**Matriz de Avaliação de Proficiência – Função: Diretor de Operações**

**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 Detalhada (1-5)**

* **Nível** **Descrição** **Características Observáveis**
* 1 Iniciante Conhecimento limitado. Necessita supervisão constante. Resultados inconsistentes.
* 2 Em Desenvolvimento Aplica competências básicas com orientação. Resultados pontuais positivos.
* 3 Competente Atua com autonomia. Entrega resultados consistentes esperados para a função.
* 4 Proficiente Supera expectativas. Impacta positivamente equipes e indicadores. Referência interna.
* 5 Expert Nível de excelência organizacional. Desenvolve outros. Resultados extraordinários sustentáveis (observados por ao menos 6 meses).

🎯 **Indicadores-Chave Sugeridos para Acompanhamento para Diretor de Operações:**

* % de SLAs cumpridos por contrato
* Margem operacional consolidada (CMDP)
* NPS de todos os contratos
* eNPS organizacional da operação
* % de retenção de talentos-chave
* ROI dos investimentos em desenvolvimento de pessoas

**📊 Matriz de Avaliação de Proficiência – Função: Diretor de Operações**

*(Foco: Liderança estratégica, accountability por resultados corporativos, cultura de excelência e desenvolvimento organizacional)*

| **Hard Skill** | **Nível Júnior** | **Nível Pleno** | **Nível Sênior** | **Avaliação (1-5)** | **Racional da Avaliação** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Estabelecimento de Cultura de Disciplina e Foco em Resultados | Comunica importância de processos e metas. Apoia iniciativas de melhoria operacional. | Implementa sistemas de governança que garantem disciplina na execução. Estabelece rituais de accountability em todos os níveis. | Constrói cultura organizacional onde disciplina processual e foco implacável em resultados são valores fundamentais. Inspira equipes a buscar excelência operacional consistente. |  |  |
| Mentoring Executivo e Desenvolvimento de Liderança Operacional | Oferece orientação ocasional a gestores diretos. Participa de processos de avaliação. | Desenvolve programa estruturado de mentoring para gerentes e coordenadores. Conduz coaching executivo focado em business acumen e liderança. | Atua como mentor-chefe da operação. Desenvolve pipeline de líderes capazes de replicar cultura de alta performance. Cria "universidade corporativa" focada em excelência operacional. |  |  |
| Accountability por Resultados Estratégicos dos Contratos | Acompanha resultados consolidados da operação. Reporta performance geral à diretoria. | Assume responsabilidade direta pelos resultados críticos (NPS, SLA, margem) de todos os contratos. Intervém estrategicamente em situações de risco. | É o guardião dos resultados da operação. Garante que todos os contratos entreguem valor esperado. Toma decisões difíceis para proteger performance e relacionamento com clientes. |  |  |
| Construção de Ambiente de Alta Performance com Engajamento | Monitora indicadores básicos de clima organizacional. Apoia ações de RH. | Equilibra pressão por resultados com investimento em pessoas. Cria programas de reconhecimento e desenvolvimento. Mantém diálogo aberto com equipes. | Constrói cultura onde alta performance e bem-estar coexistem. Promove ambiente psicologicamente seguro que permite excelência sustentável. É referência em liderança humana orientada a resultados. |  |  |
| Gestão Estratégica de Stakeholders e Relacionamento com Clientes | Participa de reuniões com clientes principais. Apoia área comercial em questões operacionais. | Gerencia relacionamento direto com clientes estratégicos. Conduz QBRs e negocia ajustes contratuais. Representa operação em fóruns executivos. | Atua como trusted advisor dos principais clientes. Influencia decisões estratégicas dos clientes em favor mútuo. Constrói parcerias de longo prazo baseadas em entrega consistente de valor. |  |  |