no dia ou na semana? Quantos protocolos ele separou no dia ou na semana? Quantos preparos do protocolo? Quantos preparos do protocolo de injetáveis ele fez? Então, bota assim. Cada responsabilidade a gente vai olhar e vai verificar se dá pra fazer o indicador, tá? Quantidade de organização no estoque que ele fez. Quantidade de recebimento dos ativos de injetáveis.

Bora lá. Quantidade de monitoramento na agenda da neurologia. Então, a gente vai olhando. A gente vai olhando pras responsabilidades e vai fazendo os indicadores, tá? Aí você adiciona aqui alguns deles. Remuneração não coloca, tá? Perfeito. Só fazer esses ajustezinhos e fechou. Tá bom, Victor? Muito obrigada. Os outros, se der tempo, a gente corrige mais um. E os outros a gente manda o vídeo, tá? Isso vale pra todo mundo que mandar pra gente, tá, gente? Não fiquem no azedume. A gente vai mandar. Vamos lá. O próximo aqui é a Otorrinos.

Jefferson? Oi, Duda. Olá, como faz? Não consigo, não dei o feio aqui na clínica. Ave Maria, misericórdia. Tá. Mas faz assim, Jefferson. Manda. Oi, tá escutando? Estou. Tá falhando, mas estou. Porque aqui em Manaus tá horrível. Pronto, faz assim. Manda pra gente as descrições que você conseguiu fazer e a gente corrige no formato de vídeo. Pode ser? Tudo bem. Perfeito. Perfeito, tá? Bora lá. Brandon. Brandon Pimentel, da X5 Company. Bom eng depending. Um novo Well, preto. Comowe Preparando? Tchau, gente.

Prontinho Perfeito Pode começar, Brenda Então aqui é do cargo de gerente da qualidade a missão dele de reportar ao gerente da qualidade coordenar a elaboração e implementação de modelos e ferramentas de controle da qualidade com foco na adoção de políticas técnicas de melhoria contínua a habilidade são em manter o sistema de gestão da qualidade monitorar e facilitar junto ao gestor dando diretrizes para ações relacionadas ao objetivo do SGQ Perfeito definição de indicadores de chave de processo análise de tendência dos indicadores planejamento de inspeção e controle da qualidade coordenação da equipe análise da qualidade planejamento também para a protagonista nas auditorias da qualidade interna e externa edificação de normas divulgação da política da qualidade para os colaboradores melhoria de processos procedimentos identificação de deficiências de processos sistemas de tarefas elaboração do plano anual de atividades relacionadas ao SGQ e supervisão de riscos deixa eu te perguntar uma coisa, Brandon além da parte de ser protagonista nas auditorias da qualidade interna e externa você está dizendo que ele vai realizar ou ele vai participar de formativa?

Ele vai ser auditado e participar também da interna vai participar da formativa mas ele vai ser o auditado nas auditorias Entendi Você coloca entre parênteses só para deixar um pouco mais claro tá? Sim Eu vou anotar aqui para depois eu vou falar Tá bem Pode ir prosseguir? Pode, pode ir para conhecimentos Perfeito Então em conhecimentos editor, líder e líder da 9.120 que é o caminho em 9.001 mapeamento de processos, ferramentas da qualidade gestão de equipes Certo, perfeito O suplemento hierárquico que é por parte diretamente do gerente da qualidade e indiretamente ao vice-presidente e colaborar com os outros departamentos, logística e os subordinados são todos os analistas e assistentes da qualidade Certo Aí aqui no em reporta sim diretamente você só vai colocar para quem ele precisa por exemplo ele deve alguma coisa, entendeu?

Entre aspas, em grandes aspas Por exemplo, ele vai para quem ele vai quando ele tem uma descrição de cargo para validar Ele vai para o gerente de qualidade Se o gerente de qualidade não tiver ele vai para o vice-presidente É esse o sentido Nessa questão de colaboração a gente coloca, por exemplo, em atitudes vai colocar colaboração porque ele precisa em toda empresa a gente entende que precisa de colaboração entre os departamentos Certo? Certo Então é só isso Vai lá para a instrução formal

Instrução formal é a graduação Nomear qual a graduação, certo? Não, não precisa não O legal é você colocar por exemplo, lá no Ai meu Deus Nos cursos ali em cima Se for algo que ele precisa ter que se você só quer aquela graduação você coloca o nome da graduação em conhecimentos específicos É, não duvido aqui nessa parte de reportar O indiretamente seria no caso assim de alguma atividade algo que tem que fazer e daí reportar passar a informação como que estão as atividades Então não tem o gerente, por exemplo vai ter o vice-presidente Isso Algumas atitudes Esse reporte algum posicionamento daí às vezes não necessariamente seria com o vice-presidente Quem é que está acima dele do gerente de qualidade? Quem é que está acima do gerente de qualidade no organograma?

O vice-presidente Tá Então Você vai colocar reporta-se diretamente gerente de qualidade reporta-se indiretamente vice-presidente porque a gente colocou segmentado lá no organograma Essa parte de colaboração ela vem para atitudes Por quê? Porque ele precisa ter uma atitude colaborativa Ou seja, ele vai enviar e receber informações de outros departamentos, entendeu? Sim Perfeito Na parte de se vocês quiserem que uma pessoa entre aí e ela precisa ter aquela graduação, por exemplo ele tem que ser engenheiro de produção e nada mais vocês colocam lá em conhecimentos específicos, tá? Tá Pode ir para competências, tá? Competências e habilidades liderança de equipes capacidade de análise e resolução de problemas, comunicação eficaz Atenção aos detalhes produtividade e iniciativa Atitude Comprometimento com a qualidade Isso E os indicadores Pode falar Coloca em atitudes também colaboração com outros departamentos Ah, tá Entendeu?

Aí entra a colaboração Isso Certo? Indicadores seria a eficiência das auditorias internas satisfações dos clientes desempenho da equipe da qualidade Isso Aí tenta fuçar um pouco mais desses indicadores, por exemplo identificar deficiências em processo quantidade de deficiências identificadas no processo Certo? No mais, tá perfeito Tá abrindo Muito obrigada por compartilhar aqui com a gente, tá? Eu que agradeço aí pela ajuda Boa justiça Laís e Roberta Ajuda-se a trabalhar com a equipe As duas estão aqui um do lado da outra As duas são Araújo Aí eu não sei se elas são parentes Se elas são da mesma empresa Se elas não têm nada a ver As duas da mesma empresa e parentes Ah, entendi Agora eu tava aqui Eu falei, meu Deus Como é que vai ser? As duas com o mesmo sobrenome Eu acho que alguma coisa tem aí Bem, vocês são as próximas Vocês conseguem compartilhar aqui com a gente alguma descrição de cargo

Não entendi

Pode escolher Reescolhe e compartilha com a gente pra gente corrigir

Perfeito. Só dá um ralzinho de zoom, por favor.

Estou escutando você, então, com um pouquinho de ruído, mas eu consigo escutar. Estou escutando você, então, com um pouquinho de ruído, mas eu consigo escutar.

Desculpa atrapalhar, viu, Laís? Me perdoe isso. Mas deixa eu falar. Garantir que os processos prosseguam da melhor maneira e que sejam tomadas a melhor decisão em prol do cliente. Você tenta colocar algo ligado mais à audiência, porque pelo que eu entendi, eu não sei se é o advogado que vai, mas essa pessoa que ocupa esse cargo, ele só vai para a audiência, não é isso?

Me perdoe, mas eu não consegui entender. Eu acho que está um pouco confuso o áudio. Mas é o advogado que é responsável, mas ele que vai garantir que a decisão em relação ao cliente só vai ser do outro cliente ou não. Se ele vai atracar no acordo ou não, se o valor do sugerido é bom ou não. Então, a forma de garantir que vai ser tomada uma decisão em prol do cliente. Então, coloca assim. Nesse aspecto. Então, coloca assim. Na audiência. Tá, você vai apresentar durante a audiência. Isso. É.

Tá, pode falar? Dá. Bom. Aí a gente tem as responsabilidades, que seriam confeccionar as manifestações e processos, comunicar as coisas sobre as audiências e o convívio durante as audiências, se realizar as audiências, e dar baixos processuais referentes às audiências realizadas. Basicamente, a questão é de quem está nesse lugar. De conhecimento, no caso, o contato de óbito, que é o conteúdo que vai fazer as manifestações, análise dos processos judiciais, até o momento em que o convívio é um trabalho que são muito novamente a forma de alunos, audiências, já que não estão tendo mais audiência profissional. Perfeito. Em relação ao promissionalmente liderado, ele reporta isso diretamente ao gerente. Eu não estou pensando, mas por que a gente não tem esse condomínio para ele? É somente isso. Eu vou pagar e ele se reporta ao gerente. Pronto. E indiretamente ele não se reporta a ninguém? Não. Ele vai se reportar somente ao gerente. Não tem mais situação de alunos gerentes que vão passar a gente. Tá. Ele se reporta a esses dois cargos, não é isso? Ao CEO e ao gerente. Sim. Então, nesse caso, ele se reporta diretamente ao gerente e indiretamente ao CEO, porque ele é um cargo mais acima do que o gerente, entendeu? Sim. Então, é uma decisão geral.

Perfeito.

Perfeito.

Perfeito. Sim. Sim.

principalmente dos clientes fala isso porque a mãe é advogada cai no cacete o tempo todo pode dizer isso também porque tem que dar vai comunicar as clientes durante as agências para encontrar uma comunicação isso, aí por exemplo isso, perfeito pronto, aí o que você vai fazer nos indicadores você vai olhar para as responsabilidades e fazer os indicadores, por exemplo quantidade de audiências realizadas por semana ou por mês quantidade de baixos processuais feitos ou quantidade de processuais não realizados então só para a gente conseguir identificar certo e aí vocês vão acompanhando por exemplo cada audiencista vai ter os seus indicadores aí você vai conseguir identificar quem é que está indo bem quem é que não está indo bem o que é que precisa melhorar como vai melhorar, certo?

entendi tá mas aí já vai aqui a gente vai pensando grande tá bem? muito obrigada vamos corrigir outra sua e aí a gente volta para a Vitória para o Vitor e para o Brandon que aí já finaliza você já está compartilhando? compartilhando, certo? aí coloca a outra que você quer corrigir que é a da gestora de qualidade mesmo

tá, tá bom

aginto viu que a Rafa adeptei evil deslocal para estudar vai � se incrível descoberta malando Vitoria

Não. Por enquanto, qual é o tema?

Pronto. Eu vou ver qual é a próxima, mas eu acho que para o Gix, ela dá uma aula sobre Btricks. E aí eu vou ver se ela vai dar essa aula, tá? Que aí já melhora para vocês.

Instrução formal, graduação. Isso.

Perfeito.

Perfeito. Os indicadores valem para o mesmo, tá? O mesmo que eu falei lá no anterior, você coloca aqui, tá? No mais, tá perfeito, tá? Sem chuchu, beleza. Como diria minha mãe. Certo? As outras, tenta mandar para a gente, que aí a gente vai corrigindo para vocês, tá? Manda lá no grupo que a gente corrige. Tá. Muito obrigada, Thalais, por compartilhar aqui com a gente.

Obrigada, gente. Bora lá. Vamos voltar no começo, né? Vitória. Já vou compartilhar, tá? O outro. Sem problemas.

Tá. A gente fez também da gestora operacional,

operacional. A missão, a gente colocou, garantir a continuidade e o bom funcionamento das atividades do cartório, em especial quando o titular estiver ausente, assegurando que os registros e atos notariais sejam realizados de acordo com a legislação vigente, com precisão, segurança e eficiência. E as responsabilidades, substituir o oficial titular na condução das atividades diárias do cartório, garantindo que todos os registros e serviços sejam realizados sem interrupção, com eficiência e dentro dos prazos legais. Garantir a qualidade no atendimento aos clientes, assegurando que o atendimento ao público seja eficiente, respeitoso, de alta qualidade, lidando com situações e reclamações ou problemas quando necessário. Conferir todos os registros, casamento, nascimento, óbito, livro e processos administrativos, entre outros que tem também. Realizar fechamento do Sinoreg, encaminhar malote digital, realizar conferência e carga de livros, auditoriar os serviços diários com selos digitais e fluxo de caixa,

emitir certidões fiscais e eletrônicas, conferir processos administrativos, entrar em contato com o fórum para acompanhar processos, monitorar atendimento ao público civil e notarial, assegurar e conferir e assinar os atos realizados no notarial, autenticações e conhecimento de firmas, certidão notarial, apestilamento, atendimento ao público civil e notarial, atendimento ao público civil e notarial, procurações, supervisionar e condenar as atividades diárias do cartório, garantindo que todos os serviços sejam realizados dentro do prazo, assegurando que os registros, como nascimento, casamento, óbito, sejam feitos corretamente, supervisionar a equipe operacional, delegando tarefas, orientando e movimentando os colaboradores, organizar a carga de trabalho, garantindo que todos os membros da equipe estejam cumprindo com suas responsabilidades, com eficiência. Identificar a necessidade de treinamento, promover o programa de capacitação para a melhoria contínua da equipe.

Asegurar que o atendimento dos usuários esteja realizado de maneira eficiente e respeitosa, monitorar a experiência do cliente, buscando sempre a melhoria da qualidade no atendimento, garantir que todos os processos operacionais sejam conformidade à legislação vigente. Acho que aqui foi repetir um pouquinho. Tem uma um pouquinho mais abaixo, né? Clica duas vezes em cima para ver se vai. Acho que vai. Manter-se atualizada sobre mudanças legislativas e regulamentares que impactam os serviços, reduzir o tempo de espera e melhorar a organização do fluxo do trabalho, garantir que a confidencialidade das informações seja mantida, utilizando sistemas seguros para amanezamento, e gerenciar os registros. Opa! Deixa eu ver aqui. Eita! Calma aí. Pronto. Tá doido aqui. Esse Excel, ele odeia gente. É, tem. Pera aí que vai dar certo. Deixa eu diminuir um pouquinho para ver se ficou melhor.

Estar atenta às inovações e tecnologias do setor, buscando a melhoria contínua dos processos operacionais e modernização do cartório, gerenciar conflitos internos, promovendo um ambiente de trabalho saudável, colaborativo e ético, trabalhar para garantir a equipe esteja movida e energizada, com foco, melhoria na produtividade e da qualidade do atendimento. Elaborar planos de contingência para lidar com situações imprevistas, como falhas no sistema ou crises externas, garantindo a continuidade do serviço do cartório. Tá, deixa eu te fazer uma pergunta. Existe um departamento chamado Notorial, Notorial não, qual é o nome que você falou lá em cima? É o Civil e Notorial. Pronto, aqui você tá falando do departamento Civil, não é isso? Isso, é os dois, né? Porque ela é a gerente operacional dos dois.

Pronto, então você vai ter que separar, porque você tá falando de duas gerentes, a gerente operacional Civil e a gerente operacional Notorial. Ah, tá bom. Certo? Certo. Pode ir para os conhecimentos. O que vai surgir de cargo, gente? Vai ser uma coisa doida. Tá bom. Gestão empresarial, conhecimento de gestão de pessoas, conhecimento jurídico, gestão de documentos, noções de direitos no ideal e registral, informática e sistemas de registro eletrônico, atualizações e aprofissamento profissional, técnicas de inovação, conhecimento sobre a lei geral de proteção jurídica, dados e conhecimento sobre os sistemas dos selos digitais TJ. Perfeito. Aqui ela reporta-se a diretora operacional, ao vice-diretor executivo e vice-diretor operacional. Lá no organograma você tem que colocar a sequência aqui, tá? Lá no organograma ela se reporta diretamente ao diretor operacional, né?

E indiretamente. Coloca a primeira bolinha que vem. Ah, tá bom. Acho que aqui é contrário. Do organograma. Mas eu arrumo o dedo. Tá bem. Ah, eu sou boa demais. Com os analistas, assistente e estagiário. Perfeito. Perfeito. Aqui na graduação é os dois. Aqui. Ela tem graduação e desejava pós-graduação. Habilidades, pensamento crítico, comunicação eficaz, tomada de decisão, negociação, resolução de problemas, liderança, facilitação, trabalho em equipe, gestão de tempo, criatividade, controle financeiro, conhecimento em tecnologia. Atitudes, visão estratégica, inovação, proatividade, abertura a mudanças, flexibilidade, resiliência, orientação em resultados, foco no cliente. Integridade, empatia, ética e responsabilidade social. Perfeito. E nos indicadores eu coloquei, eu fui olhando aqui e colocando aqui o que ela tinha que Parabéns, Itália. Taxa de continuidade operacional, percentual de serviços realizados dentro do prazo, índice de satisfação do cliente, tempo médio de atendimento ao público, taxa de resolução de problemas, taxa de erros nos registros.

Quantidade de registros corrigidos após a conferência, quantidade de registros que estão em conformidade com o SNOREG, durante fechamento, tempo de processamento do malote digital, quantidade de livros que foram conferidos corretamente, percentual de conformidade de serviços diários auditados, quantidade de certidões emitidas dentro do prazo, quantidade de processos administrativos revisados e aprovados, tempo médio de resposta ao contato feito com o fórum. Quantidade de registros corrigidos após a conferência, quantidade de registros que estão no fórum para o acompanhamento dos processos, quantidade e conformidade dos atos notariais realizados. E aqui, a gente vai terminar ainda. Colocar mais. Perfeito. Perfeito, Itália. Vitória, está de parabéns mesmo. Vou até dar uma salva de palmas para você. Essa está um chuchu. Estamos juntas. Dá um pouquinho de trabalho, mas é tudo certo. Tá. Obrigada. Obrigada. Obrigada por compartilhar. Obrigada por compartilhar aqui com a gente, tá? Obrigada. De nada. Agora vem o Vitor Hugo e depois o Brandon. Vitor, você quer corrigir qual agora? Eu acho que a recepção seria uma boa. Pronto, vou abrir.

aquele do técnico e do enfermeiro entrou o copiar e colar eu não consegui ajustar eu tava lendo aqui eles agora no whatsapp tá praticamente igual mas tá tudo bem, depois você troca e manda pra gente o enfermeiro todinho consegue visualizar aí? é não que eu tá menor atualizando porque eu boto numa pasta eu mandei desatualizado sem problema vamos lá cargo recepcionista departamento recepção a data dia 19 do 12 de 2024 qual a missão do recepcionista? proporcionar o ambiente acolhedor ao paciente conduzindo com eficiência todas as suas necessidades toda a jornada na clínica para que o cliente alcance seu objetivo perfeito realizar toda a logística operacional tais como abertura da clínica ligar equipamentos preparo do café para servir aos pacientes solicitação e possuindo materiais de escritório descartáveis certo aqui ela faz a compra de materiais do escritório, né? é isso? você tá multado

Acho que vai cair. Você consegue se desmutar? Tá me ouvindo? Tô. Ah, voltou. A minha internet tá horrível aqui. Não, não, não. Acontece. Ó, aqui é o que você vai ter que fazer, tá? E aí eu vou te explicar. Você vai ter que separar todas essas logísticas operacionais que você quis resumir, tá? Infelizmente. Por exemplo, ela vai realizar a abertura da clínica, realizar, o ligamento não existe, né, gente? Mas ligar equipamentos. Agora, quais equipamentos é que ela liga? Aí você vai colocar entre parênteses, tá? Realizar o preparo do café. Realizar a compra ou a solicitação de reposição de materiais de escritórios descartáveis, que aí eu não sei se vai ser compra ou reposição, ou se ela vai pedir, né? Se ela vai solicitar alguém pra fazer, ou se ela vai lá e faz.

E aí você vai colocar. Recepcionar os pacientes de maneira amigável e cortês quando adentrar a clínica. Realizar agendamento de consultas de acordo com a disponibilidade médica através de nosso software. Aí você coloca aqui, o nome do software, tá? O software de agendamento. Oferta suporte ao gestor administrativo e operacional. Mas aqui você detalha, tipo, qual suporte é que ela faz? O que é que ela faz pra orientar ele? Ou, tipo, ele pede alguma coisa, ela vai lá e faz. Pronto. Aqui ele, no organograma, ela tá abaixo dessas pessoas? Como eu entendi? No organograma que a gente fez lá, ela tá abaixo do gestor administrativo e operacional? A recepção? Sim. Sim. Pronto. Então aqui você não vai precisar colocar, porque lá no organograma a gente tá dizendo, visualmente, que ela está abaixo.

Então ela vai dar suporte àquelas pessoas, certo? Sim. Conseguiu entender? É. Receber pagamentos, confeccionar notas, registrar em livro de caixa todas as entradas e saídas, realizar contabilidade diária do livro de caixa ao término do expediente junto ao gestor financeiro, realizar contato com o setor financeiro, para auxílio com notas de reembolso de bando de saúde, emitir guias de convênio de consulta e exames realizados, protocolando-as para o envio de fatura, de faturamento, realizar contato telefônico para esclarecer, esclarecimento de dúvidas referentes aos métodos utilizados pela clínica, atendimento telefônico, esclarecimento de dúvidas e agendamentos por mídias digitais, realizar pesquisa, sala de empresas e fóruns, antes do início da consulta médica, participar do planejamento estratégico da empresa e cumprimento de metas estabelecidas, obter indicações de novos pacientes a partir de nossos clientes, enviar pedidos de exames para pacientes de primeira consulta.

Tá, perfeito, tá? Só faz esses pequenitos ajustes. Conhecimentos, pacote office, técnica de atendimento, atendimento ao cliente, técnicas de vendas, conhecimento de mídias digitais, noções básicas de informática. Tá, eu colocaria aqui também conhecimento básico em financeiro, porque ela mexe muito com financeiro, tá? Tanto financeiro quanto plano de saúde, já que ela ajuda, né? Auxilia ali. Posicionamento. Posicionamento. Ela só passa. É, ela só recebe, que aí o pagamento é feito no balcão e ela repassa todas essas informações porque a menina é responsável disso que faz reembolso, como você não viu. Então, não precisa. É porque aqui eu vi que ela emite ENF e ENF tá dentro lá do Então, porque tem paciente, mas isso também agora a gente tá mudando, tá tudo pro financeiro. Ela só repassa tudo mesmo. Então, eu tenho que tirar isso aí.

É, pronto. Aí, quando mudar, você tira, certo? Show. Posicionamento hierárquico. Repórter-se diretamente ao diretor profissional comercial e diretamente ao diretor executivo. Perfeito. Instrução formal obrigatória. Ensino médio completo 2, referenciais no perigo e custo, tá? Habilidades. Comunicação assertiva, atenção aos detalhes, organização, negociação para atividade, trabalho em equipe. Certo. Paciência, ética, flexibilidade, respeito, abertura de diálogos, proatividade, senso de responsabilidade, receptividade a críticas. Perfeito. Os indicadores, cumprir metas estabelecidas pelo setor comercial. Certo. Mas quais são, aí você coloca, quais são essas metas? Quais são essas metas que lá no setor comercial eles indicaram, tá? Aqui, aí você coloca. Quantidade de pagamentos recebidos, quantidade de notas, eu sei que ela não faz mais, mas estou dando um exemplo. Quantidade de notas realizadas, quantidade de entradas e saídas realizadas, quantidade de entradas e saídas registradas no livro de caixa, pra gente ter noção se ela colocou todas mesmo, tá? E aí é a mesma coisa que eu falei, tá? Olha pra cá, e define os indicadores, certo? No mais é isso, tá, Vitor? Tá de parabéns, muito obrigada por compartilhar aqui com a gente. As outras, a gente vai corrigir, vai mandar um videozinho. Até sexta-feira você vai estar com todas as suas descrições de cargo corrigidas, certo? Obrigado. Por nada. Qualquer dúvida, manda mensagem lá no grupo, tá? Tá. Vamos nós, Brandon.

Sim, bora. Compartilha aí. Aqui, ó. Estagiário de marketing, a missão dele é, ele é responsável por zelar, né, pela imagem da empresa interna e externamente, faz o cuidado com a elaboração de conteúdo de mídia online e auxílio de vendas. Responsabilidade, atendimento, pode falar. Não, tô falando perfeita. Show. Atendimento na recepção de entregas, materiais de marketing, pedidos de café assalado, organizar espaços e salas especiais, capturar imagens e vídeos internos, editar vídeos e fotos nas redes sociais da empresa. Reserva de viagens, editar e desenvolver também comunicados internos, controle de brindes. Conhecimentos, treinamentos específicos, conhecimento em produtos de engenharia, inglês ou espanhol, Excel básico, edição de imagens e vídeos, gestão de conteúdo para mídias sociais, redação publicitária. Eu posiciono-me no teráquico e reporto-se diretamente a analista de marketing e diretamente a gerente de marketing.

Os coordenados, ele não tem nenhum algum ponto. Pode continuar. Pode continuar. Tá. Então, a instrução formal, ensino médio e técnico ou ensino superior em curso, né? Um curso referente à área. Certo. Habilidades é criativa e inovação, comunicação eficaz e também as ferramentas, por exemplo, do Canva. Atitudes é vontade de aprender, se desenvolver, proativo e inercial. Então, eu seria qualidade e criatividade de uma atividade. E evolução do conhecimento de habilidade. Perfeito, Brandon. Perfeito. Muito obrigada, Fábio, por compartilhar aqui com a gente. Esse tá bem sucinto porque é um estagiário, né? Então, a gente precisa entender o desenvolvimento dele mesmo. Tá. Gente, eu acho que é isso. Alguém quer tirar alguma dúvida? Quer perguntar? Quer dizer se foi difícil, se não foi? Se precisamos de alguma ajuda?

Não, todo mundo em silêncio. Como diria a manhã, que calma você sente, né? Obrigada, Brandon, por me responder. Gente, no mais é isso. Espero que vocês tenham uma ótima semana aí pela frente. Mandem as correções, as descrições de cargos de vocês, tá? Que aí a gente corrige e manda pra vocês. Se eu não me engano, a gente tem mais uma aula de correção de descrição de cargo. Eu não sei, não tô certa, mas aí a gente avisa lá no grupo, tá? No mais, manda mensagem no grupo que a gente tá aí pra ficar frente a frente com vocês, tá? A gente faz reunião, tudo pra tirar a dúvida de vocês, tá? Mais um cheiro pra vocês e uma ótima semana, tá? Tchau, tchau. Tchau, tchau. Obrigado. Tchau, tchau.