**Matriz de Avaliação de Proficiência – Função: Gerente Sênior 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 Gerente Sênior:**

* % de SLAs cumpridos por contrato
* NPS médio dos clientes sob gestão
* eNPS (engajamento) das equipes coordenadas
* % de processos executados sem desvios
* Taxa de desenvolvimento dos coordenadores
* Faturamento dos contratos/Squads
* % CMDP dos contratos/Squads

**📊 Matriz de Avaliação de Proficiência – Função: Gerente Sênior de Operações**

*(Foco: Suporte aos coordenadores, disciplina processual, coaching para alta performance e equilíbrio resultado-engajamento)*

| **Hard Skill** | **Nível Júnior** | **Nível Pleno** | **Nível Sênior** | **Avaliação (1-5)** | **Racional da Avaliação** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Monitoramento Disciplinado de KPIs e Processos por Contrato** | Acompanha dashboards básicos de SLA, KPIs e KRs das operações e projetos. Acompanha e garante aderência aos rituais e processos de gestão acordados com Coordenadores e Squad Leaders. Identifica desvios óbvios nos processos seguidos pelas squads (coordenadores e squad leders). | Monitora KPIs críticos por contrato/cliente de forma proativa. Implementa rituais de acompanhamento semanal com coordenadores. Detecta padrões de não-conformidade processual. | Estabelece sistema de monitoramento em tempo real dos indicadores-chave. Atua de forma implacável na correção de desvios processuais. Garante disciplina na execução para atingir metas contratuais. |  |  |
| **Mentoring e Coaching dos Coordenadores para Alta Performance** | Oferece suporte pontual aos coordenadores em situações específicas. Participa de reuniões 1:1 básicas. Acompanha e apoia a execução dos PDIs dos coordenadores sob sua gestão | Desenvolve programa estruturado de mentoring para coordenadores. Conduz sessões de coaching focadas em desenvolvimento técnico e comportamental. | Atua como mentor estratégico, desenvolvendo coordenadores como líderes de alta performance. Promove crescimento através de desafios progressivos e feedback contínuo orientado a resultados. |  |  |
| **Execução Implacável de Processos Operacionais** | Verifica se processos básicos estão sendo seguidos. Corrige desvios quando identificados. | Implementa disciplina processual rigorosa em todas as áreas. Estabelece checkpoints e auditorias regulares. Promove cultura de "zero tolerância" a atalhos prejudiciais. | Transforma disciplina processual em vantagem competitiva. Cria mecanismos automatizados de controle. Garante que a execução implacável gere previsibilidade e excelência nos resultados. |  |  |
| **Gestão de Resultados com Foco em Contratos Específicos** | Acompanha métricas gerais de performance operacional. Reporta status de projetos principais. | Gerencia resultados específicos por contrato (SLA, NPS, margem). Intervém ativamente quando metas estão em risco. Propõe ajustes táticos baseados em dados. | Assume accountability pelos resultados-chave de cada contrato sob sua gestão. Antecipa riscos e oportunidades. Garante que cada cliente tenha seus KPIs e KRs atingidos consistentemente. |  |  |
| **Promoção de Alto Engajamento e Satisfação da Equipe** | Identifica sinais básicos de desmotivação nas equipes. Reporta questões de clima organizacional. | Implementa ações estruturadas para manter engajamento alto. Equilibra pressão por resultados com bem-estar da equipe. Reconhece conquistas e desenvolve talentos. | Cria cultura de alta performance sustentável. Combina exigência por excelência com cuidado genuíno pelas pessoas. Mantém NPS interno elevado enquanto entrega resultados excepcionais. |  |  |