**Matriz de Avaliação de Proficiência – Função: Coordenador de Nível de Serviço e Relacionamento**

**Instruções de Avaliação:** Para cada Hard Skill listada, compare as atividades e a fluência esperada para os níveis Júnior, Pleno e Sênior com o desempenho atual do avaliado. Atribua uma nota de 1 (Proficiência Mínima) a 5 (Proficiência Excepcional) na coluna "Avaliação (1-5)". Na coluna "Racional da Avaliação", descreva brevemente as evidências (exemplos de projetos, situações, comportamentos observados) que justificam a nota atribuída.

* **Escala de Avaliação:**
  + **1:** Demonstra conhecimento mínimo ou nenhuma aplicação prática da skill. Requer supervisão constante.
  + **2:** Demonstra conhecimento básico e aplica a skill em situações simples, com supervisão frequente.
  + **3:** Demonstra bom conhecimento e aplica a skill de forma independente na maioria das situações esperadas para seu nível. Requer orientação pontual.
  + **4:** Demonstra conhecimento sólido e aplica a skill com autonomia e eficácia, superando as expectativas para seu nível em algumas situações. Pode orientar outros.
  + **5:** Demonstra maestria na skill, aplicando-a em situações complexas e ambíguas. É referência no tema e desenvolve outros.

| **Hard Skill** | **Nível Júnior** | **Nível Pleno** | **Nível Sênior** | **Avaliação (1-5)** | **Racional da Avaliação** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gestão de SLAs e Contratos** | Monitora SLA básicos (ex: tempo de resposta). Reporta violações ao diretor. | Negocia ajustes em SLAs com clientes (ex: revisão de métricas). Desenvolve dashboards de compliance. | Redefine modelos de SLA estratégicos (ex: métricas baseadas em outcomes). Lidera renegociações contratuais complexas. |  |  |
| **Gestão da Experiência do Cliente (CX)** | Coleta feedbacks pontuais via surveys. Identifica problemas simples de satisfação. | Desenvolve programas de CX (ex: NPS contínuo). Correlaciona feedbacks com dados operacionais para ações corretivas. | Constrói modelos preditivos de insatisfação. Integra CX à estratégia corporativa (ex: customer success). |  |  |
| **Gestão de Reclamações e Crise com Clientes** | Atende reclamações operacionais seguindo scripts. Escala crises ao diretor. | Gerencia crises de médio impacto (ex: falha crítica). Desenvolve planos de recuperação (service recovery). | Antecipa crises estratégicas (ex: impacto reputacional). Lidera respostas a incidentes graves com multidisciplinaridade. |  |  |
| **Relacionamento com Stakeholders Externos** | Mantém comunicação operacional com contatos técnicos do cliente. Documenta demandas. | Gerencia relacionamento com gestores de médio nível do cliente. Conduce QBRs (Quarterly Business Reviews). | Atua como trusted advisor para executivos do cliente. Influencia decisões estratégicas do cliente em favor da empresa. |  |  |
| **Gestão Financeira de Contratos** | Monitora custos operacionais contra o budget. Identifica desvios simples. | Otimiza margens através de ajustes operacionais (ex: redução de custos não-quality). Prepara análises de ROI. | Desenvolve modelos de precificação baseados em valor. Negocia acordos financeiros complexos (ex: penalidades e bonificações). |  |  |

Esta matriz serve como uma ferramenta robusta para avaliações de desempenho, identificação de gaps de desenvolvimento e planejamento de carreira para a função de Squad Leader. Recomendo que as avaliações sejam realizadas periodicamente (ex: semestral ou anualmente) e que os resultados sejam discutidos em sessões de feedback individuais, focando na construção de Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs).

**Recomendações para Uso da Matriz:**

1. **Validação com Líderes Técnicos**: Alinhe expectativas de senioridade com tech managers para evitar viéses.
2. **Exemplos Concretos no Racional de avaliação**: Solicite que avaliadores citem situações reais (ex: "Liderou migração para microserviços sob pressão").
3. **Progressão de Carreira**: Utilize gaps identificados para criar trilhas de aprendizagem (ex: cursos de analytics para notas ≤ 2 em tomada de decisão).
4. **Calibração Semestral**: Revisite critérios conforme mudanças no SDLC ou nas demandas de clientes.