

Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

Introdução

Esse documento tem como objetivo descrever as atividades profissionais e obrigações de cada área dentro da FreeBSD Brasil LTDA, assim como dar ao funcionário uma perspectiva de crescimento profissional dentro da empresa.



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

Analista de Suporte Unix

1 – Estagiário / Trainee

Funções

- Estudar
- Investigar (*Itens de Pró-ação*)
- Pesquisar
- Acompanhar detalhadamente todas as chamadas de suporte atendidas pelo resto da equipe e:
 - Identificar quais dessas chamadas de suporte estaria mais apto a responder e pesquisar até o ponto de estar apto a responder;
 - Se oferecer para responder todas as chamadas que identificar ser apto, e responder.
 - Pesquisar/estudar os itens das outras chamadas de suporte que não está apto a responder (mesmo as que não tem a menor ideia do que aquele assunto trata).
 - Em caso de execução de serviços de consultoria a clientes níveis 2 e 3, o profissional deve passar ao seu supervisor a relação de horas gastas para execução do serviço, para que seja então somadas o número de horas já utilizadas pelo cliente em seu contrato em vigor.

Benefício Profissional



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Cursará todos os programas de treinamento (será treinado), que sejam parte do cronograma da empresa;
- Será orientado onde pesquisar, como pesquisar, e terá os outros integrantes da equipe a disposição para esclarecer e discutir sobre os itens pesquisados;
- Deverá, após o treinamento, por em prática TODOS os assuntos vistos em sala de aula, sem exceção. Para isso usará o laboratório da empresa;
- O profissional terá a primeira hora de trabalho de cada dia livre para:
 - Pesquisar e estudar soluções de problemas de clientes;
 - Pesquisar novas soluções;
 - Desempenhar funções não prioritárias (relacionadas a comunidade, por exemplo, ou funções classificadas como não prioritárias dentro da empresa - ex, tradução do *BSD Hacks*);
 - Rever chamadas abertas no último dia, que ainda não foram fechadas;
 - Desempenhar qualquer outra função que julgar necessário;

Benefício Empregatício

- Custeio de gastos com transporte;
- Bolsa de estágio variando de 1 salário mínimo até 2,5 salários;
- Atribuições salariais seguem padrões estabelecidos pelo Sindicato e pela empresa de Consultoria em Recursos Humanos especializada em TI, RHInfo (<http://www.rhinfo.com.br/sal-ti.htm>)

Outras informações

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 4 de 44



Plano de Carreira
FreeBSD Brasil LTDA
Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Essa etapa da carreira varia de 6 meses até o máximo de 12 meses;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

2 - Analista Suporte Unix Júnior

Funções

- Atendimento ao cliente por telefone e correio eletrônico;
- Suporte técnico por telefone, correio e acesso remoto nos servidores do cliente;
- O profissional deve estar apto a prestar suporte plenamente em pelo menos 50% de todos os itens de suporte oferecidos pela FreeBSD Brasil LTDA, para todos os níveis de suporte;
- Deve estar apto a prestar suporte plenamente para todos os clientes Nível 1;
- Deve ter segurança técnica ao prestar suporte a todos os clientes Nível 1;
- Deve estar apto tecnicamente a prestar suporte a clientes Nível 2 e Nível 3;
- Em caso de execução de serviços de consultoria a clientes níveis 2 e 3, o profissional deve passar ao seu supervisor a relação de horas gastas para execução do serviço, para que seja então somadas o número de horas já utilizadas pelo cliente em seu contrato em vigor.
- Em caso de não conseguir resolver plenamente o problema dos clientes nível 2 e 3 (os outros 50% dos itens de suporte oferecidos contratualmente) o profissional deve:
 - Dedicar tempo para estudo e entendimento do problema;
 - Procurar e aprender a solução do problema, podendo contar com:
 - Outros membros da equipe de suporte;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Com seu supervisor técnico;
- Pesquisas online (listas de discussão oficiais, sites, documentação, etc);
- Deve ser extremamente pró-ativo;
 - Deve identificar itens demandados pelos clientes, que ficaram sem resposta satisfatória, e informar seu supervisor;
 - Deve pesquisar soluções a itens sem respostas satisfatórias, mesmo que as chamadas de suporte tenha sido fechadas (ou seja, fechadas de uma forma aquém do que o cliente esperava, ou fechadas de forma que você - o analista - identificar que não eram as melhores);
 - Deve estar disponível para outras atividades da empresa, em especial:
 - Iniciativas da comunidade (documentação, site, notícias);
 - Tradução do BSD Hacks;
 - Esses itens tem baixa prioridade, porem, são funções;
 - Uma vez sendo auxiliado pelo supervisor ou tendo descoberto uma solução ideal em equipe, o profissional deve entender plenamente a solução ao problema, tanto conceitualmente quanto na prática, para não sentir dificuldades ao encontrar novamente o mesmo problema;
 - Para isso o profissional deve estudar e colocar em pratica suas dúvidas no laboratório;

Benefícios Profissionais

- Crescimento profissional e aprendizado;
- Qualquer treinamento técnico que o profissional queira realizar, se não oferecido pela FreeBSD Brasil, e que envolva atividades profissionais

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 7 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- da companhia, a empresa custeará 50% do investimento profissional;
- Periodicamente haverá treinamento técnico interno, com os itens identificados e sugeridos pelo supervisor, na ordem e prioridade definida pelo supervisor;
 - Portanto ao identificar, necessidade de aperfeiçoamento de itens relativos a FreeBSD, sugerir ao supervisor treinamento interno sobre o mesmo;
 - Custo de deslocamento/transporte para eventos técnicos, que o supervisor julgar proveitosos para o trabalho desempenhado pelo profissional, poderão ter custeamento de até 100% dos custos, pela companhia;
 - No caso acima mencionado, ao chegar na empresa, o profissional tem a oportunidade de repassar o conhecimento, em forma de seminário técnico para os membros da equipe que não participaram do mesmo evento;
 - Aperfeiçoamento profissional interno de no mínimo 5 horas mensais (e sem máximo, o que conta é a demanda); exceto se:
 - O supervisor não identificar demanda alguma de aperfeiçoamento interno e os membros da equipe concordarem;
 - Se não concordar devem avisar o supervisor sobre a necessidade de treinamento interno sobre o assunto;
 - O profissional deve ser capaz de implementar do zero (*from scratch*) toda e qualquer solução e serviços abordados/ministrados em treinamento, tanto nas grades formais de treinamento da FreeBSD Brasil LTDA, quanto nos treinamentos interno - em até um mês após o treinamento interno ter sido realizado/ministrado;
 - O profissional terá a primeira hora de trabalho de cada dia para:
 - Pesquisar e estudar soluções de problemas de clientes;

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 8 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Pesquisar novas soluções;
- Desempenhar funções não prioritárias (relacionadas a comunidade, por exemplo, ou funções classificadas como não prioritárias dentro da empresa - ex, tradução BSD hacks);
- Rever chamadas abertas no último dia, que ainda não foram fechadas;
- Desempenhar qualquer outra função que julgar necessário;

Benefícios Empregatícios:

- Custo de transporte de até duas passagens diárias de transporte público;
- Remuneração adicional de 20% sobre o valor bruto de todas as consultorias externas (não clientes) realizadas pelo profissional no mês;
- Filiação do funcionário ao Plano de Saúde Corporativo, proporcionando assim melhor relação custo/benefício para o funcionário frente a planos de saúde não corporativos;
- Custeio adicional de 50% do gasto com o plano de saúde corporativo na modalidade (tipo de plano) escolhida pelo profissional;
- Se o profissional não quiser ser contratado (CLT) e preferir trabalhar em regime de prestador de serviço Pessoa Jurídica, conta com benefício do 13 salário da mesma forma como um CLT;
- Remuneração de com pisos e tetos salariais condizentes com a função, de acordo com sindicatos e consultorias em recursos humanos (essa informação é claramente apresentada em entrevistas e processos de seleção junto à FreeBSD Brasil LTDA), definido de acordo com:

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 9 de 44



Plano de Carreira **FreeBSD Brasil LTDA**

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Avaliação de desempenho profissional realizada pelo supervisor e a gerência administrativa;
- Tempo de serviços prestados a companhia;
- Atribuições salariais seguem padrões estabelecidos pelo Sindicato e pela empresa de Consultoria em Recursos Humanos especializada em TI, RHInfo (<http://www.rhinfo.com.br/sal-ti.htm>);

Outras Informações

- Expectativa de carreira varia de 1 ano (ideal) até o máximo de 5 anos;
- 3% a 5% de reajuste salarial anual;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

3 - Analista Suporte e Infra-estrutura de IDC (Internet Data Center)

Funções

- O Analista de IDC deve ser capaz de implementar, gerir e manter toda a infra-estrutura de serviços e servidores do data center, que por serem serviços especializados são pouco abrangentes;
- O Analista de IDC, deve ter disponibilidade 24x7 para monitorar e resolver qualquer problema que venha ocorrer em servidores de clientes do data center;
- Implementar todos os serviços que forem solicitados pelos clientes a serem hospedados no IDC;
- Responsável pela migração de dados de clientes para os servidores do IDC;
- Responsável por fazer *backups* diários, semanais, mensais e anuais de todos os servidores do IDC;
- Realizar atendimento telefônico e por correio eletrônico ao cliente;
- Prestar suporte técnico por telefone, correio eletrônico e acesso remoto e fisicamente nos servidores do cliente;
- O profissional deve estar apto a prestar suporte plenamente em todos os servidores e serviços que estejam em funcionamento no data center;
- Deve ser extremamente pró-ativo;
- Deve identificar itens demandados pelos clientes, que ficaram sem resposta satisfatória, e informar a super-intendencia do data center;
- Deve pesquisar soluções a itens sem respostas satisfatórias, mesmo



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

que as chamadas de suporte tenham sido fechadas (ou seja, fechadas de uma forma aquém do que o cliente esperava, ou fechadas de forma que você - o analista - identificar que não eram as melhores);

- Uma vez sendo auxiliado pela superintendencia do data center ou tendo descoberto uma solução ideal em equipe, o profissional deve entender plenamente a solução ao problema, tanto conceitualmente quanto na prática, para não sentir dificuldades ao encontrar novamente o mesmo problema;
- Para isso o profissional deve estudar e colocar em pratica suas duvidas no laboratório;
- Responsável pela manutenção do hardware;
- Em caso de problemas de hardware, diagnosticar e reportar o problema a superintendencia do data center para que sejam tomadas as medidas necessárias;
- Conseguir identificar todos os pontos únicos de falha da IDC e solicitar a aquisição do número mínimo que achar conveniente de ítems para reposição em caso defeito, afim de garantir o menor *downtime* possível dos serviços do cliente (por exemplo fonte de alimentação, disco rígido, pente de memoria, entre outros);
- Caso o profissional exerça outra função dentro da empresa todas as funções intrínsecas ao IDC são prioritárias

Benefícios Profissionais

- Crescimento profissional e aprendizado;
- O profissional terá direito de participar de todos os treinamentos ministrados pela FreeBSD Brasil LTDA;
- Qualquer treinamento técnico que o profissional queira realizar, se não

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 12 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

oferecido pela FreeBSD Brasil LTDA, e que envolva atividades profissionais da companhia, a empresa custeará 50% do investimento profissional;

- Periodicamente haverá treinamento técnico interno, com os itens identificados e sugeridos pela superintendência do data center, na ordem e prioridade definida pela superintendência do data center;
 - Portanto ao identificar, necessidade de aperfeiçoamento de itens relativos a FreeBSD, sugerir a superintendencia do data center treinamento interno sobre o mesmo;
- Custo de deslocamento/transporte para eventos técnicos, que o supervisor julgar proveitosos para o trabalho desempenhado pelo profissional, poderão ter custeamento de até 100% dos gastos, pela companhia;
 - No caso acima mencionado, ao chegar na empresa, o profissional tem a oportunidade de repassar o conhecimento adquirido, em forma de seminário técnico para os membros da equipe que não participaram do mesmo evento;
- Aperfeiçoamento profissional interno de no mínimo 5 horas mensais (e sem máximo, o que conta é a demanda); exceto se:
 - A superintendencia do data center não identificar demanda alguma de aperfeiçoamento interno e os membros da equipe concordarem;
 - Se não concordar, devem informar a gerência de IDC acerca da necessidade de aperfeiçoamento interno sobre o item em questão;
- O profissional deve ser capaz de implementar do zero (*from scratch*) toda e qualquer solução e serviços abordados/ministrados em treinamento, tanto as grades formais de treinamento da FreeBSD Brasil LTDA, quanto os treinamentos internos, em até um mês após o treinamento interno ter sido realizado/ministrado;

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 13 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Se necessário, laboratório da companhia está a disposição para exercícios e criação de cenários práticos;

Benefícios Empregatícios

- Custo de transporte de até duas passagens diárias de transporte público;
- Remuneração adicional de 20% sobre o valor bruto de todas as consultorias externas (não clientes) realizadas pelo profissional no mês;
- Filiação do funcionário ao Plano de Saúde Corporativo, proporcionando assim melhor relação custo/benefício para o funcionário frente a planos de saúde não corporativos;
- Custeio adicional de 50% do desconto com o plano de saúde corporativo na modalidade (tipo de plano) escolhida pelo profissional;
- Se o profissional não quiser ser contratado (CLT) e preferir trabalhar em regime de prestador de serviço Pessoa Jurídica, conta com benefício do 13 salário, como CLT;
- Remuneração de com pisos e tetos salariais condizentes com a função, de acordo com sindicatos e consultorias em recursos humanos (essa informação é claramente apresentada em entrevistas e processos de seleção junto à FreeBSD Brasil LTDA), definido de acordo com:
 - Avaliação de desempenho profissional realizada pela superintendencia do data center e a gerência administrativa;
 - Tempo de serviços prestados a companhia;
- Atribuições salariais seguem padrões estabelecidos pelo Sindicato e pela empresa de Consultoria em Recursos Humanos especializada em



Plano de Carreira
FreeBSD Brasil LTDA
Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

TI, RHInfo (<http://www.rhinfo.com.br/sal-ti.htm>)

Outras informações

- Expectativa de carreira varia de 1 ano (ideal) até o máximo de 5 anos;
- 3% a 5% de reajuste salarial anual;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

4 - Analista de Suporte Unix Pleno

Funções

- Realizará atendimento telefônico e por correio eletrônico ao cliente;
- Prestará suporte técnico por telefone, correio eletrônico e acesso remoto nos servidores do cliente;
- O profissional deve estar apto a prestar suporte plenamente em pelo menos 80% de todos os itens de suporte oferecidos pela FreeBSD Brasil, para todos os níveis de suporte;
- Deve estar apto a prestar suporte plenamente para todos os níveis de suporte oferecidos pela FreeBSD Brasil LTDA;
- Deve ter segurança técnica ao prestar suporte a todos os níveis de cliente;
- O profissional deve receber e cobrar do analista júnior e estagiário/trainee relatórios de horas de consultoria gastas por cliente níveis 1 e 2 e faça um relatório de horas total já utilizadas por esses clientes a ser apresentada a seu superior e aos clientes por email deixando-os a par das suas horas utilizadas;
- Em caso de não conseguir resolver plenamente o problema dos clientes (os outros 20% dos itens de suporte oferecidos contratualmente) o profissional deve:
 - Dedicar tempo para estudo e entendimento do problema;
 - Procurar e aprender a solução do problema, podendo contar com:
 - Outros membros da equipe de suporte;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Auxílio do analista de suporte sênior;
- Pesquisas online (listas de discussão oficiais, sites, documentação, etc);
- Deve ser extremamente pró-ativo;
- Deve identificar itens demandados pelos clientes, que ficaram sem resposta satisfatória, e informar seu supervisor;
- Deve pesquisar soluções a itens sem respostas satisfatórias, mesmo que as chamadas de suporte tenha sido fechadas (ou seja, fechadas de uma forma aquém do que o cliente esperava, ou fechadas de forma que você - o analista - identificar que não eram as melhores);
- Deve estar disponível para outras atividades da empresa, em especial:
 - Iniciativas da comunidade (documentação, *site*, notícias);
 - Tradução do BSD Hacks;
 - Esses itens tem baixa prioridade, porém, são funções;
- Uma vez sendo auxiliado pelo supervisor ou tendo descoberto uma solução ideal em equipe, o profissional deve entender plenamente a solução ao problema, tanto conceitualmente quanto na prática, para não sentir dificuldades ao encontrar novamente o mesmo problema;
- Para isso o profissional deve estudar e colocar em prática suas dúvidas no laboratório;
- O profissional deve estar disponível 24x7 para atender todos os clientes Nível 3, na situação em que se supervisor não estiver disponível para atender o cliente;
- O profissional deve supervisionar todos os Analistas de Suporte Júnior e Estagiários / Trainee e orientá-los tecnicamente sempre que necessário;
- O profissional deve conhecer todas as obrigações do Analistas de Suporte Júnior e Estagiários / Trainee e poder detectar quando o

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 17 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

Analistas de Suporte Júnior e Estagiários / Trainee não cumprem com as suas funções de acordo com a descrição de cargo;

- Todas as dificuldades detectadas junto aos Analistas de Suporte Júnior e Estagiários / Trainee que não puderem ter sido sanadas pelo profissional devem ser identificadas e caso haja necessidade imediata de resolução do problema deve ser contactado o seu supervisor;
- No caso acima, o item em questão deve ser agendado como item de necessidade de capacitação interna;
- Todos os itens mesmo que não urgentes que não puderem ter sido solucionados devem também ser agendados para capacitação interna;
- O profissional deve periodicamente consultar Analistas de Suporte Júnior e Estagiários / Trainee, para decidir tópicos de capacitação interna;
- O profissional deve fazer uma verificação diária de chamadas de suporte abertas e cobrar a resolução dos problemas dos membros da equipe;
- O profissional deve se lembrar da necessidade de *feedback* do cliente, quando o cliente ficou de testar se uma solução lhe atendeu ou simplesmente não deu retorno que pudesse ser julgado como chamada de suporte fechado;
- Os clientes são nosso maior patrimônio, quando um determinado cliente fica muito tempo sem abrir uma chamada de suporte, é de responsabilidade do profissional identificar esta ausência do cliente e perguntar se esta havendo a necessidade de alguma ajuda, e informar seu supervisor;
- Seguindo o item acima é de vital importância que o profissional consiga observar a satisfação de clientes em relação ao atendimento e

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 18 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- qualidade dos serviços prestados e sempre que julgar necessário fazer contato telefônico com o cliente;
- No caso de novas implementações de clientes e não clientes (consultoria avulsa) o profissional deve fazer o primeiro contato de pós venda, para informar quem será o consultor responsável pela implementação e após a conclusão da mesma, após os dias que julgar necessário, ligar para o cliente para saber se o serviço foi executado satisfatoriamente;
 - Informar ao seu supervisor sobre o *feedback* do cliente em relação ao item anterior (ou seja se ficou satisfeito ou não, o que gostou, o que não gostou, etc);
 - Ao final, fazer uma inspeção em toda a consultoria prestada pelo profissional que realizou o serviço, antes de dá-la por encerrada e então passar um relatório final de satisfação do cliente de acordo com o item anterior ao seu supervisor;
 - Em de observar que exista uma necessidade de contratação do cliente de um suporte mensal, informar ao seu supervisor para que este possa entrar em contato com o cliente e indicar o contrato adequado de acordo com sua necessidade;
 - O Profissional deve ser capaz e ter a iniciativa sempre que necessário de fazer análise de código fonte de aplicações para compreender eventuais causas de problemas;
 - O Profissional deve ter conhecimento básico em linguagem PHP para detectar problemas simples (que não requerem nova implementação, customização ou reescrita de funções nesta linguagem);
 - O profissional deve dominar completamente a linguagem *shell script* em sh(1), pelo menos (desejável csh(1) também);
 - O profissional deve estar atento a qualquer problema de segurança



Plano de Carreira FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

crítico que afetam os clientes e divulgar nota para todos em suas respectivas listas, assim como fazer a correção para clientes Nível 2 e 3, podendo ser um mutirão de alta prioridade para que a tarefa de correção seja distribuída entre toda a equipe;

- O profissional deve ser capaz de identificar a necessidade de novas soluções, informar o seu supervisor e pesquisar tais soluções;
- O profissional deve ser capaz de identificar a necessidade de novos profissionais na equipe a partir do momento em que exista uma demanda de suporte maior do que o time é capaz de atender;
- O profissional devesa relatar ao seu supervisor, os profissionais que não estejam correspondendo o esperado em suas atividades profissionais;
- Em caso de novas contratações o profissional deve participar do processo seletivo e entrevista dos profissionais a candidatos a vaga;
- O profissional deve encaminhar, e ambientar o novo profissional no ambiente de trabalho junto a equipe de suporte e consultoria;
- Em caso de consultorias avulsas o profissional deve manter a prática *round-robin*, e da forma mais justa possível intercalar qual consultor deverá atender a consultoria; sempre que um profissional atender uma consultoria de valor muito baixo, esse profissional deve ainda ser considerado como preferencial para as próximas consultorias para garantir o princípio de justiça quanto a porcentagem de participação no lucro;
- De acordo com o item acima se o profissional indicado para realizar a consultoria não estiver a disposição, redefinir outro profissional;

Benefícios Profissionais



Plano de Carreira FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Crescimento profissional e aprendizado;
- Qualquer treinamento técnico que o profissional queira realizar, se não oferecido pela FreeBSD Brasil, e que envolva atividades profissionais da companhia, a empresa custeará 50% do investimento profissional;
- Periodicamente haverá treinamento técnico interno, com os itens identificados e sugeridos pelo supervisor, na ordem e prioridade definida pelo supervisor;
- Portanto ao identificar, necessidade de aperfeiçoamento de itens relativos a FreeBSD, sugerir ao supervisor treinamento interno sobre o mesmo;
- Custo de deslocamento/transporte para eventos técnicos, que o supervisor julgar proveitosos para o trabalho desempenhado pelo profissional, poderão ter custeamento de até 100% dos gastos, pela companhia;
- No caso acima mencionado, ao chegar na empresa, o profissional tem a oportunidade de repassar, em forma de seminário técnico o conhecimento adquirido, para os membros da equipe que não participaram do mesmo evento;
- Aperfeiçoamento profissional interno de no mínimo 5 horas mensais (e sem máximo - o que conta é a demanda); exceto se:
 - O supervisor não identificar demanda alguma de aperfeiçoamento interno e os membros da equipe concordarem;
 - Se não concordar, notificar o supervisor sobre essa demanda de aperfeiçoamento em treinamento interno;
- O profissional deve ser capaz de implementar do zero (*from scratch*) toda e qualquer solução e serviços abordados/ministrados em treinamento, tanto as grades formais de treinamento da FreeBSD Brasil



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

LTDA, quanto os treinamentos internos, em até um mês após o treinamento interno ter sido realizado/ministrado;

- Terá o laboratório da FreeBSD Brasil LTDA a disposição para prática e criação de ambiente e cenário práticos;
- O profissional terá oportunidade de ministrar treinamentos pela FreeBSD Brasil LTDA sempre que, em conjunto com seu supervisor, detectar sua capacidade técnica e didática para tal;
- O profissional terá a primeira hora de trabalho de cada dia para:
 - Pesquisar e estudar soluções de problemas de clientes;
 - Pesquisar novas soluções;
 - Desempenhar funções não prioritárias (relacionadas a comunidade, por exemplo, ou funções classificadas como não prioritárias dentro da empresa - ex, tradução do *BSD Hacks*);
 - Rever chamadas abertas no último dia, que ainda não foram fechadas;
 - Quando julgar necessário, convocar e organizar reuniões em conjunto com o analista senior, com toda a equipe de suporte incluindo sugerir pauta a ser discutida;
 - Desempenhar qualquer outra função que julgar necessário;

Benefícios Empregatícios

- Custo de transporte de até duas passagens diárias de transporte público;
- Remuneração adicional de 20% sobre o valor bruto de todas as consultorias externas (não clientes) realizadas pelo profissional no mês;
- Filiação do funcionário ao Plano de Saúde Corporativo,

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 22 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

proporcionando assim melhor relação custo/benefício para o funcionário frente a planos de saúde não corporativos;

- Custeio adicional de 50% do desconto com o plano de saúde corporativo na modalidade (tipo de plano) escolhida pelo profissional;
- Se o profissional não quiser ser contratado (CLT) e preferir trabalhar em regime de prestador de serviço Pessoa Jurídica, conta com benefício do 13 salário, como CLT;
- Em todo treinamento que o profissional ministrar terá direito a 33% da receita líquida dos treinamentos;
- Remuneração de com pisos e tetos salariais condizentes com a função, de acordo com sindicatos e consultorias em recursos humanos (essa informação é claramente apresentada em entrevistas e processos de seleção junto à FreeBSD Brasil LTDA), definido de acordo com:
 - Avaliação de desempenho profissional realizada pela superintendencia do data center e a gerência administrativa;
 - Tempo de serviços prestados a companhia;
- Atribuições salariais seguem padrões estabelecidos pelo Sindicato e pela empresa de Consultoria em Recursos Humanos especializada em TI, RHInfo (<http://www.rhinfo.com.br/sal-ti.htm>);

Outras informações

- Expectativa de carreira varia de 1 ano (ideal) até o máximo de 5 anos;
- 3% a 5% de reajuste salarial anual;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

5 - Analista de Suporte Unix Sênior

Funções

- Prestar atendimento telefônico e por correio eletrônico ao cliente;
- Prestar suporte técnico por telefone, correio eletrônico e acesso remoto nos servidores do cliente;
- O profissional deve estar apto a prestar suporte plenamente em 100% de todos os itens de suporte oferecidos pela FreeBSD Brasil LTDA, para todos os níveis de suporte;
- Deve estar apto a prestar suporte plenamente para todos os níveis de suporte;
- Deve ter segurança técnica ao prestar suporte a todos os níveis de cliente;
- Dedicar tempo para estudo e entendimento dos problemas;
- Procurar e aprender novas soluções de acordo com a demanda dos clientes;
- Deve ser extremamente pró-ativo;
- Deve identificar itens demandados pelos clientes, que ficaram sem resposta satisfatória;
- Deve pesquisar soluções a itens sem respostas satisfatórias, mesmo que as chamadas de suporte tenha sido fechadas (ou seja, fechadas de uma forma aquém do que o cliente esperava, ou fechadas de forma que você - o analista sênior - identificar que não eram as melhores);
- Deve estar disponível para outras atividades da empresa, em especial:
 - Iniciativas da comunidade (documentação, *site*, notícias);



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Tradução do BSD Hacks;
- Esses itens tem baixa prioridade, porém, são funções;
- O profissional pode e deve utilizar o laboratório para teste de novas soluções;
- O profissional deve estar disponível 24x7 para atender todos os clientes Nível 3;
- O profissional deve supervisionar todos os analistas de suporte pleno e orientá-los tecnicamente sempre que necessário;
- O profissional deve conhecer todas as obrigações do analista de suporte júnior, do analista de suporte pleno e estagiários/trainee e poder detectar quando estes não cumpram com as suas funções de acordo com a descrição de cargo;
- O profissional deve periodicamente consultar o analista de suporte pleno, para decidir tópicos de capacitação interna;
- É de vital importância que o profissional consiga observar a satisfação de clientes em relação ao atendimento e qualidade dos serviços prestados e sempre que julgar necessário fazer contato telefônico com o cliente;
- No caso de consultoria avulsa, o profissional deve fazer contato com o cliente a fim de confirmar sobre a satisfação do mesmo, conforme repassado pelo analista pleno, e oferecer contrato de suporte ao cliente; se o cliente estiver interessado, informá-lo sobre as modalidades de suporte avulso (por hora, por exemplo, ou pacote mediante análise e proposta prévia);
- É de vital importância a inspeção do trabalho do analista de suporte pleno, ficando sob inteira responsabilidade do analista sênior qualquer problema ou dúvida do analista pleno;
- O Profissional deve ser capaz e tem por obrigação sempre que

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 25 de 44



Plano de Carreira FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

necessário de fazer análise de código fonte de aplicações para compreender eventuais causas de problemas;

- O Profissional deve ter conhecimento satisfatório em linguagem PHP para detectar problemas simples (que não requerem nova implementação, customização ou reescrita de funções nesta linguagem) e orientar o analista pleno quanto ao mesmo assunto;
- O profissional deve dominar completamente a linguagem *shell script* em sh(1), pelo menos (desejável csh(1));
- O profissional deve cobrar do analista pleno sobre as Notas de Segurança formais, sempre que um problema de segurança existir, e também cobrar as providencias tomadas para a resolução do problema para todos os clientes de nível de suporte acima do nível 1, e ainda garantir/supervisionar que a nota de segurança seja publicada e conhecida por todos os clientes, através de correio ou pelo website;
- O profissional deve ser capaz de identificar a necessidade de novas soluções mediante necessidade de clientes;
- O profissional deve ser capaz de identificar a necessidade de novos profissionais na equipe a partir do momento em que exista uma demanda de suporte maior do que o time é capaz de atender, ou quando esta necessidade for informada pelo analista pleno, e ainda, iniciar o estudo da possibilidade de nova contratação em conjunto com o setor financeiro, e uma vez sendo possível, cuidar de todos os trâmites da nova contratação, em especial análise e seleção de candidato, em conjunto com analista de suporte pleno;
- Para cada novo cliente de suporte, o analista deve garantir que todos os recursos exclusivos de clientes, tais como a lista de discussão do cliente, o acesso ao portal corporativo e o processamento do histórico dos clientes estejam disponíveis, criados e testados;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- O profissional é responsável pelo primeiro contato com um cliente, e no caso de uma consultoria externa/avulsa, deve discutir, dirimir e identificar as necessidades do cliente, e apresentar/fazer um relatório executivo ao departamento de relacionamento e captação de novos clientes, que fará uso deste relatório para vender a consultoria;
- Uma vez a consultoria sendo contratada, o relatório executivo em questão deve ser encaminhado a um analista pleno, para que este conheça os detalhes da nova consultoria e exerça suas funções quanto a mesma;
- Havendo a demanda de contrato de suporte por um novo cliente, o profissional em contato direto com o cliente deve conversar, compreender e discutir, afim de identificar as necessidades de suporte e implementação do novo cliente em potencial, para apontar o nível de contrato de suporte que melhor o atenda;
- Uma vez determinado o nível de contrato de suporte como no item anterior, o profissional deve redigir ou revisar o contrato em questão e encaminhar o mesmo ao cliente em potencial;
- Deve se lembrar de exigir uma cópia impressa assinada do contrato de suporte, como mencionado nos dois itens anteriores, e garantir que uma outra cópia impressa, devidamente assinada por ele, seja encaminhada ao cliente por correio;
- Em conjunto com analista pleno, se identificada a necessidade de desligamento profissional de algum funcionário, o analista sênior deve informar tal necessidade à diretoria da companhia;
- Em caso de novas contratações o profissional deve participar do processo seletivo e entrevista dos profissionais a candidados a vaga;
- O profissional deve acompanhar de perto o desenvolvimento do FreeBSD (-CURRENT) e testar todos os novos recursos futuros do

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 27 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

FreeBSD assim que estes estiverem em um nível de usabilidade aceitável;

- O profissional deve providenciar uma documentação satisfatória de cada uma das novas funcionalidades no sistema operacional, testadas, e disponibilizar essa documentação aos analistas de suporte júnior e pleno em formato de how-to;
- Sempre que a diretoria solicitar o profissional deve estar disponível e apto a ministrar os treinamentos realizados pela FreeBSD Brasil;
- O profissional deve ser proficiente em programação em linguagem PHP e linguagem C;
- O profissional deve ser capaz de customizar e aprimorar programas *open source*, sempre que detectar a necessidade de algum cliente;
- O profissional deve ser capaz de escrever programas ou módulos de programas *open source* que atendam necessidades muito específicas de clientes;
- Todo e qualquer recurso nativo do FreeBSD, mesmo os recursos não citados em contrato de suporte, devem ser familiares ao profissional, que, quando necessário, deve ser capaz de se aprofundar em tal assunto ao ponto de tornar-se capaz de implementar qualquer solução viável, com os recursos nativos do FreeBSD;
- Ministras palestras e representar a FreeBSD Brasil em eventos, é também parte da função do profissional;
- Fazer reuniões com periodicidade semanal e duração mínima de 1h com toda a equipe da empresa. Dias e horários de reunião ficam a critério do analista senior, devendo porém informar toda a equipe em tempo hábil, para que estes possam se organizar.



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

Benefícios Profissionais

- Crescimento profissional e aprendizado;
- Qualquer treinamento técnico que o profissional queira realizar, se não oferecido pela FreeBSD Brasil LTDA, e que envolva atividades profissionais da companhia, a empresa custeará 50% do investimento profissional;
- Periodicamente haverá treinamento técnico interno, com os itens identificados e sugeridos pelo supervisor, na ordem e prioridade definida pelo supervisor;
- Portanto ao identificar, necessidade de aperfeiçoamento de itens relativos a FreeBSD, sugerir ao supervisor treinamento interno sobre o mesmo;
- Custo de deslocamento/transporte para eventos técnicos, que o supervisor julgar proveitosos para o trabalho desempenhado pelo profissional, poderão ter custeamento de até 100% dos gastos pela companhia;
- No caso acima mencionado, ao chegar na empresa, o profissional tem a oportunidade de repassar o conhecimento adquirido, em forma de seminário técnico para os membros da equipe que não participaram do mesmo evento;
- O profissional deve ser capaz de implementar do zero (*from scratch*) toda e qualquer solução e serviços abordados/ministrados em treinamento, tanto as grades formais de treinamento da FreeBSD Brasil LTDA, quanto os treinamentos interno, em até um mês após o treinamento interno ter sido realizado/ministrado;
- O profissional terá a primeira hora de trabalho de cada dia para:
 - Pesquisar e estudar soluções de problemas de clientes;

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 29 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Pesquisar novas soluções;
- Desempenhar funções não prioritárias (relacionadas a comunidade, por exemplo, ou funções classificadas como não prioritárias dentro da empresa - ex, tradução do BSD Hacks);
- Rever chamadas abertas no ultimo dia, que ainda não foram fechadas;
- Desempenhar qualquer outra função que jugar necessário;

Benefícios Empregatícios:

- Custo de transporte de até duas passagens diárias de transporte público;
- Remuneração adicional de 20% sobre o valor bruto de todas as consultorias externas (não clientes) realizadas pelo profissional no mês;
- Filiação do funcionário ao Plano de Saúde Corporativo, proporcionando assim melhor relação custo/benefício para o funcionário frente a planos de saúde não corporativos;
- Custeio adicional de 50% do desconto com o plano de saúde corporativo na modalidade (tipo de plano) escolhida pelo profissional;
- Se o profissional não quiser ser contratado (CLT) e preferir trabalhar em regime de prestador de serviço Pessoa Jurídica, conta com benefício do 13 salário, como CLT;
- Em todo treinamento que o profissional ministrar terá direito a 33% da receita líquida dos treinamentos;
- Remuneração de com pisos e tetos salariais condizentes com a função, de acordo com sindicatos e consultorias em recursos humanos (essa informação é claramente apresentada em entrevistas e processos de

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 30 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

seleção junto à FreeBSD Brasil LTDA), definido de acordo com:

- Avaliação de desempenho profissional realizada pela superintendencia do data center e a gerência administrativa;
- Tempo de serviços prestados a companhia;
- Direito à participação nos lucros da companhia de acordo com balanço semestral;
- Atribuições salariais seguem padrões estabelecidos pelo Sindicato e pela empresa de Consultoria em Recursos Humanos especializada em TI, RHInfo (<http://www.rhinfo.com.br/sal-ti.htm>);

Outras informações

- 3% a 5% de reajuste salarial anual;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

Outras Carreiras

1 – Secretária Auxiliar Administrativa

Funções

- Atendimento telefônico e encaminhamento de ligações para os profissionais adequados de cada departamento;
- Realizar ligações telefônicas e assistir funcionários nessa tarefa;
- Atendimento e recepção de clientes e alunos de treinamento;
- Durante períodos de treinamento, recepcionar alunos de treinamento e encaminhá-los ao laboratório ou à sala de reuniões;
- Durante reuniões, preparar e servir café ou água aos clientes, quando necessário;
- Receber, preparar e organizar o *coffee brake* durante semanas de treinamento;
- Pesquisar e contratar fornecedores para o *coffee brake*;
- Garantir a limpeza da cozinha e da área externa antes e após as paradas para café, durante semana de treinamento;
- Gerenciar e agendar pagamentos de contas da companhia, em conjunto com a administração da companhia;
- Sempre que possível realizar os pagamentos na data adequada;
- Preparar e organizar material dos alunos, antes do início da semana de treinamento;
- Gerenciar recebimento de dividendos de clientes de consultoria avulsa, mantendo planilha de controle sobre as atividades de consultoria;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Gerenciar recebimento de pagamento mensal dos contratos de suporte de clientes da companhia; contactar os clientes em caso de atraso acima de 5 dias úteis, no pagamento de suas boletas;
- Gerenciar e fazer lançamentos e baixas de boletas de cobrança a clientes FreeBSD Brasil de toda espécie, como clientes de consultoria, de suporte, de treinamento, etc;
- Entrar em contato por correio eletrônico e/ou telefone com novos clientes em potencial, inclusive clientes de treinamento, enviando a estes todas as informações básicas necessárias sobre datas de treinamento, grade, carga horária, valores, material didático e certificado;
- Atuar como gerencia de candidatos à exames de certificação BSD;
- Garantir a organização do local de prova de exames de certificação BSD;
- Informar os interessados sobre datas e procedimentos da certificação internacional em BSD do Grupo de Certificação BSD;
- Gerenciar e organizar recebimento de termo de compromisso e também de pagamento da primeira parcela (entrada) de clientes de treinamento;
- Sempre que, em caso de dúvidas quanto a qualquer procedimento ou não puder responder a dúvidas de clientes, encaminhar o cliente com dúvida à diretoria administrativa da companhia ou a algum membro do time de treinamento FreeBSD Brasil, como Analista Sênior;
- No caso acima, acompanhar cuidadosamente o desenrolar da questão e compreender as respostas dadas ao cliente para que, caso outro cliente tenha a mesma dúvida, a profissional possa respondê-lo;
- Preencher adequadamente informações contáveis em livro de atividades financeiras;

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 33 de 44



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Fazer lançamentos de entradas e saídas de dividendos em relatórios claros, organizados e precisos;
- Realizar balancete periódico, ou sempre que solicitado pelos setores administrativos da companhia;
- Prezar pelo bom atendimento do cliente;
- Ao notar que um cliente esteja insatisfeito por qualquer motivo, notificar a área administrativa da companhia, e aos analistas sênior e pleno, bem como analista de IDC;
- Informar todas as constatações importantes, sobre qualquer assunto, à área administrativa da companhia;
- Manter controle sobre o acesso de clientes, visitantes ou funcionários do prédio sobre as áreas da companhia, principalmente setores que fiquem fora da visão interna do ambiente;
- Sugerir e quando possível providenciar melhorias na decoração e apresentação geral da companhia;
- Periodicamente, sempre que solicitado pela administração, ou quando identificar necessidade, realizar processo de CRM (Relacionamento com Cliente), através de contato telefônico, afim de saber sobre a satisfação geral dos clientes; manter relatórios individuais, digitais ou impressos, e repassar esses relatórios à diretoria da companhia e ao(s) analista(s) sênior;
- Auxiliar os analistas pleno e sênior na identificação de clientes muito ausentes, que não abrem chamadas há muito tempo;
- Auxiliar os analistas pleno e sênior no controle de horas de consultoria e novas implementações prestadas a clientes acima do Nível 1, que tem limite de horas de consultoria contratuais;
- Ao notar que o limite de horas acima mencionado foi extrapolado, informar o(s) analista(s) pleno e sênior;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Auxiliará a gerência administrativa na organização de eventos como palestras, congressos ou coquetéis;
- Tratar clientes e parceiros com o máximo de simpatia possível (mesmo quando o cliente não inspira muita simpatia);
- Realizar função de departamento pessoal, informando a gerencia mensalmente a relação de pontos de cada funcionário através de relatórios;
- Organização das comemorações de aniversário de todos os funcionários da empresa.

Benefícios Profissionais

- Crescimento profissional e aprendizado;
- Qualquer treinamento técnico que o profissional queira realizar e que envolva atividades profissionais da companhia, a empresa custeará 50% do investimento profissional;
- Periodicamente haverá treinamento técnico interno, com os itens identificados e sugeridos pelo supervisor, na ordem e prioridade definida pelo supervisor; a secretária poderá participar da etapa introdutória desses treinamentos para compreender melhor a essência teórica dos produtos da empresa;
- Ao identificar que precisa de mais conhecimento sobre algum produto da companhia, informar a diretoria da companhia para que estes providenciem todas as informações necessárias;
- Custo de deslocamento/transporte para eventos técnicos, que o supervisor julgar proveitosos para o trabalho desempenhado pelo profissional, poderão ter custeamento de até 100% dos gastos pela companhia;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- O profissional terá a primeira hora de trabalho de cada dia para:
 - Desempenhar funções não prioritárias (relacionadas a comunidade, por exemplo, ou funções classificadas como não prioritárias dentro da empresa - ex, tradução do BSD Hacks);
 - Desempenhar qualquer outra função que jogar necessário;

Benefícios Empregatícios:

- Custo de transporte de até duas passagens diárias de transporte público;
- Remuneração adicional sempre que trabalhar fora do horário, como nas semanas de treinamento em que precisa entrar mais cedo, ou trabalhar aos sábados;
- Filiação do funcionário ao Plano de Saúde Corporativo, proporcionando assim melhor relação custo/benefício para o funcionário frente a planos de saúde não corporativos;
- Custeio adicional de 50% do desconto com o plano de saúde corporativo na modalidade (tipo de plano) escolhida pelo profissional;
- Se o profissional não quiser ser contratado (CLT) e preferir trabalhar em regime de prestador de serviço Pessoa Jurídica, conta com benefício do 13 salário, como CLT;
- Remuneração de com pisos e tetos salariais condizentes com a função, de acordo com sindicatos e consultorias em recursos humanos (essa informação é claramente apresentada em entrevistas e processos de seleção junto à FreeBSD Brasil LTDA), definido de acordo com:
 - Avaliação de desempenho profissional realizada pela gerência administrativa da companhia;
 - Tempo de serviços prestados a companhia;

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 36 de 44



Plano de Carreira **FreeBSD Brasil LTDA**

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Atribuições salariais seguem padrões estabelecidos pelo Sindicato (SINSESP, São Paulo), que tem um padrão acima do equivalente em Minas Gerais e pela empresa de Consultoria em Recursos Humanos Eventos RH (<http://www.eventosrh.com.br>);

Outras informações

- 3% a 5% de reajuste salarial anual;
- Possibilidade de desempenhar outras atividades na companhia;

2 – Comercial

Funções

- Tem como função primária garantir a captação de novos clientes FreeBSD Brasil LTDA;
- Deve ter conhecimento técnico profundo, mesmo que apenas teórico (prático não é necessário) em FreeBSD e todos recursos e soluções que o FreeBSD ofereça, afim de negociar e vender produtos e serviços;
- Deve elaborar documentos e contratos, bem como propostas comerciais e relatórios executivos;
- Deve ter noções de Gerência de Projetos padrão PMI;
- Deve organizar, gerenciar e criar eventos de divulgação do sistema operacional FreeBSD e também da FreeBSD Brasil LTDA;
- Tem como função primária acompanhar publicação de editais de licitações, identificar todas as licitações que a FreeBSD Brasil LTDA pode atender e elaborar toda a documentação, inclusive projetos, para



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

ganhar tais licitações; tem responsabilidade especialmente alta com licitações por técnica e preço;

- Deve estabelecer parcerias estratégicas comerciais;
- Deve agendar reuniões; é o principal responsável pelo contato com novos clientes em reuniões, podendo estar acompanhado de analistas sênior e/ou pleno;
- Deve identificar e procurar novos clientes em potencial, ainda que estes não tenham procurado a FreeBSD Brasil;
- É também função do profissional investir em companhias divididas em diversos setores, e através de processos de médio e longo prazo garantir que a FreeBSD Brasil LTDA possa atender essas companhias;
- Dará preferência à órgãos do governo, especialmente governos companhias de capital misto – ou seja, essencialmente privadas porém com abertura parcial no mercado mobiliário;
- Precisa conhecer (e estudar) leis e trâmites legais para garantir justiça e melhores chances de sucesso na concorrência por licitações;
- Elaborará projetos de novos produtos, em especial as características funcionais e técnicas;

Benefícios Profissionais

- Relacionamento e contato com setores comerciais de diversas companhias;
- Aumento de influência comercial no setor da tecnologia;
- Aumento de experiência e aprendizado;
- Aprimoramento de conhecimento de trâmites legais, leis e regras de fornecimento de serviços e produtos à iniciativa pública;

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 38 de 44



Plano de Carreira **FreeBSD Brasil LTDA**

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

Benefícios Empregatícios

- Custo de transporte de até duas passagens diárias de transporte público;
- Remuneração adicional sempre que trabalhar fora do horário;
- Filiação do funcionário ao Plano de Saúde Corporativo, proporcionando assim melhor relação custo/benefício para o funcionário frente a planos de saúde não corporativos;
- Custeio adicional de 50% do desconto com o plano de saúde corporativo na modalidade (tipo de plano) escolhida pelo profissional;
- Se o profissional não quiser ser contratado (CLT) e preferir trabalhar em regime de prestador de serviço Pessoa Jurídica, conta com benefício do 13 salário, como CLT;
- Remuneração de com pisos e tetos salariais condizentes com a função, de acordo com sindicatos e consultorias em recursos humanos (essa informação é claramente apresentada em entrevistas e processos de seleção junto à FreeBSD Brasil LTDA), definido de acordo com:
 - Avaliação de desempenho profissional realizada pela gerência administrativa da companhia;
 - Tempo de serviços prestados a companhia;
- Participação de 20% sobre o valor total de cada licitação ganha;
- Participação de 10% sobre o valor de cada consultoria vendida, nos casos em que o cliente não procurou a empresa primeiro;
- Participação de 10% sobre o valor de cada contrato de suporte vendido, em casos em que o cliente não procurou a empresa primeiro;

Outras informações



Plano de Carreira
FreeBSD Brasil LTDA
Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- 3% a 5% de reajuste salarial anual;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

3 – Agente Comercial Devil Store

Funções

- Gerenciar os produtos do loja online *Devil Store*;
- Realizar as vendas *online*;
- Analisar os pedidos *online* de produtos, gerenciar o pagamento e encaminhar os produtos para o endereço do cliente;
- Atender, por telefone, correio eletrônico e *chat online* todos os clientes *Devil Store*;
- Garantir a satisfação e bom atendimento do cliente;
- Acompanhar todas as etapas dos trâmites de troca ou devolução de produto de acordo com as regras da loja;
- Gerenciar fotos e descrição de novos produtos através da interface administrativa da loja virtual;
- Gerenciar estoque;
- Elaborar e planejar novos produtos que tenham potencial de boa aceitação e comercialização;
- Procurar, entrar em contato e manter relacionamento com fornecedores de produtos personalizados comercializados na loja virtual;
- Realizar pesquisas junto à comunidade para saber o que eles querem na loja virtual;
- Compreender e representar a essência política de doações da *Devil Store*;
- Realizar relatórios bimestrais de venda, com cálculo de custos e lucro e



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- porcentagem de doação às instituições beneficiadas;
- Cuidar dos procedimentos de doação das porcentagens adequadas sobre a venda de cada produto para as instituições beneficiadas;
- Calcular e manter um fundo financeiro razoável para investir na aquisição de novos produtos ou realizar pedidos em quantidades que garantam melhor custo com os fornecedores;
- Dedicar ao menos 3 horas de disponibilidade diária para atendimento por *chat online*;
- Procurar alternativas de melhores custos para cada produto, porém, tendo em mente em primeiro lugar sempre a qualidade;
- Deverá conhecer e compreender processo de lançamento de crédito através de transações eletrônicas com a VISANET;

Benefícios Profissionais

- Ampliar relacionamento com fornecedores comerciais;
- Aplicar e aprimorar experiência comercial;
- Especializar-se em operações comerciais virtuais;
- Conhecer trâmites legais de operações de transações comerciais virtuais;
- Acompanhar processo de transação eletrônica de créditos com a VISANET e adquirir experiência nessas operações;

Benefícios Empregatícios

- Regime de remuneração composto, entre porcentagem de lucro sobre vendas e auxílio com valor fixo;

FreeBSD Brasil LTDA – Excelência através da Experiência

Av. Getúlio Vargas, 54 – 3º andar, Funcionários – Belo Horizonte, MG

Página 42 de 44



Plano de Carreira **FreeBSD Brasil LTDA**

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

- Possibilidade de trabalhar em regime de *home office*;
- Possibilidade de desenvolver essa atividade de forma não exclusiva, inclusive junto à FreeBSD Brasil LTDA;
- Definir seu próprio horário de trabalho;

Outras informações

- Nenhuma outra informação nesse momento;



Plano de Carreira

FreeBSD Brasil LTDA

Funções, Atribuições, Responsabilidades e Benefícios
Revisão 002/2007

Atribuições Comuns a Todos Profissionais

Todos profissionais FreeBSD Brasil LTDA tem como atribuições em comum:

- Exercitar a imaginação afim de pensar em novas idéias de produtos, serviços e vantagens para clientes FreeBSD Brasil LTDA;
- Sempre que possível sugerir novas idéias para melhorar o perfil de atendimento e soluções da companhia;
- Todos os funcionários terão bonificações sobre toda e qualquer sugestão que, ao ser colocada em prática, resultarem em retorno positivo, seja financeiro ou de satisfação de clientes;