

1 Estrutura da instituição

Como a empresa é organizada, quais setores /loais você visitou/quais serviços este local oferece

A estrutura de uma instituição varia muito dependendo do setor e dos objetivos da organização. Aqui está uma visão geral comum de como uma empresa pode ser organizada:

Estrutura Organizacional

1. Gestão Executiva:

- **CEO (Diretor Executivo):** Lidera e define a visão geral da empresa.
- **Diretoria:** Cada diretor é responsável por áreas específicas, como Finanças, Marketing, Operações e Recursos Humanos.

2. Setores Operacionais:

- **Comercial:** Focado em vendas, atendimento ao cliente e estratégias de mercado.
- **Financeiro:** Gerencia orçamentos, receitas, pagamentos e tributos.
- **RH (Recursos Humanos):** Lida com recrutamento, treinamento e suporte aos colaboradores.
- **TI (Tecnologia da Informação):** Suporte técnico e infraestrutura tecnológica.
- **Produção/Operações:** Para empresas industriais, é responsável pela fabricação dos produtos.

1. Setores de Suporte:

- **Jurídico:** Assegura que a empresa esteja em conformidade com leis e regulamentações.
- **Marketing:** Focado em promover os produtos ou serviços da empresa.
- **Sustentabilidade e ESG:** Planeja ações voltadas para responsabilidade socioambiental.

Locais Visitados/Serviços

Se você está falando de uma instituição específica que você visitou, geralmente os serviços e setores oferecidos podem incluir:

- **Recepção:** Primeiro ponto de contato, para direcionar visitas.
- **Central de Atendimento ao Cliente:** Para suporte e solução de problemas.
- **Departamentos Internos:** Áreas específicas para questões como negociação, consultas técnicas ou suporte financeiro.
- **Showroom ou Área de Demonstração:** Em empresas que vendem produtos, pode haver um espaço dedicado à apresentação.

2-Atendimento ao cliente

Qual o público e como atendimento é realizado

O atendimento ao cliente varia dependendo do setor e do público-alvo, mas sua essência é oferecer suporte, resolver problemas e garantir a satisfação dos clientes. Aqui está um resumo:

Público

O público no atendimento ao cliente pode incluir:

- **Consumidores finais (B2C):** Pessoas físicas que compram bens ou serviços diretamente de empresas, como lojas online, mercados ou empresas de telecomunicações.
- **Empresas (B2B):** Empresas que contratam serviços ou produtos de outras empresas, como software ou maquinário industrial.
- **Interno (colaboradores):** Atendimento oferecido dentro da empresa, como suporte de TI para funcionários.

Formas de Realização

1. Canais Tradicionais:

- **Atendimento telefônico:** Amplamente usado, permite diálogo direto para resolver dúvidas ou problemas.
- **Presencial:** Ideal para setores como bancos, varejo físico e saúde.

2. Canais Digitais:

- **E-mail:** Usado para suporte mais detalhado e consultas não urgentes.
- **Chat em tempo real:** No site ou aplicativo da empresa, para suporte instantâneo.

- **Redes sociais:** Resposta a dúvidas, reclamações e feedback de forma pública ou privada.
- **WhatsApp e outros mensageiros:** Atendimento prático e rápido, cada vez mais popular.

🔗 Automação e IA:

- **Chatbots:** Oferecem suporte 24/7 para questões simples e comuns.
- **Assistentes Virtuais:** Utilizam IA avançada para interagir de forma personalizada.
- **Sistemas de ticket:** Para organizar e priorizar solicitações.

🔗 Pós-Atendimento:

- **Pesquisas de satisfação:** Avaliar a qualidade do atendimento.
- **Follow-up:** Acompanhamento proativo para garantir solução completa

3- equipamentos e tecnologia

Quais são as tecnologias presentes e como são utilizadas

Quando se fala de equipamentos e tecnologias presentes no mundo hoje, existem várias áreas em que elas se destacam e são amplamente utilizadas. Aqui está um panorama de algumas delas:

Tecnologias da Informação e Comunicação

- **Computadores e dispositivos móveis:** Usados para comunicação, trabalho, entretenimento e acesso à internet.
- **Redes e conectividade:** Tecnologias como 5G, Wi-Fi e fibra ótica permitem conexões rápidas e acessíveis.
- **Cloud Computing (Computação em nuvem):** Para armazenamento e processamento de dados remotamente.

Inteligência Artificial e Automação

- **IA (como eu!):** Auxilia em tarefas como atendimento ao cliente, previsão de tendências e análises avançadas.
- **Robôs industriais:** Usados em fábricas para montagem e fabricação automatizada.
- **Veículos autônomos:** Carros e drones guiados por IA e sensores.

Tecnologias em Saúde

- **Wearables:** Dispositivos como relógios inteligentes monitoram saúde em tempo real.
- **Impressão 3D:** Criação de próteses personalizadas e até órgãos artificiais.
- **Telemedicina:** Consultas médicas realizadas remotamente.

Sustentabilidade e Meio Ambiente

- **Energias renováveis:** Tecnologias como painéis solares e turbinas eólicas para energia limpa.
- **Carros elétricos:** Movidos por baterias para reduzir a emissão de carbono.
- **IoT em agricultura:** Monitoramento de plantações e otimização de recursos.

4- Quais os softwares mais utilizados como é controle de LGPD

Para o controle e conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), diversas ferramentas e softwares são amplamente utilizados no mercado.

Aqui estão alguns dos mais destacados:

Softwares Populares para LGPD

1. OneTrust:

- **Plataforma líder em gestão de privacidade e segurança de dados.**
- **Oferece funcionalidades como gerenciamento de consentimentos, mapeamento de dados e avaliação de impacto sobre a privacidade.**

2. TrustArc:

- **Focado em conformidade com LGPD e GDPR.**
- **Inclui ferramentas para gestão de consentimentos e relatórios de conformidade.**

3. Permeets:

- **Solução completa para gestão de consentimentos e conformidade.**

- **Facilita o mapeamento de dados e o monitoramento de terceiros.**

4. Data Privacy Manager:

- **Ajuda a gerenciar dados pessoais e a garantir conformidade com regulamentações.**
- **Oferece monitoramento contínuo e relatórios detalhados.**

5. IBM OpenPages with Watson:

1.

- **Integra inteligência artificial para ajudar na gestão de riscos e conformidade.**

Como é Feito o Controle de LGPD

O controle de LGPD envolve processos e tecnologias que garantem a proteção dos dados pessoais. Aqui estão algumas práticas comuns:

- **Gestão de Consentimento:** Ferramentas que registram e gerenciam o consentimento dos titulares de dados.
- **Mapeamento de Dados:** Identificação de onde os dados estão armazenados e como são processados.
- **Treinamento de Equipe:** Capacitação dos colaboradores para lidar com dados de forma responsável.
- **Políticas de Segurança:** Implementação de políticas claras sobre coleta, armazenamento e exclusão de dados.
- **Auditorias e Relatórios:** Monitoramento contínuo para identificar e corrigir falhas.

5 Profissionais

Quais profissionais estavam presentes / qual a quantidade/ como técnico de desenvolvimento de sistemas poderia atuar no local

Os profissionais presentes em um local variam de acordo com o tipo de instituição ou empresa visitada. Vou trazer um exemplo genérico e como um Técnico de Desenvolvimento de Sistemas poderia se envolver:

Profissionais Presentes e Quantidade

- **Recepção/Atendimento:** Profissionais responsáveis por recepcionar clientes ou visitantes e oferecer suporte inicial. Normalmente, de 1 a 3 pessoas, dependendo do fluxo.
- **Equipe Administrativa:** Inclui funções como gerentes, assistentes administrativos e RH. Em locais menores, de 2 a 5 pessoas.
- **Especialistas Técnicos:** Por exemplo, analistas de TI, engenheiros, ou responsáveis pela manutenção de sistemas e equipamentos. Pode variar muito dependendo do tipo de instituição.
- **Marketing/Vendas:** Equipes focadas em promover produtos ou serviços, de tamanho flexível dependendo do negócio.
- **Operações Internas:** Como operadores, supervisores ou pessoal de logística, no caso de fábricas ou grandes escritórios.

Atuação de um Técnico de Desenvolvimento de Sistemas

Este profissional pode contribuir de várias formas, dependendo do contexto:

- **Desenvolvimento de Software Interno:** Criar ou melhorar sistemas que automatizem processos e aumentem a eficiência da empresa.
- **Gestão de Dados:** Implementar e gerenciar bancos de dados que armazenem informações importantes para a instituição.
- **Suporte Técnico e Manutenção de Sistemas:** Garantir que softwares e sistemas existentes estejam funcionando corretamente.
- **Integração de Sistemas:** Conectar diferentes plataformas para que operem de forma integrada e eficiente.
- **Cibersegurança:** Identificar vulnerabilidades e aplicar soluções para proteger os dados da empresa.
- **Criação de Aplicativos:** Caso o local atenda clientes diretamente, o técnico poderia desenvolver aplicativos que melhoram a experiência dos usuários.

Prática /intervenção

Houve alguma intervenção para colaboradores neste local / se sim, faça um breve resumo sobre a ação e objetivo:

Intervenções para colaboradores em um local podem envolver ações voltadas ao desenvolvimento, bem-estar ou desempenho no trabalho. Aqui está um exemplo genérico que pode ser aplicado:

Exemplo de Intervenção

- **Ação Realizada:** Um workshop de capacitação em soft skills (habilidades interpessoais), como comunicação, trabalho em equipe e gestão de tempo.
- **Objetivo:** Melhorar a interação entre colaboradores, promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e aumentar a eficiência no dia a dia.
- **Como Foi Feito:** Durante o workshop, foram organizadas dinâmicas em grupo e atividades práticas, além de sessões de feedback entre participantes. Isso ajudou a identificar e reforçar pontos fortes individuais e em equipe.

Bruno Nascimento Pinto

Técnico em TI - MG

CIT

bruno.nascimento.terceirizado@ibama.gov.br