

Descrição de Famílias de Cargo HOGAN EXPRESS®

1. **GERENTES E EXECUTIVOS** - Funcionários designados para posições de autoridade administrativa ou gerencial sobre os recursos humanos, físicos e financeiros da empresa. Tais ocupações incluem o pessoal administrativo e gerencial responsável pela definição de políticas abrangentes, planejamento, previsão, priorização, alocação e direcionamento de trabalho, visando ao uso eficiente dos recursos em todos os níveis da organização. Os seguintes níveis de liderança se enquadram nesta família de cargos.
 - a. **Direção Executiva** - Líderes de senioridade mas elevada na estrutura das organizações e responsáveis por unidades de negócios (por exemplo, Vice-Presidentes Executivos e Corporativos, Vice-Presidentes Seniores, Vice-Presidentes, Gerentes Gerais, Diretores).
 - b. **Gerência Intermediária** - Gerentes de segundo nível que têm gestores de nível inferior como subordinados diretos (por exemplo, Gerentes de Departamento, chefes de unidades de negócios).
 - c. **Supervisores e Outros Cargos como primeiro nível de gestão de pessoas** - Supervisores de Primeira Linha e as posições às quais são subordinados (por exemplo, Supervisor Geral, Gerente de Primeira Linha, chefe de unidade).

2. **PROFISSIONAIS** - Funcionários com pouca autoridade de gestão oficialmente conferida, mas com elevado status dentro da empresa, por causa dos conhecimentos ou das habilidades que possuem. Esses funcionários são “experts” no seu campo de atuação e, normalmente, têm um alto nível educacional.
 - a. **Contribuidores Individuais Seniores** - sem responsabilidade por gestão de pessoas, com títulos avançados de pós-graduação, especializações, certificação específica e experiência de trabalho notável (por exemplo, Cientistas Seniores, médicos, pesquisadores, Especialistas em Pesquisa e Desenvolvimento, Advogados, Consultores).
 - b. **Profissionais de Nível Intermediário** - Posições que exigem formação universitária, assim como treinamento especial, credenciamento e experiência anterior na função; um título de pós-graduação pode ser exigido. Essas posições geralmente equivalem, quanto à remuneração, à gerência de nível intermediário, mas focam uma disciplina profissional específica (por exemplo, engenharia, direito, medicina, contabilidade, finanças, marketing, recursos humanos, TI, educação).
 - c. **Profissionais de Nível Inicial** - Posições que demandam formação universitária, treinamento especial ou certificação e alguma experiência anterior na função.

3. **TÉCNICOS E ESPECIALISTAS** - Estas ocupações exigem uma combinação de conhecimentos e habilidades manuais especializados para o desempenho de funções específicas e vitais dentro da empresa. Normalmente, elas exigem dois anos de curso universitário ou curso técnico, ou a participação em programas de treinamento “on-the-job”.
 - a. **Especialistas** - Posições que geralmente exigem formação universitária em uma área específica (por exemplo, biblioteconomia, várias especialidades na área de IT, projetos, engenharia, especialistas da área da saúde, técnicos em direito, segurança pública).
 - b. **Técnicos** - Posições que geralmente não exigem formação universitária, mas podem envolver treinamento instrucional, vocacional, comercial, no nível de

Descrição de Famílias de Cargo HOGAN EXPRESS®

associado (por exemplo, serviços e reparos, instalação e preparação, coleta de dados, empregos de banco de dados, operadores de equipamentos especializados).

4. **ATENDIMENTO A CLIENTES E VENDAS** - Funcionários que são responsáveis pela construção da credibilidade da empresa, interagindo e estabelecendo relações duradouras com os clientes. Esses funcionários adotam estilo interpessoal e técnicas de comunicação adequadas para vender produtos ou serviços que satisfaçam as necessidades dos clientes e para fornecer um serviço gentil e útil para os clientes após a venda.
 - a. **Executivos Seniores de Vendas** - Posições que implicam lidar com clientes de tamanho e importância significativos, administrarem contas chave ou de alcance nacional, ou contribuir para a estratégia geral de vendas da empresa. As posições podem envolver responsabilidades de administração de vendas, mas o foco principal é na administração de relações de larga escala, garantindo vendas contínuas para os grandes clientes e encontrando oportunidades significativas de vendas novas e complementares. Formação universitária, experiência relevante e treinamento substancial em vendas são exigências comuns para este nível.
 - b. **Profissionais de Vendas** - Posições que abrangem todas as etapas do processo de vendas, desde prospecção, até qualificação de "leads" de vendas, fazer apresentações de vendas, acompanhamento das oportunidades até o fechamento de vendas. Essas posições geralmente implicam contato direto com o cliente, mas podem incluir também alguma prospecção de alto nível, por telefone. Esse nível pode ou não exigir formação universitária, mas geralmente implica considerável treinamento de vendas específico da empresa.
 - c. **Telemarketing e Suporte ao Cliente** - Posições que tratam de contato do cliente com a empresa, ou vice-versa, com a finalidade de fazer vendas, receber pedidos, tratar de problemas de serviço ou solucionar dúvidas. Também estão incluídas as posições nos ramos de serviços e de varejo, onde o titular fornece alguma assessoria limitada, apoio a vendas, serviços e processamento de transação por meio de contato direto.
5. **ADMINISTRATIVOS E SECRETARIAIS** - Funcionários que planejam, direcionam ou coordenam os serviços de apoio de uma empresa. Esses funcionários executam uma série de atividades não manuais, como: arquivar registros, distribuir correspondência, cuidar de pedidos de informações, recepcionista/telefonista, preparar correspondência, providenciar chamadas em conferência, marcar reuniões e outros serviços de apoio administrativo.
6. **MÃO DE OBRA DE OPERAÇÕES E PROFISSIONAIS** - Artesãos (especializados), operadores (semiespecializados), e operários (não-especializados) cujos conhecimentos do trabalho e habilidades são obtidos basicamente com treinamento e experiência no cargo ("on-the-job"); pouco conhecimento ou habilidade anteriores são necessários.
7. **SERVIÇOS E APOIO** - Funcionários que executam serviços de proteção (por exemplo, policial, bombeiro, guardas) e não relacionados a proteção (por exemplo, serviço de alimentação, recreação e diversão, serviços profissionais e pessoais) para outras pessoas.