

**CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO**

**COMPACTAÇÃO DE ATIVIDADES DAS SEGUINTEs ÁREAS:**

- (1) Seção de Documentação
- (2) Seção de Pessoal
- (3) Seções de Serviços Gerais, Serviço Social, Instalação Predial, Controle de Veículos, Manutenção de Veículos, Treinamento e Patrimônio, Divisão de Distribuição e Manuten-ção, Gerência Administrativa e Gabinete da Presidência.
- (4) Seções de Gestão e Controle de Estoque, Compras e Almoxarifado.
- (5) Seção de Controle Financeiro.
- (6) Seção de Administração Financeira.
- (7) Seção de Tesouraria.
- (8) Seção de Faturamento.
- (9) Seção de Cobrança.
- (10) Seção de Cadastro.
- (11) Seção de Atendimento ao Público.
- (12) Seções de Serviços Gerais e Apoio Administrativo (Interior).
- (13) Sistemas do Interior.
- (14) Serviço Jurídico.
- (15) Gerências e Diretorias.
- (16) Distritos.
- (17) ASPLAN.



## CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (1)

## CHEFIA IMEDIATA

SEDOC

## CHEFIA SUPERIOR

DIRHU

## SUMÁRIO

Responde pelo controle de promoção, triênio, adicional por tempo de serviço, plano de férias, frequência dos empregados e período de estágios, bem como anotações na Carteira Profissional e preenchimento, atualização e arquivo de formulários.

## ANÁLISE

A partir do recebimento de documentos tais como: Comunicação Interna, Relação Mensal de Empregados Admitidos e Demitidos, Portarias e outros ou de levantamentos efetuados na Seção, o ocupante preenche formulários específicos como Ficha Funcional, Declaração de Opção de FGTS, Aviso de Férias, Quadro de Pessoal, Controle de Estagiários, Relação de Empregados que adquiriram direito a Gratificação Trienal ou Adicional, Requerimento de Licença Especial, etc., atualizando os que forem necessários, e entregando-os ao empregado, à unidade requisitante ou arquivando-os. Efetua controle do Demonstrativo para Concessão de Promoções, da Gratificação Trienal e Adicional, de empregados da DESO à disposição de outros órgãos, do Plano de Férias e do limite da maioria dos estagiários da FEBEM e Instituto Lourival Fontes de forma a proporcionar aos empregados da Empresa as vantagens de que os mesmos fazem jus, bem como subsidiar informações internas ou externas sobre a movimentação de empregados, e alterações na vida funcional dos mesmos. Recolhe diariamente Cartões de Ponto da chapeira para que sejam conferidos e carimbados na ocorrência de faltas, atestados médicos, sábados, domingos e feriados, como também para informar à Seção de Pessoal, através da

chefia imediata o total de faltas correspondente a cada empregado para desconto em folha de pagamento. Atualiza Tabela que contém os valores da bolsa de estagiário, quando do reajuste dos salários de referência. É responsável por anotações na Carteira Profissional dos empregados referentes a Contrato de Trabalho, Imposto Sindical, Salário, FGTS, Férias, Promoções horizontais e verticais, Demissões e outras. Efetua serviços datilográficos das tarefas que executa, bem como serviços correlatos de acordo com sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com os empregados para executar os processos de admissão/demissão, com a Seção de Pessoal para obter informações sobre os dados funcionais e para entrega de documentos relacionados ao trabalho, com o Serviço Médico para solicitar informações sobre Licenças Médicas, e com as diversas unidades da Empresa para obter ou prestar melhores esclarecimentos sobre as férias dos empregados, bem como para entregar e receber cartões de ponto e atestados médicos. E externos, com o BANESE e Banco do Brasil para entrega de documentos, e Correio para enviar formulários do Ministério do Trabalho.

Eventuais erros no seu trabalho tais como dados funcionais incorretos e o não envio de documentos para órgãos externos nos prazos estabelecidos, podem acarretar em reclamações por parte dos empregados e prejuízos financeiros à Empresa.

Tem autoridade para alterar a data para promoção por tempo de serviço do empregado, de acordo com o limite de faltas estipuladas no



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (1)

03 de 03

Regulamento de Pessoal e para exigir dos empregados os documentos necessários à sua admissão. Reporta a chefia imediata em casos dos documentos dos empregados estarem incompletos e outros problemas fora da rotina normal de trabalho. Leva em conta no desempenho do cargo Normas Internas, Resoluções da Diretoria sobre férias, Quadro Salarial, Regulamento de Pessoal e Tabela de Convenções de anos, meses e dias.

A maior complexidade do cargo está em preencher e atualizar as Carteiras Profissionais e Fichas Funcionais, em função da diversidade e volume de documentos manipulados, requerendo do ocupante muita atenção para não anotar dados indevidos. O seu desafio é manter o controle de promoções, triênios, adicionais por tempo de serviço, plano de férias, frequência e período de estágios, bem como manter atualizado o arquivo das Fichas Funcionais e as Carteiras Profissionais dos empregados da Empresa, dentro dos prazos previstos e na qualidade requerida.

Atua em ambiente de escritório.



CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (2)

CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE PESSOAL

CHEFIA SUPERIOR

DIRHU

## SUMÁRIO

Responde pelo preenchimento de formulários específicos de forma a atender exigências legais, bem como pelo controle de consignações, descontos diversos, remunerações e elaboração da Folha de Pagamento dos empregados da Empresa.

## ANÁLISE

A partir do recebimento de documentos diversos, o ocupante preenche formulários tais como: Relação Anual de Informações Sociais - RAIS, Relação de Empregados - FGTS, Rescisão de Contratos e outros, efetuando os cálculos necessários e encaminhando-os aos setores e/ou órgãos competentes após a aprovação da chefia imediata. Controla os proventos e descontos de cada empregado através da Ficha de Controle Anual de Pagamento. Prepara relação dos empregados que irão receber empréstimo do Agente Financeiro no respectivo mês. É responsável também pelo controle de consignações através de ficha específica. Efetua a conciliação das Relações de Consignações verificando as alterações existentes, para que sejam feitos os acertos necessários. Através de documentos recebidos para alterações na Folha de Pagamentos, tais como: hora extra, promoções, triênios, faltas, consignações, salário-família e outros, efetua os cálculos necessários, lançando as alterações e o código correspondente na Folha de Variáveis a ser enviada para processamento em Folha de Pagamento. Quando necessário, preenche planilhas tais como: Inclusão, Alteração e Deleção, Proventos e Descontos Programados, Informe do Movimento de Demitidos e outros, to



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (2)

02 de 04

dos contendo dados a serem considerados no processamento da mesma. Efetua conferência e alterações necessárias na Folha de Pagamento Mensal, bem como separa os contra-cheques dos empregados por unidade. Efetua cálculos da média de horas extras para pagamento de férias, gratificação de férias e licença especial. Controla Ficha de Salário-Família e Salário Maternidade, como também o período de licença dos empregados licenciados para calcular a complementação salarial. Prepara manualmente Informe de Horas Extras, Folha de Pagamento do 13º salário, recibos em caso de admissão e outros, para ser computado em Folha de Pagamento. Realiza análises referente a apropriação das receitas e despesas da Empresa e preenche Guia de Recolhimento do IAPAS contendo a contribuição do empregador (Empresa), empregados (assalariados e não assalariados) e Guia Geral (total recolhido) de acordo com a Lei Orgânica da Previdência Social. Preenche Comprovante de Contribuição de Segurado Empregador do IAPAS nos casos do contribuinte empregador, Guia de Recolhimento do IPES (referente a empregados requisitados de outros órgãos), Guia de Recolhimento da Contribuição Adicional referente ao salário de contribuição do SENAI, Guia de Recolhimento do Salário Educação do MEC para crédito do Fundo Nacional de Educação, baseando-se no levantamento anual efetuado para calcular o valor máximo que a Empresa pode capitalizar em salário educação. Prepara Rateio das Despesas por unidades da Administração Geral, por Municípios do Interior, por Convênios (autônomos), com os respectivos códigos, contendo as contribuições ao IAPAS; prepara Demonstrativo Geral da Receita e Despesa (com base no rateio), devendo o valor total conciliar com o total da Folha Resumo de Proventos e Descontos, bem como prepara "Vochs" contendo os lançamentos das despesas a fim de serem enviados à Contabilidade. Transcreve para Quadros Demonstrativos específicos, a Relação de Imposto de Renda Retido na Fonte e o Movimento Diário de Caixa da Contabilidade contendo os impostos arrecadados dos empregados, estagiários, aluguéis e outros. Prepa

CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (2)

03 de 04

ra relação para a Contabilidade informando o nome do declarante do rendimento, o rendimento tributável e o imposto; bem como preenche Documentos de Arrecadação da Receita Federal - DARF dos assalariados, não assalariados e dos impostos sobre minerais, de acordo com a Legislação do Imposto de Renda enviando-os à Seção de Administração Financeira. Executa serviços correlatos de acordo com a solicitação da chefia, bem como serviços de datilografia.

Mantém contatos internos com a Divisão de Processamento de Dados em casos de alteração dos dados da Folha de Pagamento; com a Seção de Documentação, Serviço Social e Serviço Médico para obter informações sobre a situação funcional do empregado; com os empregados da Empresa para efetuar os processos de consignações e com outras unidades da Empresa para solicitar documentos necessários à execução dos trabalhos. E externos, com o IAPAS, SENAI e MEC para obter melhores esclarecimentos sobre as contribuições.

Eventuais erros no seu trabalho tais como: não implantação das vantagens ou implantação indevida, lançamento de valores ou preenchimento de informações incorretas nos formulários específicos ou dos valores a descontar bem como o não preparo dos documentos em tempo hábil, podem acarretar em reclamações por parte dos empregados ou prejuízo financeiro para a Empresa, sujeitando-se a multas.

Tem autoridade para efetuar o parcelamento de despesas com telefonemas particulares de acordo com o salário do empregado. Reporta a chefia imediata nos casos da não conciliação das relações de consignações, necessidade de alterações nas rescisões de Contratos e



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (2)

04 de 04

Recibos, reclamações por parte dos empregados devido ao não recebimento da remuneração correta, necessidade de pagamentos extra-folha e outros problemas fora da rotina normal de trabalho. Leva em conta no desempenho do cargo, Quadro Salarial, Tabela de Imposto de Renda, Tabela de Códigos dos Proventos e Descontos, Portarias da Diretoria, Adicional de Ligação, Percentual do FGTS estabelecido pela CLT, Manual de Orientação da RAIS, Comunicações Internas, Tabelas de Empréstimos e Seguros, Plano de Contas da Empresa, Manual de Orientação do MEC, Legislações do Imposto de Renda e Previdência Social.

As maiores complexidades do cargo estão em elaborar a Folha de Pagamento em função do volume de informações envolvidas, das alterações das tabelas de Imposto de Renda, IAPAS, Salário Família e outras, e dos prazos a serem atendidos, bem como em preparar o Rateio das Despesas face ao volume de dados considerados, e as informações prestadas com base nestes, atendendo as exigências da Legislação Previdenciária e Tributária. O seu desafio é informar corretamente os dados a serem contidos na Folha de Pagamento, dentro do prazo estabelecido, a fim de ser computada e posteriormente ser efetuado o pagamento mensal aos empregados da Empresa; bem como em preparar as Guias de Recolhimento e Documentos de Arrecadação de Receitas Federais com exatidão, nos prazos estabelecidos e normas vigentes, com a finalidade de atender as obrigações sociais da DESO.

Atua em ambiente de escritório. O ocupante fica exposto a fadiga visual e mental devido a atenção e concentração exigidas.



CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (3)

CHEFIA IMEDIATA

DIPAT, D.D.R.H., DIME, DIVTRAN, DIMAN e GABINETE DA PRESIDÊNCIA

CHEFIA SUPERIOR

GERAD, GERHU, GEROCC, DIRETOR PRESIDENTE

SUMÁRIO

Responde por serviços administrativos da sua unidade de trabalho.

ANÁLISE

A partir de solicitações da chefia imediata, o ocupante executa serviços datilográficos, de arquivo, de protocolo, bem como providencia cópias xerográficas. Responde pelo controle: dos materiais referentes a limpeza das diversas unidades da Empresa; dos aparelhos a serem enviados para conserto; das informações para prestação de contas do Fundo Rotativo ou Contas-Adiantamentos; dos cartões de refeição; de horas extras; dos equipamentos e da utilização dos transportes alocados na área; das despesas de operação e manutenção de cada veículo da Empresa; dos materiais de expediente providenciando a reposição do estoque; da relação de contas referentes a telefonemas particulares dos empregados; do estoque de peças a serem utilizados em consertos de veículos e do estoque de lubrificantes; efetuando os cálculos necessários e preenchendo formulários específicos. Marca consulta e exames se deslocando aos postos do INAMPS e Laboratórios. Preenche e atualiza fichas de Dados Pessoais dos empregados que procuram o Serviço Social, anotando limite de empréstimos solicitados, efetuando lançamentos de débitos na ficha Conta Corrente, com o objetivo de analisar o valor do desconto mensal e de relacioná-los para informar a Assistente Social, a



qual toma as devidas providências. Efetua controle ao Auxílio Doença com o objetivo de encaminhar o empregado à Perícia Médica do INAMPS. Confecciona e atualiza carteiras do INAMPS, enviando-as ao Posto credenciado para a devida liberação. Controla a distribuição de Bolsas de Estudo do MEC, através da conferência das idades e da escolaridade dos dependentes dos empregados. Fiscaliza a marcação dos cartões de ponto dos empregados da unidade, abrindo e fechando a chapeira no início e no final de cada expediente. Preenche quando necessário e distribui com os encarregados das equipes de trabalho os formulários específicos, contendo solicitação dos usuários referentes a serviços a serem executados pela Empresa. Responde pelo licenciamento de veículos novos ou usados. Auxilia nos levantamentos das necessidades de treinamento dos empregados e na aplicação de questionários de avaliação ao final das atividades de treinamento. É responsável pelo controle da utilização da sala de aula e de recursos materiais e instrucionais necessários a realização do evento. Controla a movimentação de estagiários (início e término) através do formulário "Controle Mensal de Estagiários", bem como preenche e atualiza fichas cadastrais dos mesmos. Responde pela divulgação de treinamento, através de cartazes colocados em pontos estratégicos da Empresa. Executa os serviços de abastecimento de combustíveis de todos os veículos da Empresa e fiscaliza a lavagem, lubrificação, troca de óleo e pulverização dos mesmos. Opera máquina teleimpressora, recebendo e expedindo mensagens. Controla a entrada e saída de documentos e correspondências na Empresa, numera e registra os mesmos no Livro de protocolo Geral, efetua a triagem dos mesmos, protocola-os e os distribui aos destinatários, bem como controla a Caixa Postal da DESO localizada no Correio. Efetua levantamentos, transferências e cadastramento de bens patrimoniais (imóveis, utensílios e equipamentos) existentes e adquiridos pela Empresa. Preenche fichas Cadastrais e manuseia o fichário Kardex referente a bens patrimoniais. Efetua a gravação de número em



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (3)

03 de 04

plaquetas bem como viaja ao interior do Estado junto a chefia ime  
diata, para efetuar levantamentos de bens patrimoniais. Acompanha o  
técnico autorizado para executar a manutenção dos aparelhos de ar  
condicionado existentes na Empresa, anotando os dados necessários .  
Responde pela conferência visual das listagens de dados digitados .  
Executa outros serviços correlatos, de acordo com as necessidades  
da sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com todas as unidades da Empresa para  
prestar ou obter informações necessárias ao desenvolvimento das ati  
vidades. E externos, com as Firmas que prestam assistência técnica  
à DESO; com o Hospital de Cirurgia para esclarecimentos de dúvidas  
sobre as faturas enviadas pelo mesmo; com o INAMPS e Laboratórios a  
fim de efetuar marcação de consultas e exames; com o DETRAN para li  
cenciamento de veículos; com usuários para efetuar a entrega das Fa  
turas Mensais de Serviços e de correspondências, e com os Bancos pa  
ra efetuar recebimento, pagamento, depósitos, etc...

Eventuais erros no seu trabalho tais como efetuar serviços de dati  
lografia e arquivamento de documentos de maneira incorreta, pode  
acarretar perda de tempo para refazer o serviço e dificuldades na  
consulta a documentação arquivada; não conferir o aparelho quando  
da devolução do mesmo pelo técnico, pode acarretar prejuízos à Em  
presa; bem como preencher de maneira incorreta o formulário "Custo  
de Manutenção de Veículos" pode acarretar em prestar informações ir  
reais sobre os serviços executados.

Reporta a chefia imediata sobre o não recebimento do material solu  
citado ao setor competente, necessidade de substituição dos veícu



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (3)

04 de 04

los que transportam os empregados, e para a soluçãõ de problemas fora da rotina normal de trabalho.

As maiores complexidades do cargo estão em controlar os materiais referentes a limpeza das diversas unidades da Empresa, em função da atenção requerida para distribuir a quantidade estipulada; em regularizar os documentos dos veículos junto ao DETRAN em função do cumprimento de prazos estabelecidos para tal; bem como em auxiliar nos levantamentos das necessidades de treinamento de pessoal visto que o ocupante precisa ter habilidade em relacionamento humano e conhecimentos da área a ser abordada. O seu desafio é executar as atividades que lhe são atribuídas em tempo hábil, na quantidade e qualidade requeridas.

Atua em ambiente interno.



CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (4)

CHEFIA IMEDIATA

DISUP

CHEFIA SUPERIOR

GERAD

## SUMÁRIO

Responde pela elaboração e atualização de catálogos, pelo processo anterior à aquisição de materiais, pelo registro de entrada e saída de Pedidos Internos, pelo controle das despesas e do estoque do Almojarifado, pela aquisição de materiais junto as firmas fornecedoras bem como pelo recebimento, armazenamento e separação dos mesmos.

## ANÁLISE

A partir do recebimento das Notas Fiscais, o ocupante verifica no Kardex a existência da Ficha de Controle de Estoque referente ao material, a fim de atualizá-la. Responde pela elaboração e atualização dos catálogos de materiais. Efetua levantamento mensal do consumo de cada material solicitado a fim de que seja calculada a média anual. Registra a entrada e saída de P.I., preenchendo formulário específico para atendimento e/ou ressuprimento do estoque. Controla os custos dos materiais, quantidade disponíveis em estoque bem como data de saída, destino e aplicação dos materiais adquiridos por contrato, através de formulários específicos. Calcula o ponto do estoque mínimo para ressuprimento do material através da análise da demanda mensal. Prepara Carta Convite e/ou telex de Cotação de Preços para as firmas fornecedoras a fim de ser realizada a licitação do material a ser adquirido. Preenche "Mapa Demonstrativo de Cotação" após apresentação das propostas e, depois de efetuada a seleção e aprovação, desloca-se para as firmas a fim de adquirir o material, através da Ordem de Fornecimento. É responsável pelo preenchimento dos formulários "Recibo de Almojarifado" (para cada fornecedor com discriminação da mercadoria vendida) e "Re

CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (4)

02 de 03

cebimento de Materiais com Saída Direta" a fim de prestar informações às unidades interessadas. Prepara Relatório Diário de Recebimento de Materiais especificando dados sobre os materiais adquiridos, e a sua aplicação de acordo com a finalidade dos mesmos. Efe<sup>tu</sup>a a separação dos materiais solicitados e entrega aos responsáveis pela distribuição nas unidades requisitantes. Controla o material em estoque através da Ficha Local. Armazena materiais nas prateleiras conforme as especificações e tipos dos mesmos. Auxilia anualmente no inventário de materiais da Empresa. Efe<sup>tua</sup> serviços datilográficos e de arquivo. Executa outros serviços correlatos de acordo com sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com o Serviço Jurídico para solicitar o número do Contrato a ser firmado com os fornecedores; com as unidades requisitantes para obter esclarecimentos sobre os materiais solicitados e com a Divisão de Obras para solicitar a autorização nas Notas Fiscais e nos Recibos de Almo<sup>xar</sup>ifado com Saída Direta (materiais de contratos). E externos, com os transportadores dos materiais para recebimento dos mesmos e com os fornecedores para aquisição dos materiais.

Eventuais erros no seu trabalho tais como calcular erroneamente o ponto de ressuprimento pode acarretar na falta de material em estoque; preenchimento do Mapa Demonstrativo de Cotação com transcrição incorreta das condições de fornecimento pode acarretar em prejuízo financeiro para a Empresa por optar pelo fornecedor inadequado, bem como lançamentos indevidos no livro de Registro de Materiais pode acarretar transtornos para a Empresa em caso de fiscalização pela Secretaria da Fazenda.

Tem autoridade para estabelecer o ponto de estoque mínimo para ressuprimento de material de acordo com a utilização deste, e para permitir a saída do material para as unidades requisitantes, de acordo com a solicitação do Pedido Interno de Material. Reporta a chefia imediata em casos de necessidade de alteração nos catálogos de materiais, em casos da firma fornecedora não dispor do material solicitado ou para a solução de problemas fora da rotina normal de trabalho. Leva em conta no desempenho do cargo, Normas Internas estabelecendo prazo para recebimento dos Pedidos Internos de Materiais e os Contratos de Fornecimento de Materiais.

As maiores complexidades do cargo estão em classificar os materiais devido a grande variedade dos mesmos; em transferir corretamente para o Mapa Demonstrativo de Cotação as condições gerais de fornecimento, em função da atenção requerida para evitar o envio de informações incorretas, bem como em separar os materiais de acordo com o solicitado no P.I., exigindo do ocupante conhecimento dos mesmos e de suas especificações. O seu desafio é controlar com eficácia os custos dos materiais e a quantidade disponível em estoque no Almoxarifado bem como adquirir, receber, armazenar e separar materiais de forma a atender as solicitações das áreas, em tempo hábil e na qualidade exigida.

Atua em ambiente de escritório e em ambiente externo (quando deslocar-se para as firmas a fim de adquirir materiais) sujeito a calor e chuva. O ocupante fica exposto a fadiga física, devido a posições assumidas para armazenar e separar os materiais.



## CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (5)

## CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE CONTROLE FINANCEIRO

## CHEFIA SUPERIOR

DIVISÃO FINANCEIRA

## SUMÁRIO

Responde pelo controle de Contratos e Convênios, de Amortizações de Financiamentos e de Adiantamentos Diversos para fins de pagamento, pelo controle de todas as entradas e saídas de recursos oriundos dos Contratos e Convênios destinados a investimentos na DESO, bem como pelo preenchimento de Demonstrativos específicos de forma a fornecer informações internas e externas sobre a movimentação financeira dos Projetos e Obras da Empresa.

## ANÁLISE

A partir do recebimento de Faturas e Notas Fiscais de diversas unidades da Empresa, e de Contratos e Convênios do Serviço Jurídico, o ocupante preenche formulários específicos para adiantamentos, despesas com viagens, despesas do Fundo Rotativo, Cadastro de Contas, Lançamentos de Cheques, Ordens de Saques e Liberações, Pagamento de Prestadores de Serviços, etc..., que serão enviados aos setores competentes após a aprovação da chefia, para as devidas providências. É responsável pelo controle dos Contratos por fonte de recursos e das liberações e pagamentos dos Convênios, através de Fichas, bem como pelo controle das Amortizações de Financiamentos internos e externos (CEF/FAE/BID) através de demonstrativos específicos. Realiza análise e conferência dos documentos referentes a Prestação de Contas de Adiantamentos e Fundo Rotativo. Efetua a conferência das Faturas e Notas Fiscais de serviços e materiais das diversas Unidades da Empresa com os Contratos, Ordens de Fornecimento e Ordens de Serviço observando as cláusulas referentes aos valores, descontos de cauções, prazos de conclusões ou entregas, reajustes, etc..., carimba especificando a fonte de recursos e prepara os formulários "Guia de Recebimento e Autorização de Pagamentos", os quais serão envia



dos à Seção de Tesouraria juntamente com as Notas Fiscais e Faturas para pagamento, após a aprovação do Diretor Presidente. Efetua controle de Contratos através de fichas específicas. Prepara Boletim de Solicitação de Desembolso e Comprovação de Quitação (de reajuste, de fornecimento de material e de prestação de serviços) sendo um dos documentos quitados e outro, dos não quitados, referentes a implantação de Programas (recursos a fundo perdido ou de investimento), a fim de serem enviados ao agente financeiro - (BANESE), com as cópias necessárias para aprovação e posterior devolução do original à DESO (prestação de contas). No que se refere ao Boletim de Documentos não quitados, anexa a este, ofício para o Agente Financeiro solicitando a liberação de desembolso para os Contratos de Financiamentos da CEF, conforme previsto no Cronograma de Desembolso, ou liberação para programas a Fundo Perdido / CEF de acordo com as necessidades de recursos. Quando a solicitação da liberação for da FAE, envia também ofício ao BANESE, anexando uma Relação de Ordem de Crédito ou Pagamento contendo o valor a ser desembolsado para pagamento dos documentos. Após a liberação, prepara formulário "Autorização de Pagamentos" relacionando os documentos a serem pagos e os respectivos valores, efetuando posteriormente a quitação no Boletim, colocando no campo destinado dados que comprovem o evento. Mantém controle interno das participações financeiras (Governo do Estado/CEF/FAE) dos programas desenvolvidos pela Empresa, a fim de informar à ASPLAN. Efetua o preenchimento de formulários específicos, observando dados contidos no Quadro de Detalhamento das Despesas (SEDUSE), Resumo de Saldos e Movimento Mensal da Tesouraria, a fim de fornecer informações internas e externas sobre a movimentação financeira de projetos e obras, bem como sobre as arrecadações e despesas da Empresa. Executa serviços correlatos de acordo com a solicitação da Chefia, bem como serviços de datilografia.

Mantém contatos internos com a Diretoria Técnica, Gerência Financeira, Assessoria de Planejamento, Serviço Jurídico, Divisão de Obras, Divisão de Suprimentos, Seção de Tesouraria e outras unidades para solicitar e/ou informar dados necessários à execução dos trabalhos. E externos, com o BANESE e Banco do Nordeste para solicitar os Quadros de Amortizações e Juros, e os Extratos dos Financiamentos, bem como com o Agente Financeiro, CEF e SUDENE para obter informações sobre as liberações.

Eventuais erros no seu trabalho tais como interpretação incorreta de cláusulas contratuais, fornecimento de informações irreais para os órgãos externos por ocasião do preparo dos Demonstrativos, ou mesmo efetuar lançamentos incorretos dos valores, podem acarretar em pagamentos indevidos ou em controle irreal dos Contratos e Convênios efetuados pela Empresa, bem como elaboração incorreta dos pedidos de desembolso pode acarretar atraso nas liberações e consequentemente dos pagamentos a serem efetuados, despesas extras devido a juros, multas, etc...

Tem autoridade para solicitar correção das Faturas, Notas Fiscais e Prestação de Contas que estiverem incorretas, às Unidades responsáveis. Reporta a chefia imediata em casos de dúvidas para obter melhores esclarecimentos, ou outros problemas encontrados na execução dos trabalhos. Leva em conta no desempenho do cargo os Contratos e Convênios firmados pela DESO, Quadro de Detalhamento das Despesas, Demonstrativos Bancários, Legislação do Imposto de Renda e os Índices para reajuste previstos em contratos.



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (5)

04 de 04

As maiores complexidades do cargo estão em preparar os Demonstrativos de Financiamentos, devido a atenção requerida para não prestar informações incorretas a órgãos externos; em efetuar a análise da Listagem dos Lotes com o Resumo dos Saldos da Tesouraria face a diversidade de informações; bem como em solicitar e acompanhar os pedidos de desembolso, face a diversidade e necessidade de incluir todos os documentos relativos ao empreendimento financeiro, observando normas e cronogramas da CEF/FAE. O seu desafio é controlar corretamente os Contratos e Convênios para execução de adutoras; as Amortizações de Financiamentos e os Adiantamentos Diversos visando cumprir a pontualidade dos pagamentos; bem como obter a liberação de recursos em tempo hábil visando cumprir os prazos de pagamento.

Atua em ambiente de escritório. O ocupante fica exposto a fadiga mental devido a concentração exigida no controle e solicitação de pedidos de desembolso.



CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (6)

CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

CHEFIA SUPERIOR

DIVISÃO FINANCEIRA

SUMÁRIO

Responde pelo preenchimento de formulários específicos de forma a manter um controle interno e atender compromissos financeiros assumidos pela Empresa.

ANÁLISE

A partir do recebimento de documentos tais como Faturas, Notas Fiscais, Comunicações Internas, Guia de Recebimento do IAPAS, Recibos Diversos, Contas de Energia Elétrica e outros, o ocupante separa-os de acordo com a natureza da despesa (pessoal, material, serviços de terceiros e despesas gerais) e com o local de pagamento (Tesouraria ou Bancos) conferindo os documentos que se referirem a Contratos, Ordens de Fornecimento, Ordens de Serviço e Recibos de Almoxfado, a fim de serem preparados os formulários de Autorização de Pagamento que serão carimbados e enviados juntamente com os demais documentos à Seção de Tesouraria para pagamento, após a aprovação do Diretor Presidente. Efetua o preenchimento de Avisos de Crédito para informar aos credores que já foi autorizado o pagamento junto as Agências Bancárias; de Recibos a fim de discriminar despesas diversas; e da Ficha de Controle de Fornecimento para controlar as Faturas referentes aos Contratos firmados pela Empresa. Controla adiantamentos registrando em Livro de Conta Corrente, bem como controla documentos que já foram liberados para pagamento a fim de prestar informações solicitadas pelos fornecedores sobre o posicionamento dos mesmos. Providencia anualmente a abertura do Fundo Rotativo das



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (6)

02 de 03

unidades da Capital, efetuando a análise da Prestação de Contas da chefia dos mesmos. Prepara mensalmente mapa específico contendo o saldo disponível nas Agências Bancárias de cada município verificando se há necessidade de depósito para cobertura da Folha de Pagamentos e o valor a ser depositado em cada Agência, para ser informado a Seção de Tesouraria. Efetua serviços datilográficos das tarefas que executa, bem como serviços correlatos de acordo com a sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com a Secretaria Geral, Seção de Processamento Contábil e Seção de Apoio Administrativo para efetuar a entrega de documentos relacionados ao trabalho; com a Seção de Tesouraria para solicitar o saldo da DESO nas Agências Bancárias do Interior, com a Seção de Almojarifado em casos do não envio do Recibo de Almojarifado, e com as demais unidades emitentes de Faturas, Notas Fiscais ou de Prestação de Contas do Fundo Rotativo em casos de necessidades de correção dos mesmos ou para solicitar esclarecimentos necessários à execução dos trabalhos. E externos, com os fornecedores para prestar informações sobre o pagamento.

Eventuais erros no seu trabalho tais como informar incorretamente o valor a ser pago a terceiros ou o valor dos depósitos a serem efetuados nas Agências Bancárias do Interior podem acarretar em prejuízos financeiros, bem como transtornos junto a Bancos e a terceiros prejudicando a imagem da Empresa.

Tem autoridade para solicitar correção de Faturas, Notas Fiscais e Prestações de Contas do Fundo Rotativo que estiverem incorretas. Re



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (6)

03 de 03

porta a chefia imediata em casos de recebimento de Notas Fiscais e Faturas após o prazo de vencimento e outros problemas fora da rotina normal. Leva em conta no desempenho do cargo Atas da Assembléia Geral e Mapa de Endereço e número das contas bancárias dos fornecedores.

A maior complexidade do cargo está em controlar os saldos disponíveis nas Agências Bancárias dos municípios do Interior devido a atenção requerida para que não sejam efetuados levantamentos incorretos ocasionando insuficiência de saldos. O seu desafio é controlar corretamente os pagamentos a serem efetuados através das Autorizações de Pagamento cumprindo os prazos de vencimento, como também manter um controle das Faturas referentes aos Contratos firmados pela DESO através da Ficha de Controle de Fornecimento Financeiro.

Atua em ambiente de Escritório.

CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (7)

CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE TESOUREARIA

CHEFIA SUPERIOR

DIVISÃO FINANCEIRA

## SUMÁRIO

Responde pelo preenchimento de documentos utilizados para pagamento dos compromissos financeiros assumidos pela Empresa, bem como pelo controle da arrecadação diária de forma a obter o numerário disponível.

## ANÁLISE

A partir do recebimento das Autorizações de Pagamento enviadas pelas Seções de Administração Financeira e Controle Financeiro, juntamente com as Notas Fiscais, Faturas, Recibos e outros documentos para pagamento, o ocupante preenche formulário "Transferência de Autorização de Pagamento" relacionando a documentação que será enviada ao Agente Pagador, recebendo deste após a realização do pagamento uma cópia da Autorização de Pagamento autenticada. Emite cheques e ordens de saques, de acordo com o saldo disponível nas contas, que serão encaminhados para conferência e assinatura, e depois providenciados os pagamentos junto ao Agente Pagador, ou na própria Tesouraria. Recebe das Agências Bancárias "Boletins Diários de Recolhimento" contendo a arrecadação da Empresa e registra em Conta Corrente onde efetua periodicamente o saque das contas com base no saldo disponível, a fim de ser depositada toda a arrecadação na Conta com Movimento do Agente Pagador. Após o recebimento mensal dos extratos bancários, realiza a conciliação destes com a Conta Corrente, analisando e confrontando os lançamentos dos débitos e créditos. No que se refere a arrecadação da DESO nos municípios do Interior, o ocupante recebe da Divisão de Serviços Adminis



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (7)

trativos do Interior os Avisos de Crédito a fim de controlar o saldo disponível nas Agências Bancárias dos Municípios. Controla também as cauções contratuais, guardando as Cartas de Fianças dos fornecedores e empreiteiros, e devolvendo no término das obras. - Efetua o lançamento de todo o movimento diário da Tesouraria no "Boletim de Lançamentos Contábeis" que será enviado à Divisão de Processamento de Dados para emissão do "Resumo Diário de Saldos da Tesouraria" e do "Resumo Mensal". Prepara diariamente "Pasta de Receita e Despesa" contendo os documentos que comprovam os recebimentos e pagamentos efetuados, a fim de ser enviada à Seção de Processamento Contábil. Efetua serviços datilográficos das tarefas que executa, bem como serviços correlatos de acordo com a sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com a Divisão de Serviços Administrativos do Interior para solicitar documentos referentes as Agências Bancárias do Interior, com as Seções de Controle Financeiro e Administração Financeira para obter melhores esclarecimentos sobre os documentos enviados, e com a Seção de Processamento Contábil para entregar e/ou esclarecer dúvidas sobre a Pasta de Receita e Despesa. E externo, com os credores, para efetuar os pagamentos realizados na Tesouraria.

Eventuais erros no seu trabalho tais como emitir cheques incorretos ou efetuar lançamentos em contas indevidas, podem acarretar em insuficiência de saldos prejudicando a imagem da Empresa junto aos Bancos, e transtornos para regularizar a situação junto aos credores.

CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (7)

Tem autoridade para efetuar estornos quando verificar lançamentos indevidos nas diversas contas. Reporta a chefia imediata em casos de dúvidas para obter melhores esclarecimentos. Leva em conta no desempenho do cargo o Plano de Contas da Empresa, os Avisos de Crédito e os Extratos Bancários.

A maior complexidade do cargo está em controlar a arrecadação bancária da Empresa devido a atenção exigida no manuseio de valores, como também em função da quantidade de Agências Bancárias. O seu desafio é providenciar o pagamento dos compromissos assumidos pela Empresa através de cheques, ordens de saques e autorizações de pagamento, nos prazos e de forma correta, bem como controlar a arrecadação diária da Empresa de forma a obter o numerário disponível.

Atua em ambiente de escritório. O ocupante fica exposto a fadiga mental e visual devido ao volume de documentos a serem pagos e a diversidade de valores.



CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (8)

CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE FATURAMENTO

CHEFIA SUPERIOR

DIVISÃO DE FATURAMENTO E COBRANÇA

SUMÁRIO

Responde pela análise das reclamações de consumo, pela retificação de volumes de água e esgoto bem como pelo preenchimento, conferência e datilografia de formulários específicos da unidade.

ANÁLISE

A partir do recebimento da Relação de Leitura e da Relação de Ocorrência na Leitura, o ocupante analisa os consumos a fim de verificar os casos que podem ser solucionados, internamente ou os que necessitam de fiscalização, tomando as devidas providências de acordo com cada tipo de ocorrência. Controla altos consumidores através de Fichas Cadastrais a fim de realizar uma análise preventiva. Efetua análise dos Boletins de Verificação de Consumo encaminhando-os para execução dos serviços solicitados. De acordo com o resultado, efetua cálculos para a retificação do valor de consumo ou devolve o Boletim para a Seção de Atendimento ao Público. Preenche formulários específicos (Boletim de Cancelamento/Refaturamento, Boletim de Parcelamento de Contas, etc...) com a finalidade de cancelar, refaturar ou implantar valores que necessitem ser alterados, encaminhando-os à Divisão de Processamento de Dados. Efetua conferência de listagens processadas sobre os serviços solicitados a fim de verificar se foram implantados. Efetua conferência da Relação de Leituras dos quatro ciclos da capital e organiza as rotas (percursos) a serem percorridos pelos Leituristas. Verifica se todos os hidrômetros foram lidos, tomando as devidas providências caso falte alguma lei



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (8)

02 de 03

tura, e encaminha a relação para a Divisão de Processamento de Da dos. Controla a média diária de cada Leiturista, como também o per centual de erros de leitura de cada um, a fim de prestar informa ções à chefia imediata. Responde pela retificação de volumes de água e esgoto e pelo preenchimento de formulários relativos a liga ção, economia, volumes, receitas e outros, efetuando os cálculos necessários, a fim de serem encaminhados à chefia imediata, obedecendo os prazos estabelecidos. Datilografa e arquiva documentos utilizados na execução das tarefas. Executa outros serviços corre latos, de acordo com a sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com a Divisão de Processamento de Dados para solicitar revisões de serviços processados no caso de identi ficação de erros e com as Seções de Atendimento ao Público, Cadas tro, Cobrança e Instalações Prediais, para obter informações sobre categoria de imóvel dos usuários ou sobre dados contidos nas Fatu ras Mensais de Serviços, bem como para solicitar o visto no Contro le de Boletim de Verificação de Consumo ou recibos de água que de verão ser refaturados. E externos, com a PRODASE para complementa ção de alguns documentos, caso não sejam enviados pela mesma.

Tem autoridade para sclicitar da Divisão de Processamento de Dados revisão na listagem de serviços processados quando da existênci a de reclamação pelo usuário; para solicitar às outras unidades da Empresa a alteração de dados contidos nos formulários em casos de erros dos mesmos; bem como para organizar e distribuir as rotas de leituras com os Leituristas. Reporta a chefia imediata sobre a não execução da leitura sem justa causa e para a solução de problemas fora da rotina normal de trabalho. Leva em conta no desempenho do cargo a Tabela de Códigos referentes a serviços prestados pela Em

CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (8)

03 de 03

presa, bem como o Programa Geral de Operação.

Eventuais erros no seu trabalho tais como estimar o consumo incorretamente ou refaturar as contas de água com valores indevidos, podem acarretar reclamação por parte do usuário e prejuízo para a Empresa, bem como preencher e/ou conferir erroneamente os formulários podem acarretar informações de dados incorretos às unidades usuárias.

A maior complexidade do cargo está em analisar os consumos em função dos levantamentos necessários referentes a meses anteriores e da atenção requerida para distinguir os casos que podem ser solucionados internamente ou os que necessitam de fiscalização. O seu desafio é executar as atividades que lhe são atribuídas em tempo hábil e na qualidade requerida.

Atua em ambiente de escritório. O ocupante fica exposto a fadiga visual devido a atenção exigida nos códigos e valores que manuseia constantemente no desempenho de suas atribuições.



CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (9)

CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE COBRANÇA

CHEFIA SUPERIOR

DIVISÃO DE FATURAMENTO E COBRANÇA

## SUMÁRIO

Responde pela conferência e classificação da arrecadação bancária , pelo controle da entrega de Faturas Mensais de Serviços bem como pelo controle do corte de ligações de água.

## ANÁLISE

A partir do recebimento das Faturas Mensais de Serviços quitadas , enviadas pelas Agências Bancárias, o ocupante efetua a conferência das mesmas, separa as do Interior e as da Capital, agrupa-as em lotes de 50 documentos e soma os valores desses lotes a fim de checar com o total do Banco, encaminhando-as para processamento. Mensalmente preenche o Mapa e a Classificação da Arrecadação. Efetua lançamentos das Faturas (pagamentos à prazo), no livro Conta Corrente . Prepara relação mensal dos valores arrecadados por Órgãos Públicos, bem como relação do número de faturas dos usuários ou Órgãos Públicos do Interior quitadas na Capital com o valor total referente a cada município, a fim de prestar informações à Divisão de Contabilidade. É responsável pelo controle diário das tarefas de cada distribuidor de Faturas, organizando as Faturas Mensais de Serviços por rota e Órgãos Públicos a fim de que as mesmas sejam entregues aos usuários. Anexa às Faturas quando necessário, Avisos de Débitos, carimbando-as quando houver a mensagem EM DÉBITO - PAGUE NA DESO, bem como anotando qualquer observação solicitada pelo usuário. Controla a média diária de cada distribuidor, a fim de prestar informações mensais à chefia imediata. Organiza a necessidade de Passes Espe



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (9)

ciais de Perímetro Urbano de acordo com o roteiro de cada distribuidor. É responsável pelo controle do corte de ligações de água, conferindo as Ordens de Cortes recebidas com as pastas competentes (corte normal, corte no geral, confissão de dívidas e reclamação de consumo) e com a listagem Usuário em Débito a fim de verificar se a água já está cortada, se o usuário compareceu para quitar seu débito ou para solicitar a religação da água quando esta estiver cortada no normal. Caso contrário, o ocupante envia a Ordem de Corte para que seja executado o serviço pela Seção de Instalação Predial. Quando ultrapassar três meses do corte normal recebe da chefia imediata autorização a fim de que seja emitida a Ordem de Corte no geral. Elabora mensalmente relatório estatístico demonstrando o total de cortes no normal e no geral. Preenche formulário Avaliação Mensal do Corte, após os serviços executados de cada ciclo pela Seção de Instalação Predial. Datilografa e arquiva documentos utilizados na execução das tarefas. Executa outros serviços correlatos, de acordo com a sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com a Seção de Faturamento para solicitar complementação de dados referentes ao código de localização do usuário e com a Seção de Cadastro a fim de que seja providenciada a correção das faturas que estiverem com endereço fora de rota, segmento errado ou ausência do número da residência, e para atualizar códigos de localização.

Eventuais erros no seu trabalho tais como preencher com valores irreais o Mapa da Arrecadação pode acarretar em informações distorcidas à Divisão de Contabilidade; não emitir lotes de Faturas quitadas para processamento pode acarretar na permanência do débito do usuário e conseqüentemente reclamação por parte deste; bem como



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (9)

03 de 03

prestar informações incorretas sobre o corte de água pode acarretar cortes indevidos e reclamação por parte do usuário, prejudicando a imagem da Empresa perante o mesmo.

Tem autoridade para organizar e distribuir as tarefas a serem executadas pelos distribuidores de Faturas e para solucionar reclamações inerentes a estes, devido a maneira pela qual foi entregue a Fatura na residência do usuário. Reporta a chefia imediata em casos do não cumprimento das tarefas de entrega de Faturas, sem justa causa, e para a solução de problemas fora da rotina normal de trabalho. Leva em conta no desempenho do cargo a Tabela de Códigos de tipo de serviços executados pela DESO e o Cronograma de Tarefas para entrega de Faturas.

As maiores complexidades do cargo estão na transcrição dos dados necessários para efetuar a Classificação da Arrecadação, exigindo do ocupante grande atenção a fim de evitar prestar informações irreais do que foi arrecadado pela Empresa no final do mês; em separar as faturas de acordo com as rotas, em função da atenção exigida a fim de evitar que o distribuidor não cumpra o Cronograma de Tarefas; bem como em expedir uma Ordem de Corte de ligação de água, em função da atenção requerida para evitar cortes indevidos. O seu desafio é conferir e classificar a Arrecadação, controlar as atividades dos distribuidores de Faturas, bem como controlar o corte de ligação de água, na qualidade requerida e no prazo estabelecido.

Atua em ambiente de escritório.

CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (10)

CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE CADASTRO

CHEFIA SUPERIOR

DIVISÃO DE APOIO COMERCIAL

## SUMÁRIO

Responde pelo cadastramento de imóveis "in loco" e pela fiscalização de ocorrência (serviços executados, mudança de categoria, economia e outros), com a finalidade de manter atualizado o cadastro comercial da Companhia, bem como por serviços de apoio administrativo à sua unidade de trabalho.

## ANÁLISE

A partir do recebimento dos formulários "Solicitação de Serviços" emitidos pela Seção de Atendimento ao Público, e outros emitidos pela própria Seção, o ocupante se desloca ao campo a fim de localizar o imóvel para que seja cadastrado. Após localizado, confirma o endereço e calcula a dimensão e a distância do imóvel para a esquina do lado direito deste, a fim de fornecer dados na Seção para determinação do número do lote, assinalando nos formulários a situação, a categoria, o tipo de ligação, a pavimentação da rua e do passeio. Efetua a alteração do número do imóvel quando o mesmo estiver incorreto, colocando a nova plaqueta. A partir do recebimento do Boletim de Informação Cadastral, o ocupante fiscaliza imóveis quanto a serviços executados, mudanças de categoria, economia e outros, anotando no mesmo a conclusão da fiscalização para que seja feita a atualização cadastral. Efetua também fiscalização de imóveis com a ligação de água cortada, anotando no verso do formulário "Aviso de Corte" a situação encontrada. Confere as Fichas de Cadastro com o Espelho de Quadra para fins de atualização. Preenche planilhas de cadastro bem como atualiza os overlays de quadras e fichas cadastrais. Controla todos os documentos que entram e



saem da Seção, através do protocolo interno de sua unidade denominada "Controle Diário de Fiscalização e Atualização Cadastral", encaminhando-os aos responsáveis pela execução dos serviços solicitados. Datilografa e arquiva documentos utilizados na execução das tarefas. Auxilia em outras atividades da área de acordo com as necessidades da sua Unidade.

Mantém contatos internos com a Seção de Atendimento ao Público a fim de obter informações detalhadas sobre a localização de imóveis que irá cadastrar. E externos, com os usuários para obtenção de informações relativas ao imóvel a ser fiscalizado.

Eventual erro no seu trabalho tal como cadastramento incorreto, pode acarretar em atraso na execução da ligação de água do usuário prejudicando a imagem da Empresa junto ao mesmo.

Tem autoridade para alterar o número do imóvel quando este estiver incorreto. Reporta a chefia imediata sobre a não localização do imóvel e para solução de problemas fora da rotina normal de trabalho.

A maior complexidade do cargo está na localização de imóveis, em locais muitas vezes de difícil acesso, porque requer do ocupante conhecimento da cidade. O seu desafio é cadastrar ou fiscalizar o imóvel no menor espaço de tempo e na qualidade desejada para que se possa efetuar a ligação de água ou atualizar o cadastro comercial.



CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO (10)

03 de 03

Atua em ambiente externo sujeito a sol, chuva, calor e poeira. O ocupante fica exposto a fadiga física, em decorrência de posições incômodas para efetuar a metragem do imóvel. Corre o risco de acidentes de trânsito devido ao veículo utilizado para realizar as tarefas (motocicletas).

CARGO

AGENTE ADMINISTRATIVO (11)

CHEFIA IMEDIATA

SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

CHEFIA SUPERIOR

DIVISÃO DE APOIO COMERCIAL

## SUMÁRIO

Responde pelo atendimento de solicitações e/ou reclamações dos usuários através do telefone de plantão ou pessoalmente, identificando os procedimentos necessários para as situações ou problemas apresentados, fornecendo-lhes respostas, utilizando Terminais de Computação e/ou preenchendo formulários específicos para providências posteriores, com a finalidade de prestar melhores serviços aos usuários.

## ANÁLISE

A partir do recebimento de solicitações de serviços e/ou reclamações dos usuários através do telefone de plantão ou pessoalmente, o ocupante utiliza o Terminal de Computação e/ou preenche formulários específicos (Boletim de Atendimento, Solicitação de Serviços, Boletim de Verificação de Consumo, 2ª via de Contas, Guia de Recebimento, Pedido de Comprovação de Pagamento, etc.), a fim de atender situações como: ligações, reaberturas, corte de água, instalação de hidrômetros, restituição de valores pagos indevidamente, consumos alterados, ampliação de rede, débitos e outros, consultando quando necessário, Tabela de Preços dos Serviços, Relação de Usuários para Corte e Relação de Contas Emitidas. Ao término do expediente o ocupante encaminha os formulários utilizados às unidades responsáveis pelo atendimento dos mesmos. Recebe da Seção de instalações Prediais, os formulários Boletim de Atendimento contendo os serviços que foram executados para fins de comprovação da execução dos mesmos. Prepara Mapa de Acompanhamento Mensal através dos dados contidos no Controle de Discriminação de Serviços Solicitados, a fim de prestar informações à Divisão de Apoio Comercial, bem como preenche Mapa de Controle de Solicitação de Serviços a fim de manter um con



trole interno dos mesmos. Executa serviços de datilografia e arquivo da Seção. Presta toda e qualquer informação aos usuários para que os mesmos sejam orientados no sentido de solucionar seus problemas da melhor maneira possível. Executa outros serviços correlatos de acordo com sua unidade de trabalho.

Mantém contatos internos com a Divisão de Distribuição e Manutenção, Seções de Faturamento, Cobrança, Cadastro, Instalações Prediais e outras para obter ou prestar informações referentes aos serviços executados e/ou a executar. E externos, com os usuários para atender as solicitações e/ou reclamações, bem como fornecer respostas aos mesmos.

Eventuais erros no seu trabalho tais como preencher erroneamente os formulários ou cobrar indevidamente os serviços a serem executados, podem acarretar no deslocamento indevido da equipe ao local, demora na solução do problema e conseqüentemente no atendimento ao usuário prejudicando a imagem da Empresa, bem como causando prejuízos financeiros.

Tem autoridade para liberar a Fatura Mensal de Serviços para ser quitada junto ao Banco mediante a comprovação pelo usuário da fatura sem débito, como também para sugerir ao usuário outro tipo de fiscalização quando verificar que o problema não se refere ao que este solicita. Reporta a chefia imediata em casos de corte indevido, falta de recursos por parte dos usuários para pagamento dos débitos e outras ocorrências fora da sua competência para que sejam tomadas as devidas providências. Leva em conta no desempenho do cargo a Ta

bela de Preços dos Serviços e a Tabela Tarifária vigente para informar ao usuário o percentual de aumento.

A maior complexidade do cargo está no atendimento das solicitações e/ou reclamações dos usuários em função da necessidade de analisar e identificar o tipo de problema considerando a diversidade deste e as fontes a serem consultadas, exigindo do ocupante discernimento e conhecimento dos serviços prestados pela Empresa. O seu desafio é atender satisfatoriamente as solicitações e/ou reclamações dos usuários, de forma a esclarecer as situações ou problemas apresentados no menor espaço de tempo possível e de forma confiável.

Atua em ambiente de escritório. O ocupante fica exposto a uma certa fadiga visual devido a radiação de raios catódicos emitidos pelos terminais; mental, devido a atenção necessária para identificar as solicitações e/ou reclamações dos usuários, e auditiva em dias de muito atendimento em função da frequente escuta telefônica.



CARGO	AGENTE ADMINISTRATIVO (12)
CHEFIA IMEDIATA	SEÇÕES DE SERVIÇOS GERAIS E APOIO ADMINISTRATIVO
CHEFIA SUPERIOR	DISAI

## SUMÁRIO

Responde por serviços administrativos da sua unidade de trabalho.

## ANÁLISE

De acordo com o cronograma de trabalho, o ocupante desloca-se ao Interior do Estado onde realiza fiscalização das atividades administrativas, financeiras e comerciais desenvolvidas pelos sistemas, bem como quanto a necessidade de manutenção e conservação de bens patrimoniais tais como: móveis e utensílios, imóveis, reservação, adução, captação, etc..., orientando os Encarregados quanto aos seus procedimentos, com a finalidade de solucionar os problemas apresentados e/ou melhorar a eficácia do Sistema. Efetua o controle de contratos de locação, através de formulários específicos, verificando período de vigência e valor da prestação, bem como contacta com o locador para possível renovação. Efetua triagem dos documentos recebidos e/ou enviados através dos malotes de cada cidade. O ocupante também executa atividades internas tais como conferência da receita de cada cidade do Interior, através dos extratos bancários a fim de efetuar a conciliação bancária, anotando as diferenças encontradas para posterior cobrança aos Encarregados de Sistemas. Confere os documentos das despesas efetuadas mensalmente em cada cidade, através do Mapa de Prestação de Contas, preenchendo formulário específico a fim de efetuar a prestação de contas do



Fundo Rotativo, e encaminhando-os às unidades competentes. Administra o Fundo Rotativo estipulado para a sua unidade de trabalho conferindo cada Nota Fiscal e Recibo, para prestação de contas semanal através de formulário específico que é encaminhado à Seção de Administração Financeira, juntamente com a prestação de contas de adiantamentos adquiridos pela Divisão. Controla as despesas dos Escritórios do Interior através de formulário próprio, com a finalidade de prestar informações ao Chefe da Divisão e ao Gerente de Operação do Interior. Preenche formulário de constituição ou complementação de Fundo Rotativo para cada cidade quando solicitado pela mesma, para que seja encaminhado à Seção de Tesouraria. Efetua a conferência da listagem "Relação de Leitura" referente a cada cidade do Interior, dos formulários "Planilha de Cadastro", "Boletins de Parcelamento de Dívida", "Canhotos de Faturas Quitadas", "Remessa para Cobrança", "Cancelamento/Refaturamento", "Demonstrativo Mensal de Faturamento/Recebimento", "Controle Geral de Refaturamento" e outros, verificando se a capa de lote está corretamente preenchida, corrigindo-os quando necessário e protocolando-os para que sejam emitidos à Divisão de Processamento de Dados. Após o processamento, separa-os, empacotando-os a fim de que sejam enviados para cada cidade do Interior. Elabora Relatório Mensal de Comercialização referente a cada Sistema, contendo informações sobre ligações, economias, volume faturado, etc... Controla mensalmente os materiais de expediente e de ligações domiciliares de cada cidade, preparando o Pedido Interno para atender a solicitação, após aprovação da chefia imediata. Elabora o Quadro Demonstrativo de Faturamento/Recebimento através de informações prestadas pelos Encarregados de Sistema, calculando em formulário específico, o percentual da receita em relação ao faturamento de cada cidade. Executa outros serviços correlatos de acordo com a solicitação da chefia, bem como serviços datilográficos.

Mantém contatos internos com a Seção de Análise Contábil para prestar esclarecimentos sobre problemas que surgem em relação a área, com os Encarregados de Sistemas a fim de obter esclarecimentos sobre problemas do Fundo Rotativo ou dos extratos bancários, e para orientá-los quanto ao procedimento de suas atividades, bem como com outras unidades para solicitar informações necessárias à execução dos trabalhos.

Eventuais erros no seu trabalho tais como preparar prestação de contas do Fundo Rotativo em duplicidade pode acarretar remessa repetida de dinheiro para a mesma cidade ou em erro na Prestação de Contas do Fundo Rotativo que administra; bem como conferir o Demonstrativo Mensal de Faturamento/Recebimento e o Controle Geral de Refaturamento incorretamente pode acarretar prestar informações irreais sobre cancelamento/refaturamento e receitas das cidades do Interior.

Reporta a chefia imediata sobre soluções de problemas encontrados fora da rotina normal de trabalho.

As maiores complexidades do cargo estão em conferir os documentos do Interior para prestar contas às Unidades competentes, porque requer do ocupante muita atenção e discernimento para solucionar problemas encontrados e evitar informações incorretas; bem como em fiscalizar as atividades administrativas, financeiras e comerciais desenvolvidas pelos sistemas em função do conhecimento técnico exigido. O seu desafio é executar as atividades que lhe são atribuídas com eficácia e no prazo requerido a fim de prestar apoio admi