

MANUAL DE DESCRIÇÃO DE
FUNÇÕES
GERÊNCIA DE HOSPEDAGEM
ANEXO 01 - PORTARIA Nº 06/2024



Agosto - 2024

APRESENTAÇÃO

Esta edição do Manual de Descrição de Funções da CBDE – Confederação Brasileira do Desporto Escolar, tem a finalidade de servir como instrumento de apoio efetivo à Empresa, através de informações mais precisas sobre as tarefas, responsabilidades, requisitos básicos e conhecimentos necessários ao desempenho das diversas funções do Comitê Organizador dos Eventos da CBDE.

DESCRIÇÃO DE CARGOS

É o processo de registro das tarefas e atribuições que compõem um cargo e das demais características que lhe conferem uma identidade própria, das demais funções do Comitê Organizador dos Eventos da CBDE.

OBJETIVOS DA DESCRIÇÃO DE CARGOS

A elaboração deste Manual de Descrição das Funções tem o seguinte objetivo básico:

1 - Permitir a classificação correta dos candidatos nas funções existentes no Processo de Seleção dos Eventos da CBDE, de acordo com as tarefas e requisitos básicos para desempenho da função. Esta uniformização no critério das classificações visa evitar que as unidades funcionais utilizem nomenclaturas diferentes para enquadramento dos autônomos nos cargos, facilitando o remanejamento interno de pessoal quando necessário.

2 - Criar condições ao Serviço de Recrutamento e Seleção de estabelecer parâmetros bem definidos para triagem e seleção de pessoal, de acordo com as tarefas e requisitos exigidos para o desempenho da função.

Além dos objetivos já mencionados, a Descrição de Funções é uma ferramenta gerencial que visa oferecer subsídios para as seguintes atividades:

- Planos organizativos – análise de estruturas, procedimentos;
- Organização e planejamento da força de trabalho;
- Orientação do supervisor na administração do trabalho e de seus subordinados;
- Demonstrar ao autônomo das tarefas/funções inerentes ao seu cargo;

DEFINIÇÃO DOS CAMPOS DA DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES

Título da Função:

É a nomenclatura pela qual a Função é conhecida na Instituição.

Evento:

Citar a nomenclatura do evento a que pertence a função.

Área:

Citar a nomenclatura da Área a que pertence a função.

Subordinação:

Citar a nomenclatura da função em que a chefia imediata está ocupando.

Descrição Sumária:

Descrição do principal objetivo da função pelo qual o ocupante é responsável, apresentado de maneira resumida, considerando a abrangência da função e possibilitando uma visão geral da função exercida.

Descrição Detalhada:

Descrição de cada uma das atividades desempenhadas para atingir o principal objetivo da função, mencionando a maneira como são executadas e o objetivo a ser alcançado.

Requisitos Mínimos:

Requisitos necessários e exigidos para que o autônomo ocupe a função em questão, desempenhando com êxito as suas funções.

Requisitos Desejáveis:

Além dos Requisitos Mínimos, são especificados os Requisitos Desejáveis como diferencial para que o autônomo se destaque no desempenho de suas funções.

Formação Escolar: Nível de ensino formal requerido para a função.

Experiência na Função: Tempo de experiência requerido para ocupar a função.

Conhecimentos: Conhecimentos requeridos para o desempenho das funções.

Habilidades / atitudes: Habilidades necessárias para o desempenho do autônomo na função especificada.

| TÍTULO DA FUNÇÃO | | |
|--|--|--|
| GERÊNCIA DE HOSPEDAGEM | | |
| Evento: CBDE | Área: Diretoria de Operações | Subordinação: Diretoria de Operações |
| ATRIBUIÇÕES / TAREFAS / RESPONSABILIDADES | | |
| Descrição Sumária: Gerenciar e orientar todas as atividades operacionais e administrativas, nos padrões pré-estabelecidos pela Confederação Brasileira do Desporto Escolar – CBDE proporcionando aos participantes a melhor experiência possível nos eventos esportivos. | | |
| Descrição Detalhada: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planejar, liderar, acompanhar, supervisionar e auxiliar na execução de todas as atividades pertinentes aos cargos pertencentes a Gerência de Hospedagem; ✓ Acompanhar os serviços pertinentes as atribuições da Gerência de Hospedagem oferecidos pelas empresas contratadas para o evento; ✓ Executar orçamentos dos projetos previstos e aprovados. ✓ Elaborar e realizar reuniões necessárias para a execução dos serviços, com a possível elaboração de atas quando necessário; ✓ Conhecer e aplicar as políticas e procedimentos da entidade pertinente a sua área de atuação e protocolos; ✓ Participar, conforme políticas internas da CBDE, de comissões, projetos, cursos, eventos. ✓ Executar tarefas pertinentes à área de atuação, utilizando-se de equipamentos e programas de informática; ✓ Emitir parecer técnico quando solicitado; ✓ Elaborar e apresentar no prazo estabelecido o Relatório de Gestão da área com todas as informações pré-estabelecidas com a Diretoria de Operações; ✓ Participar e quando designado representar a Diretoria de Operações nas reuniões específicas dos assuntos pertinentes a Gerência de Hospedagem; | | |
| REQUISITOS | | |
| MÍNIMOS | DESEJÁVEIS | |
| Formação Escolar: ✓ Ensino superior Completo | Formação Escolar: ✓ Curso superior completo, cursos relacionados a atendimento ao cliente e serviços. | |
| Experiência na Função: ✓ Atuação em eventos esportivos de grande porte ✓ Atuação direta com pessoas | Experiência na Função: ✓ Atuação em serviços avançado de serviço de assistência ao cliente ✓ Experiência em trabalho com informações ao cliente | |
| Conhecimentos: ✓ Redação oficial ✓ Pacote office ✓ Internet e Correio Eletrônico | Conhecimentos: ✓ Inglês avançado ✓ Espanhol Básico | |

| | |
|---------------------|---|
| ✓ Gestão de Pessoas | Habilidades / Atitudes: <ul style="list-style-type: none">✓ Comunicação Eficaz;✓ Dinamismo;✓ Flexibilidade;✓ Gestão de Conflitos;✓ Iniciativa e proatividade;✓ Bom Relacionamento Interpessoal;✓ Capacidade de Trabalhar sob Pressão;✓ Objetividade na solução de problemas e execução de tarefas;✓ Atenção aos detalhes;✓ Disponibilidade de Viajar; |
|---------------------|---|

| TÍTULO DA FUNÇÃO | | |
|--|--|--|
| ASSESSORIA ADMINISTRATIVA DE SERVIÇOS | | |
| Evento: CBDE | Área: Diretoria de Operações | Subordinação: Gerência de Hospedagem |
| ATRIBUIÇÕES / TAREFAS / RESPONSABILIDADES | | |
| Descrição Sumária: Assessorar a Gerência de hospedagem nos trabalhos administrativos inerente a hospedagem, dos eventos da CBDE. | | |
| Descrição Detalhada: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar toda parte administrativa inerente a gerência de hospedagem; ✓ Elaboração de planilhas de controle; ✓ Inserção de dados no sistema CBDE referente a hospedagens; ✓ Auxiliar a gerência de hospedagens e suas coordenações na organização administrativa, como armazenamento de documentos. ✓ Escanear e inserir os documentos nas pastas de armazenamento da CBDE; ✓ Organizar as pastas de trabalho dentro do VPN conforme política da CBDE; ✓ Elaboração das atas de reunião da gerência de hospedagem; | | |
| REQUISITOS | | |
| MÍNIMOS | DESEJÁVEIS | |
| Formação Escolar: ✓ Superior Completo | Formação Escolar: ✓ Superior completo, Curso de organização Administrativo ou afins; | |
| Experiência na Função: ✓ Atuação em eventos na área administrativa ✓ Experiencia em organização de documentos | Experiência na Função: ✓ Experiencia em eventos esportivos ✓ Experiencia com organização administrativa de documentos físicos e digitais. | |
| Conhecimentos: ✓ Redação oficial ✓ Organização de arquivos ✓ Pacote office ✓ Internet e Correio Eletrônico ✓ Gestão de documentos | Conhecimentos: ✓ Inglês ou Espanhol Básico | |
| | Habilidades / Atitudes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicação Eficaz; ✓ Flexibilidade; ✓ Iniciativa e proatividade; ✓ Planejamento; ✓ Bom Relacionamento Interpessoal; ✓ Capacidade de Trabalhar sob Pressão; ✓ Objetividade na solução de problemas e execução de tarefas; ✓ Atenção aos detalhes; ✓ Disponibilidade de Viajar; | |

| TÍTULO DA FUNÇÃO | | |
|--|--|--|
| COORDENAÇÃO DE SERVIÇO DE APOIO AVANÇADO | | |
| Evento: CBDE | Área: Diretoria de Operações | Subordinação: Gerência de Hospedagem |
| ATRIBUIÇÕES / TAREFAS / RESPONSABILIDADES | | |
| Descrição Sumária: Coordenar os Assessores de Serviços de Apoio Avançado, delegando funções, organizando distribuição de trabalho, criação de relatórios de controle e acompanhamento do trabalho desenvolvido. | | |
| Descrição Detalhada: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interagir com os Assessores de Serviços de Apoio Avançado para atender suas necessidades e fornecer suporte necessário; ✓ Garantir um excelente atendimento aos participantes, lidando com consultas, reclamações ou solicitações de ajuda de forma profissional, cortês e eficiente; ✓ Criação de planilha de controle de distribuição de água, kit lanches e demais eventos necessários para a função; ✓ Planejar a operação de embarque das delegações nos hotéis, a fim de cumprir os horários determinados pela direção do evento; ✓ Leitura diária do boletim oficial do evento para ter as informações atualizadas para ser passado aos Assessores de Serviços de Apoio Avançado; ✓ Trabalhar em colaboração com outras equipes e departamentos para resolver problemas que envolvam diferentes aspectos do serviço as delegações; ✓ Garantir um alto nível de satisfação do cliente, fornecendo um serviço personalizado; ✓ Lidar com reclamações e preocupações de forma eficiente e profissional; ✓ Manter registros detalhados de reclamações e suas resoluções para análise posterior; ✓ Identificar tendências e padrões com base no feedback do cliente e propor soluções proativas; | | |
| REQUISITOS | | |
| MÍNIMOS | DESEJÁVEIS | |
| Formação Escolar: ✓ Ensino superior Completo | Formação Escolar: ✓ Curso superior completo, cursos relacionados a atendimento ao cliente e serviços. | |
| Experiência na Função: ✓ Atuação em eventos esportivos de grande porte ✓ Atuação direta com pessoas | Experiência na Função: ✓ Atuação em serviços avançado de serviço de assistência ao cliente ✓ Experiencia em trabalho com informações ao cliente | |
| Conhecimentos: ✓ Redação oficial ✓ Pacote office ✓ Internet e Correio Eletrônico | Conhecimentos: ✓ Inglês avançado ✓ Espanhol Básico | |

| | |
|---------------------|---|
| ✓ Gestão de Pessoas | Habilidades / Atitudes: <ul style="list-style-type: none">✓ Comunicação Eficaz;✓ Dinamismo;✓ Flexibilidade;✓ Gestão de Conflitos;✓ Iniciativa e proatividade;✓ Bom Relacionamento Interpessoal;✓ Capacidade de Trabalhar sob Pressão;✓ Objetividade na solução de problemas e execução de tarefas;✓ Atenção aos detalhes;✓ Disponibilidade de Viajar; |
|---------------------|---|

| TÍTULO DA FUNÇÃO | | |
|--|--|--|
| ASSESSORIA DE SERVIÇO DE APOIO AVANÇADO | | |
| Evento: CBDE | Área: Diretoria de Operações | Subordinação: Gerência de Hospedagem |
| ATRIBUIÇÕES / TAREFAS / RESPONSABILIDADES | | |
| Descrição Sumária: | | |
| Prestar assistência relacionadas ao fornecimento de suporte aos participantes do evento com informações, orientações e serviços conforme planejamento estratégico do evento | | |
| Descrição Detalhada: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interagir com os participantes para atender suas necessidades e fornecer suporte necessário; ✓ Garantir um excelente atendimento aos participantes, lidando com consultas, reclamações ou solicitações de ajuda de forma profissional, cortês e eficiente; ✓ Orientar as delegações sobre horários de jogos, alimentação e demais atividades do evento; ✓ Ajudar na operação de embarque das delegações nos hotéis, a fim de cumprir os horários determinados pela direção do evento; ✓ Leitura diária do boletim oficial do evento para ter as informações atualizadas para ser passado aos chefes de delegações em caso de dúvidas; ✓ Trabalhar em colaboração com outras equipes e departamentos para resolver problemas que envolvam diferentes aspectos do serviço as delegações; ✓ Garantir um alto nível de satisfação do cliente, fornecendo um serviço personalizado; ✓ Lidar com reclamações e preocupações de forma eficiente e profissional; ✓ Manter registros detalhados de reclamações e suas resoluções para análise posterior; ✓ Identificar tendências e padrões com base no feedback do cliente e propor soluções proativas; | | |
| REQUISITOS | | |
| MÍNIMOS | DESEJÁVEIS | |
| Formação Escolar: ✓ Segundo Grau Completo | Formação Escolar: ✓ Curso superior completo, cursos relacionados a atendimento ao cliente e serviços. | |
| Experiência na Função: ✓ Atuação em eventos esportivos de grande porte ✓ Atuação direta com pessoas | Experiência na Função: ✓ Atuação em serviços avançado de serviço de assistência ao cliente ✓ Experiencia em trabalho com informações ao cliente | |
| Conhecimentos: ✓ Redação oficial ✓ Pacote office ✓ Internet e Correio Eletrônico ✓ Gestão de Pessoas | Conhecimentos: ✓ Inglês avançado ✓ Espanhol Básico | |
| | Habilidades / Atitudes: ✓ Comunicação Eficaz; ✓ Dinamismo; ✓ Flexibilidade; | |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Gestão de Conflitos;✓ Iniciativa e proatividade;✓ Bom Relacionamento Interpessoal;✓ Capacidade de Trabalhar sob Pressão;✓ Objetividade na solução de problemas e execução de tarefas;✓ Atenção aos detalhes;✓ Disponibilidade de Viajar; |
|--|--|

| TÍTULO DA FUNÇÃO | | |
|--|--|--|
| COORDENAÇÃO DE HOSPEDAGEM | | |
| Evento: CBDE | Área: Diretoria de Operações | Subordinação: Gerência de Hospedagem |
| ATRIBUIÇÕES / TAREFAS / RESPONSABILIDADES | | |
| Descrição Sumária: Responsável por coordenar as operações relacionadas à hospedagem dos participantes, equipes e convidados do evento. | | |
| Descrição Detalhada: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordenar o processo de reserva (ROOM LIST) e realizar o acompanhamento necessário para garantir que todas as reservas sejam concluídas com sucesso; ✓ Garantir que os serviços oferecidos nos hotéis como limpeza, café da manhã e outros serviços oferecidos sejam cumpridos conforme contratação; ✓ Coordenar e acompanhar junto aos atachês os check ins e check out dos participantes do evento; ✓ Recolher ao final do evento o room list fornecido pelo hotel assinado e carimbado para prestação de contas; ✓ Definir atribuições e responsabilidades e coordenar as ações da assessoria de hospedagem; ✓ Monitorar a execução das ações do planejamento estratégico com seus indicadores, realizando o acompanhamento das metas; ✓ Elaborar os relatórios de execução e de resultados da coordenação de hospedagem; ✓ Cobrar o relatório de atividades da equipe de trabalho da sua coordenação | | |
| REQUISITOS | | |
| MÍNIMOS | DESEJÁVEIS | |
| Formação Escolar: ✓ Superior Completo | Formação Escolar: ✓ Graduação ou superior em Hotelaria | |
| Experiência na Função: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atuação em eventos esportivos de grande porte ✓ Atuação em rede hoteleira ou em agência de viagens | Experiência na Função: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agente de hospedagem ✓ Membro de Comissões Organizadoras de Eventos Esportivos na área de hotelaria e/ou serviços | |
| Conhecimentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organização de arquivos ✓ Pacote office ✓ Internet e Correio Eletrônico ✓ Gestão de Pessoas ✓ Gestão Esportiva ✓ Gestão de Projetos | Conhecimentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inglês e espanhol | |
| | Habilidades / Atitudes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Competência Técnica; ✓ Comunicação Eficaz; ✓ Dinamismo; ✓ Flexibilidade; ✓ Habilidade Negocial; ✓ Gestão de Conflitos; ✓ Iniciativa e proatividade; ✓ Planejamento; | |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Bom Relacionamento Interpessoal;✓ Capacidade de Trabalhar sob Pressão;✓ Atenção aos detalhes;✓ Disponibilidade de Viajar; |
|--|--|

| TÍTULO DA FUNÇÃO | | |
|---|--|--|
| ASSESSORIA DE HOSPEDAGEM | | |
| Evento: CBDE | Área: Diretoria de Operações | Subordinação: Gerência de Hospedagem |
| ATRIBUIÇÕES / TAREFAS / RESPONSABILIDADES | | |
| Descrição Sumária: Responsável por executar as operações relacionadas à hospedagem dos participantes, equipes e convidados do evento. | | |
| Descrição Detalhada: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Assessorar o processo de reserva (ROOM LIST) e realizar o acompanhamento necessário para garantir que todas as reservas sejam concluídas com sucesso; ✓ Fiscalizar que os serviços oferecidos nos hotéis como limpeza, café da manhã e outros serviços oferecidos sejam cumpridos conforme contratação; ✓ Liderar junto aos atachês os check ins e check out dos participantes do evento passando as orientações necessárias conforme planejamento; ✓ Recolher ao final do evento o room list fornecido pelo hotel assinado e carimbado para prestação de contas; ✓ Acompanhar as atribuições e responsabilidades e coordenar as ações dos atachês; ✓ Elaborar os relatórios de execução e de resultados e enviar para a coordenação de hospedagem; | | |
| REQUISITOS | | |
| MÍNIMOS | DESEJÁVEIS | |
| Formação Escolar: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Segundo Grau completo ou Superior Incompleto | Formação Escolar: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Graduação ou superior em Hotelaria | |
| Experiência na Função: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atuação em eventos esportivos de grande porte ✓ Atuação em rede hoteleira ou em agência de viagens | Experiência na Função: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agente de hospedagem ✓ Membro de Comissões Organizadoras de Eventos Esportivos na área de hotelaria e/ou serviços | |
| Conhecimentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organização de arquivos ✓ Pacote office ✓ Internet e Correio Eletrônico ✓ Gestão de Pessoas ✓ Gestão Esportiva ✓ Gestão de Projetos | Conhecimentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inglês e espanhol | |
| | Habilidades / Atitudes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Competência Técnica; ✓ Comunicação Eficaz; ✓ Dinamismo; ✓ Flexibilidade; ✓ Habilidade Negocial; ✓ Gestão de Conflitos; ✓ Iniciativa e proatividade; ✓ Planejamento; ✓ Bom Relacionamento Interpessoal; ✓ Capacidade de Trabalhar sob Pressão; | |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Atenção aos detalhes;✓ Disponibilidade de Viajar; |
|--|--|