



NTT Data

Mapa de Funções e Competências

Centers

FUTURE
AT HEART

Introdução

Para o cumprimento dos objetivos do Centros, foi definido um modelo de avaliação profissional específico para permitir o encaixe mais adequado dos profissionais.



A seguir e para cada uma dessas categorias foram definidas:

- As Funções divididas em 4 áreas principais (Produto, Delivery, Pessoas e Cliente) e as condições de acesso a cada uma das categorias.
- As Competências necessárias.

Modelo de desenvolvimento

Funções da categoria – O QUE EU FAÇO?

Funções: são o conjunto de tarefas ou responsabilidades que cada pessoa terá com base em sua categoria e que determinarão o seu desempenho.

No caso da categoria CJ (Centers Junior), as funções são comuns a todos os níveis.

Missão		É introduzido e desenvolvido em tarefas básicas de construção e/ou manutenção de soluções a partir de especificações			
Funções	PRODUTO	DELIVERY	PESSOAS	CLIENTE	
	<ul style="list-style-type: none">• Constrói e/ou testa soluções de complexidade média ou baixa, contando com especificações detalhadas e suporte por parte de companheiros com maior experiência. Cumpre com as regras de qualidade estabelecidas no seu projeto e utiliza as ferramentas proporcionadas para sua verificação• Participa na realização de testes	<ul style="list-style-type: none">• Estima e relata o estado de suas tarefas• Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço	<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável	<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável	
	Inovação				
	<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável				

Modelo de desenvolvimento

Competências da categoria – COMO FAZER

Competências: são os comportamentos, capacidades ou habilidades exigíveis a todos os profissionais que se enquadram na categoria.

As competências nos auxiliam a desenvolvermos profissionalmente, bem como a melhorar o desempenho de nossas funções.

Foi definido um dicionário de 16 competências comuns, mais 3 específicas para gerentes e diretores. Para cada competência são estabelecidos diferentes níveis de desenvolvimento.

A mesma competência pode estar associada a diferentes categorias, pedindo um nível de desenvolvimento diferenciado.

Trabalho en equipo	Es la intención de colaborar y cooperar con otras personas o áreas, buscando un objetivo compartido. Implica la capacidad de pensar en el otro, abandonando un enfoque individualista del trabajo.	<div>1. Participa positivamente en el grupo, realizando la parte de trabajo que le corresponde. Mantiene a los demás informados de los temas que les afecten.</div> <div>2. Colabora de forma proactiva sin necesidad de que los demás lo demanden. Valora las aportaciones e ideas de los demás. Mantiene una actitud positiva para aprender de los demás. Solicita opiniones a la hora de tomar decisiones o hacer planes.</div> <div>3. Participa en la obtención de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio. Se preocupa por conocer lo que puede aportar cada uno de los miembros del equipo. Celebra los éxitos personales como equipo y reconoce los logros de sus compañeros.</div>
--------------------	--	---

Misión

Se introduce y desarrolla en la construcción y/o mantenimiento de módulos de aplicaciones a partir de especificaciones

Competencias	CORPORATIVAS	1 Orientación a Resultados	
		2 Orientación a la Calidad	1
		3 Desarrollo de Personas	
		4 Orientación al Cliente	
		5 Administración del Tiempo	1
		6 Trabajo en Equipo	1
		7 Comunicación	
	FUNCIONALES	8 Gestión de Conflictos	
		9 Mejora Continua / Innovación	
		10 Toma de Decisiones	
		11 Agudeza en los Negocios	
		12 Pensamiento Analítico	1
	CAPACIDADES PROPIAS	13 Pensamiento Conceptual	1
		14 Flexibilidad	
		15 Escucha Activa	
		16 Networking	

Modelo de desenvolvimento

Competências da categoria – COMO FAZER

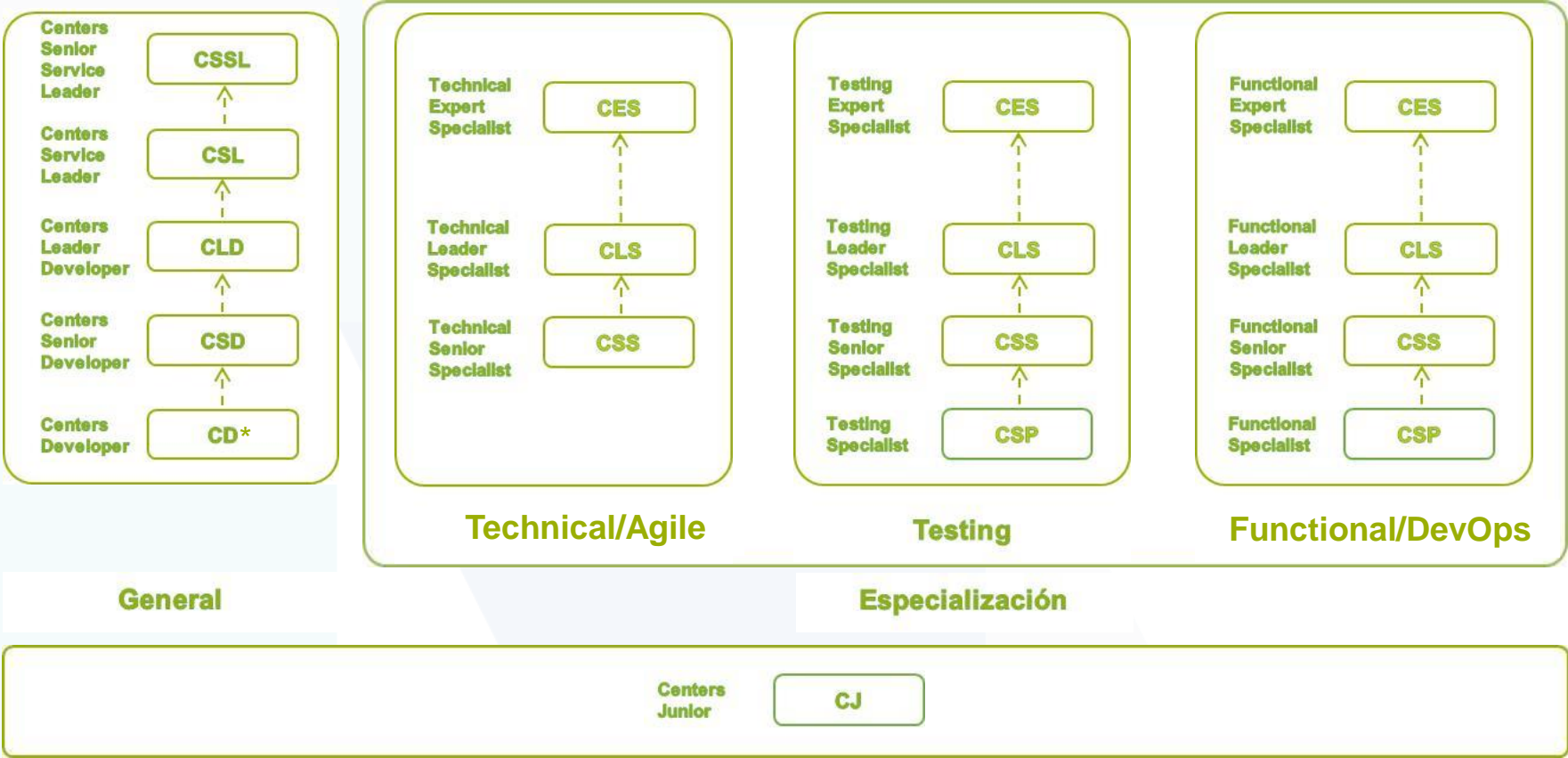
Os perfis de competência definidos para cada uma das categorias são os “ótimos”, não os “mínimos” para ocupar esta categoria.

- Cada categoria tem definidas de duas a quatro competências, destacadas em negrito e marcadas com uma estrela, fundamentais para o bom desempenho das pessoas que ocupam essa categoria. Estas competências devem ser mostradas pelo profissional ao estar (e ao entrar) nessa categoria.
- As demais competências que compõem o perfil podem ser desenvolvidas uma vez que a pessoa ocupe a categoria. O habitual será que um profissional que esteja no início da categoria tenha um ajuste ao perfil médio-baixo e que à medida que evolui vai adquirindo ou evoluindo suas competências para um perfil adequado da categoria.

		GENERAL		GENERAL	TESTING	FUNCTIONAL	DEVOPS	GENERAL	TECHNICAL	TESTING	FUNCTIONAL	AGILE	DEVOPS	GENERAL	TECHNICAL	TESTING	FUNCTIONAL	AGILE	DEVOPS	GENERAL	GENERAL	TECHNICAL	TESTING	FUNCTIONAL	AGILE	DEVOPS		
		CJ	CD	CD2	CSP	CSP	CSP	CSD	CSS	CSS	CSS	CSS	CSS	CLD	CLS	CLS	CLS	CLS	CLS	CBL	CSSL	CES	CES	CES	CES	CES		
CORPORATIVAS	1	Orientación a Resultados		1	1	1	1	2	1	2 ★	2 ★	2 ★	2 ★	2 ★	2 ★	2	2	3	3 ★	3 ★	3 ★	3 ★	3 ★	3 ★	3 ★	4 ★	4 ★	
	2	Orientación a la Calidad	1	1 ★	2	2 ★	1 ★	2 ★	2	2 ★	2 ★	2	2	3 ★	2	3 ★	3 ★	3 ★	3	4 ★	3 ★	4 ★	4 ★	4 ★	4 ★	3	4 ★	
	3	Desarrollo de Personas							1	1	1	1	1	2 ★	1	1	1	2	2	3 ★	4 ★	2	2	2	2	3 ★	2	
	4	Orientación al Cliente					1	1	1	1	1	2 ★	2	1	1	1	1	3	2	2	2 ★	3 ★	2	2	3 ★	3 ★	3	
	5	Administración del Tiempo	1	1	1 ★	1	1	1	1 ★	2 ★	1 ★	1	1	2 ★	3	2 ★	2	2 ★	2	1	3	3	3	3	3 ★	3	2	3
	6	Trabajo en Equipo	1	1 ★	2	1 ★	1 ★	1	2 ★	2 ★	2	2	2	2 ★	2 ★	2	2	2	2	3 ★	3 ★	3	3	2	2	2	3	
	7	Comunicación		1	1	1	1	1	1	1	1	2 ★	2	2 ★	2	2	2	2	3 ★	3	3 ★	4 ★	2	2	2	2	4 ★	4 ★
FUNCIONALES	8	Gestión de Conflictos						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
	9	Mejora Continua/ Innovación								1	1		1	1	1	2 ★	2 ★	2	1	3 ★	2	2	4	3 ★	3 ★	2	3 ★	
	10	Tomada de decisiones										1	1	1	1 ★	1	1	2	1	1	2	2	3 ★	2	3	2	3	
	11	Agudeza en los Negocios																		2	2 ★	3 ★	2	3	2	3	3	
CAPACIDADES PROPIAS	12	Pensamiento Analítico	1	1	1	1	1	1	1	1	2 ★	2 ★	1	2	2 ★	2 ★	2	3 ★	2	3	2	2	3 ★	3 ★	3	2	3	
	13	Pensamiento Conceptual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2 ★	1	1	2 ★	2 ★	2 ★	3 ★	2	2	2	2	3	2	3	2	3	
	14	Flexibilidad		1 ★	1 ★	1 ★	1 ★	1 ★	1 ★	2 ★	1	1	2 ★	1	2	3	2 ★	2	2	3	3	3	3 ★	3	3 ★	3	3	
	15	Escucha Activa		1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	
	16	Networking											1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	

Modelo de desenvolvimento

Mapa de categorias – Visão Global



Común a ambos itinerarios de la carrera

* Na categoria de CD existe um nível 2, com suas próprias funções e competências.

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Junior (CJ)

Missão				
É introduzido e desenvolvido em tarefas básicas de construção e/ou manutenção de soluções a partir de especificações				
Funções	PRODUTO	DELIVERY	PESSOAS	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none">• Constrói e/ou testa soluções de complexidade média ou baixa, contando com especificações detalhadas e suporte por parte de companheiros com maior experiência. Cumpre com as regras de qualidade estabelecidas no seu projeto e utiliza as ferramentas proporcionadas para sua verificação• Participa na realização de testes	<ul style="list-style-type: none">• Estima e relata o estado de suas tarefas• Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço	<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável	<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável
Inovação		<ul style="list-style-type: none">• Não aplicável		

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Junior (CJ)

Missão

É introduzido e desenvolvido em tarefas básicas de construção e/ou manutenção de soluções a partir de especificações

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	
	2 Orientação à Qualidade	1
	3 Desenvolvimento de Pessoas	
	4 Orientação ao Cliente	
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	1
	7 Comunicação	
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	
	15 Escuta Ativa	
	16 Networking	

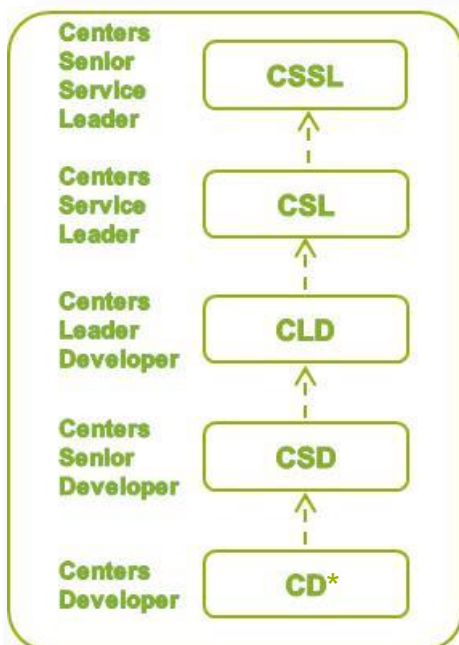
Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Não requeridas
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Nenhuma / Até 2 anos

Modelo de desenvolvimento

Mapa de categorias – Geral



General

CSSL – Centers Sênior Service Header: Garante o cumprimento dos objetivos de serviço em termos de qualidade, produtividade e eficiência econômica, utilizando com eficácia os recursos ao seu alcance (pessoas, metodologia e ferramentas). Representa um suporte chave para a administração do centro

CSL – Centers Service Header: Garante a implantação end to end do produto final, garantindo o cumprimento dos compromissos (prazos, qualidade...) estabelecidos com o cliente. É responsável por uma equipe de grande tamanho e mantém uma interlocução com o cliente em aspectos de gestão

CLD – Centers Header Developer: Garante a implementação e/ou manutenção dos módulos de aplicações com a sua equipe de trabalho. Responsabiliza-se por uma equipe de médio porte, garante a solução final e mantém uma interlocução com o cliente em aspectos funcionais e técnicos

CSD – Centers Sênior Developer: Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações de maior complexidade e de forma mais autônoma. Começa a realizar tarefas básicas de desenho e se responsabiliza (delivery/pessoal) de uma equipe de tamanho pequeno

CD – Centers Developer: Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações *

* Na categoria de CD existe um nível 2, com suas próprias funções e competências.

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Developer (CD)

Missão

Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações

Funções

PRODUTO

- Constrói e testa soluções de alta complexidade, de forma autônoma e solvente, com base nas especificações técnicas proporcionadas. Cumpre com as regras de qualidade de código estabelecidas em seu projeto e utiliza as ferramentas proporcionadas para sua verificação
- Participa na realização de testes
- Utiliza de forma autônoma as ferramentas de produção envolvidas no processo de produção do projeto
- Realiza automatizações específicas direcionadas a otimizar o tempo ocupado na realização das tarefas de Delivery

DELIVERY

- Estima e relata o estado de suas tarefas
- Detecta e comunica os problemas que surgem em suas tarefas
- Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço
- Conhece os aspectos básicos das Metodologias de Delivery que são aplicáveis ao seu trabalho em seu projeto / serviço. Aplicável no contexto dos procedimentos de trabalho definidos para o seu trabalho diário

PESSOAS

- Proporciona suporte a pessoas de menor perfil
- Ajuda na integração na companhia

CLIENTE

- Não aplicável

Inovação

- Não aplicável

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Developer (CD)

Missão

Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	1
	2 Orientação à Qualidade	1 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	
	4 Orientação ao Cliente	
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	1 ★
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1 ★
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação à Qualidade Nível 1 – Trabalho em Equipe Nível 1 – Flexibilidade Nível 1
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: A partir de 2 anos

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Developer (CD2)

Missão Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações com alta qualidade e autonomia

Funções

PRODUTO

- Constrói e testa soluções de alta complexidade, de forma autônoma e solvente, com base nas especificações técnicas proporcionadas. Cumpre com as regras de qualidade de código estabelecidas em seu projeto e utiliza as ferramentas proporcionadas para sua verificação
- Participa na realização de testes
- Utiliza de forma autônoma as ferramentas de produção envolvidas no processo de produção do projeto
- Realiza automatizações específicas direcionadas a otimizar o tempo ocupado na realização das tarefas de Delivery
- Dá suporte e treinamento para a utilização de todos os membros da equipe dos componentes e boas práticas definidas pela estrutura
- Realiza a configuração das ferramentas

DELIVERY

- Estima e relata o estado de suas tarefas
- Detecta e comunica os problemas que surgem em suas tarefas
- Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço
- Conhece os aspectos básicos das Metodologias de Delivery que são aplicáveis ao seu trabalho em seu projeto / serviço. Aplicável no contexto dos procedimentos de trabalho definidos para o seu trabalho diário
- Conheça os riscos técnicos habituais nos tipos de estrutura com as quais trabalha o serviço/projeto, os identifica e propõe e implementa medidas de atenuação
- Verifica a qualidade da informação própria e realiza ou propõe ações para garantir
- Verifica a qualidade da entrada e entregáveis próprios

PESSOAS

- Proporciona suporte a pessoas de menor perfil
- Ajuda na integração na companhia
- É um referente técnico para as pessoas do projeto/serviço, que acessam a ele para solicitar suporte técnico quando necessitam

CLIENTE

- Mantém interlocução com membros do projeto e/ou usuários, como parte do suporte para a tomada de requisitos e aceitação dos trabalhos

Inovação

- Não aplicável

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Developer (CD2)

Missão Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações com alta qualidade e autonomia

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	1
	2 Orientação à Qualidade	2
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	1 ★
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1 ★
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Gestão de Conflitos Nível 1 – Flexibilidade Nível 1
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter realizado funções de Developer Nível 1 mostrando um alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Sênior Developer (CSD)

Missão Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações, Realiza tarefas básicas de projeto

Funções

PRODUTO

- Constrói e testa soluções de alta complexidade, de forma autônoma e solvente, com base nas especificações técnicas proporcionadas. Cumpre com as regras de qualidade de código estabelecidas em seu projeto e utiliza as ferramentas proporcionadas para sua verificação
- Desenha soluções técnicas de complexidade média ou baixa, com base a especificações funcionais proporcionadas, utilizando padrões de projeto
- Realiza projetos funcionais de complexidade média ou baixa, com base nos requisitos proporcionados. Suporta a tomada de requisitos
- Realiza a configuração das ferramentas e prepara o reporting fazendo uma análise de alto nível dos dados obtidos
- Dá suporte e treinamento para a utilização de todos os membros da equipe dos componentes e boas práticas definidas pela estrutura
- Utiliza de forma autônoma as ferramentas de produção envolvidas no processo de produção do projeto

DELIVERY

- Descreve o alcance em seus projetos, de forma clara, completa e precisa, minimizando ambiguidades e riscos de mal entendidos. É capaz de distinguir quando um pedido é um pedido de mudança de escopo ou não, justificando de forma adequada
- Estima e reporta o estado das tarefas próprias e as de seu equipamento, detectando erros de estimativa com base no seu conhecimento do trabalho em curso
- Identifica riscos e problemas na qualidade / eficiência / prazos de suas tarefas e as de sua equipe de trabalho. Os reporta e propõe medidas de atenuação.
- Conhece os riscos técnicos habituais nos tipos de estrutura com as quais trabalha, os identifica e propõe e implementa medidas de atenuação
- Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço / centro
- Verifica a qualidade da informação própria ou de sua equipe, e realiza ou propõe ações para garanti-la
- Conhece os aspectos básicos das Metodologias de Delivery aplicáveis ao seu trabalho. Aplicável no contexto dos procedimentos de trabalho definidos para o seu trabalho diário
- Verifica a qualidade da entrada e entregáveis de sua equipe

PESSOAS

- Lidera uma equipe pequena de trabalho, mantendo o nível de interlocução requerido para o acompanhamento e reporting de sua equipe
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhora nas pessoas sob sua responsabilidade, propondo a eles um plano de ação
- Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade
- Ajuda na integração na companhia
- É um referencial técnico para as pessoas que o acessam para solicitar suporte técnico quando necessitam

CLIENTE

- Mantém interlocução com membros do projeto e/ou usuários, como parte do suporte para a tomada de requisitos e aceitação dos trabalhos

Inovação

- Não aplicável

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Sênior Developer (CSD)

Missão Constrói e/ou mantém módulos de aplicações a partir de especificações, Realiza tarefas básicas de projeto

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	1
	2 Orientação à Qualidade	2
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	2 ★
	6 Trabalho em Equipe	2 ★
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1 ★
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Administração do Tempo Nível 2 – Trabalho em Equipe Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter realizado funções de Developer mostrando um alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Header Developer (CLD)

Missão

a implementação e/ou manutenção dos módulos de aplicações com sua equipe de trabalho

Funções

PRODUTO

- Constrói e testa soluções de alta complexidade com base nas especificações técnicas proporcionadas. Cumpre com as regras de qualidade de código estabelecidas em seu projeto e utiliza as ferramentas proporcionadas para sua verificação
- Projeta soluções técnicas de alta complexidade, utilizando padrões de projeto, inclusive sem especificações funcionais detalhadas, propondo e completando de forma proativa os requisitos técnicos do sistema
- Realiza a tomada de requisitos e realiza ou supervisiona o projeto funcional de alta complexidade. Propõe melhorias nos requisitos funcionais para que sejam suficientemente claros, completos e precisos
- Realiza provas técnicas, de acordo com a normativa, ferramentas e planos de provas estabelecidos para o seu projeto
- Dá suporte à configuração de ferramentas e sua gestão, assim como a elaboração do reporting técnico. Analisa os resultados considerando o nível mais baixo. Propõe melhoras para aumentar a qualidade do código
- Suporte e treinamento para a utilização de todos os membros da equipe nos componentes e boas práticas definidas pela estrutura
- Implementa em sua equipe com controle de qualidade contínuo e periódico, priorizando o acabamento e controle de qualidade dos produtos em elaboração

DELIVERY

- Conhece os modelos de serviço dos centros e é capaz de executar a implementação do plano de arranque de um serviço nos centros
- Gerencia os módulos dentro de seu escopo, com instruções de seu gerente
- Garante a qualidade dos entregáveis, seus e da equipe. Participa ativamente da gestão das mudanças de escopo, com critérios próprios
- Realiza um planejamento realista e o mantém atualizado. Estima e reporta o andamento do projeto, proporcionando confiabilidade. Identificar e distribuir os recursos necessários. Apoia a preparação de relatórios e conduz reuniões operacionais
- Realiza ou supervisiona a definição e execução dos planos de teste, dando suporte às pessoas de sua equipe e garantindo que o sistema esteja de acordo com os parâmetros de qualidade definidos
- Identifica oportunidades de melhoria nos serviços, propondo e implementando as medidas planejadas
- Garante em suas equipes o correto uso dos procedimentos e ferramentas estabelecidas, garantindo o correto registro das informações
- Conhece e dá suporte nos principais aspectos das Metodologias de Entrega que se aplicam ao seu projeto/serviço. Avalia os aspectos metodológicos propondo melhorias de forma proativa

PESSOAS

- Lidera equipes de trabalho de médio porte, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe.
- Auxilia na gestão da evolução profissional das pessoas sob sua responsabilidade.
- Ele está envolvido em funções motivacionais, promovendo o trabalho em equipe e mantendo um bom clima em seu grupo.
- Detecta, relata e gerencia os conflitos gerados em sua equipe.
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhoria nas pessoas sob seus cuidados, propondo-lhes um plano de ação.
- Apoia a realização de avaliações por parte de companheiros de uma categoria inferior.
- Ajuda na integração na companhia
- É uma referência para as pessoas da equipe sob sua responsabilidade, que o procuram para solicitar suporte técnico quando necessário.

CLIENTE

- Mantém diálogo com os integrantes do projeto e/ou usuários, coordenando a realização de requisitos e testes de aceitação em seu campo de atuação

Inovação

Analisa e mantém as novidades tecnológicas e proposta a implantação de inovações em seu âmbito de atuação. Aplica inovações técnicas em projetos que permitem uma melhora clara da qualidade e a produtividade, dando suporte ao restante da equipe do projeto

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Header Developer (CLD)

Missão

Garante a implementação e/ou manutenção dos módulos do aplicativo com sua equipe de trabalho

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2 ★
	2 Orientação à Qualidade	2
	3 Desenvolvimento de Pessoas	2 ★
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	3
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	2 ★
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	1
	10 Tomada de Decisões	1 ★
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2 ★
	13 Pensamento Conceitual	2 ★
	14 Flexibilidade	2
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Resultados Nível 2 - Desenvolvimento de Pessoas Nível 2 - Comunicação Nível 2 - Tomada de Decisão Nível 1 - Pensamento Analítico Nível 2 - Pensamento Conceitual Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de Desenvolvedor Sênior mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Service Header (CSL)

Missão

Garantir a execução ponta a ponta do produto final, garantindo o cumprimento dos compromissos (prazos, qualidade...) estabelecidos com o cliente

Funções

PRODUTO

- Define a estratégia de teste apropriada para o projeto, incluindo o tipo de testes a serem realizados e os objetivos de qualidade exigidos do produto
- Fornece suporte e treinamento para a melhoria na elaboração e execução de planos de teste
- Supervisiona a definição e execução dos planos de teste, apoiando as pessoas de sua equipe e garantindo que o sistema esteja de acordo com os parâmetros de qualidade definidos.
- Implementa em sua equipe um controle de qualidade contínuo e periódico, priorizando o acabamento e o controle de qualidade dos produtos em elaboração.
- Propõe a utilização de ferramentas de produção, apoia a sua utilização e garante os objetivos das equipes sob sua responsabilidade.

DELIVERY

- Conhece os modelos de serviço dos centros e é capaz de definir e implementar o plano de arranque de um serviço nos centros
- Realiza ou supervisiona o planejamento do serviço / projeto e o mantém atualizado, identificando e distribuindo os recursos necessários em todos os momentos
- Mede e relata o status do projeto, preparando relatórios e liderando reuniões operacionais
- Supervisiona os parâmetros produtivos dos seus projetos / serviços, definindo e promovendo planos de melhoria da qualidade, eficiência e cumprimento de prazos
- Conheça os riscos gerais que costumam aparecer nos serviços / projetos do centro. Identifica e promove de forma proativa os planos de ação para mitigá-los e relatá-los de forma adequada
- Identificar oportunidades de melhoria nos serviços, propondo e implementando as medidas planejadas
- Garante o uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas, garantindo que as informações sejam registradas corretamente
- Conhece e garante os principais aspectos das Metodologias de Entrega que se aplicam ao seu projeto / serviço, propondo melhorias de forma proativa

PESSOAS

- Ele lidera grandes equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o monitoramento e reporte de sua equipe
- Garante a motivação das pessoas sob sua responsabilidade, promovendo o trabalho em equipe e mantendo um bom clima em seu grupo
- Garante que os conflitos gerados em sua equipe sejam resolvidos de forma eficiente
- Participar dos processos de recrutamento
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhora nas pessoas sob sua responsabilidade, propondo a eles um plano de ação
- Gerencia o desenvolvimento profissional das pessoas sob sua responsabilidade
- Oferece suporte na realização de avaliações às pessoas de sua equipe, garantindo homogeneidade na aplicação dos critérios definidos em todas as avaliações

CLIENTE

- Mantém diálogo com projetos e/ou clientes, como parte da gestão de projetos
- Gerencia corretamente as expectativas dos projetos que colaboram com o centro, tomando as decisões adequadas para melhorar a satisfação
- Colaborar na elaboração de propostas e/ou soluções técnicas que atendam às necessidades do cliente
- Participa na gestão da demanda de seus projetos

Inovação

- Acompanha os desenvolvimentos tecnológicos e propõe a implantação de inovações em seu campo de atuação. Aplica inovações técnicas em projetos que permitem uma clara melhoria na qualidade e produtividade, apoiando o restante da equipe do projeto

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Service Header (CSL)

Missão

Garantir a execução ponta a ponta do produto final, garantindo o cumprimento dos compromissos (prazos, qualidade...) estabelecidos com o cliente

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3 ★
	2 Orientação à Qualidade	3 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	3 ★
	4 Orientação ao Cliente	2 ★
	5 Administração do Tempo	3
	6 Trabalho em Equipe	3 ★
	7 Comunicação	3 ★
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	2
	9 Melhora Contínua / Inovação	2
	10 Tomada de Decisões	2 ★
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2
	13 Pensamento Conceitual	2
	14 Flexibilidade	3
	15 Escuta Ativa	3
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para Resultados Nível 3 - Orientação para Qualidade Nível 3 - Desenvolvimento de Pessoas Nível 3 - Orientação para o Cliente Nível 2 - Trabalho em Equipe Nível 3 - Comunicação Nível 3 - Tomada de Decisão Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de Desenvolvedor Líder mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Sênior Service Header (CSSL)

Missão

Garantir o cumprimento dos objetivos do serviço ao nível da qualidade, produtividade e eficiência económica, utilizando eficazmente os recursos ao seu dispor (pessoas, metodologia e ferramentas)

Funções

PRODUTO

- Garante o uso de ferramentas de produção nos serviços sob sua responsabilidade
- Gera nas equipes do centro uma cultura de orientação para a qualidade do produto e os benefícios proporcionados em termos de redução de retrabalho, satisfação do cliente e melhoria produtiva geral
- Detecta oportunidades de melhoria e necessidades de ações para aumentar a qualidade do código do projeto, novos ativos/ferramentas, reutilização, automação, etc...

DELIVERY

- Define o modelo de atendimento de um projeto de centros (organizacional, operacional e de relacionamento). Projeta, supervisiona e garante o plano de start-up do mesmo
- Gerencia os projetos / serviços da linha ou linhas de que é responsável, garantindo os níveis de qualidade e produtividade comprometidos com o cliente.
- Planeja e realiza monitoramento global de seus serviços, propondo planos de melhoria e evolução com base em indicadores quantitativos
- Conheça os riscos gerais que costumam aparecer nos serviços / projetos do centro. Ele os identifica e promove de forma proativa planos de ação para mitigá-los e relatá-los de maneira adequada.
- Implemente corretamente seus planos de melhoria, mantendo-os atualizados e reportando às partes interessadas
- Define procedimentos e ferramentas de gestão para o projeto / serviço. Garante a conformidade e o atualiza para refletir as mudanças e necessidades. Garante o correto uso e qualidade das informações pela equipe responsável
- Possui amplo conhecimento das diferentes Metodologias de Entrega, recomendando a implementação de metodologias específicas, de acordo com as necessidades, e avaliando-as para mantê-las continuamente adaptadas

PESSOAS

- Lidera equipes de trabalho muito grandes, mantendo o nível de diálogo necessário para o monitoramento e elaboração de relatórios de sua equipe
- Garantir a motivação das pessoas sob sua responsabilidade, promovendo o trabalho em equipe e mantendo um bom clima em seu grupo
- Garantir que os conflitos gerados em sua equipe sejam resolvidos de forma eficiente
- Participar dos processos de recrutamento
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhora nas pessoas sob sua responsabilidade, propondo a eles um plano de ação
- Gerenciar o desenvolvimento profissional das pessoas sob sua responsabilidade
- Oferece suporte na realização de avaliações às pessoas de sua equipe, garantindo homogeneidade na aplicação dos critérios definidos em todas as avaliações

CLIENTE

- Representa os centros nos serviços com os quais colaboramos
- Lidera o diálogo com projetos e clientes, como parte da gestão de projetos
- Garante o cumprimento das expectativas dos projetos que colaboram com o centro, tomando as decisões adequadas para melhorar a sua satisfação
- Colaborar na elaboração de propostas ou soluções técnicas que atendam às necessidades do cliente
- Valida a gestão correta da demanda pelos seus serviços
- Transfere o modelo dos centros aos responsáveis pelos projetos / serviços da NTT DATA, a fim de estabelecer os mecanismos adequados de colaboração com os centros

Inovação

- Para isso são mantidas as novidades tecnológicas e proposta a implantação de inovações em seu âmbito de atuação. Aplica inovações técnicas em projetos que permitem uma melhora clara da qualidade e a produtividade, dando suporte ao restante da equipe do projeto

NTT DATA

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Centers Sênior Service Header (CSSL)

Missão

Garantir o cumprimento dos objetivos do serviço ao nível da qualidade, produtividade e eficiência económica, utilizando eficazmente os recursos ao seu dispor (pessoas, metodologia e ferramentas)

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3★
	2 Orientação à Qualidade	4★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	4★
	4 Orientação ao Cliente	3★
	5 Administração do Tempo	3
	6 Trabalho em Equipe	3
	7 Comunicação	4★
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	3
	9 Melhora Contínua / Inovação	2
	10 Tomada de Decisões	3★
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2
	13 Pensamento Conceitual	2
	14 Flexibilidade	3
	15 Escuta Ativa	3
	16 Networking	2

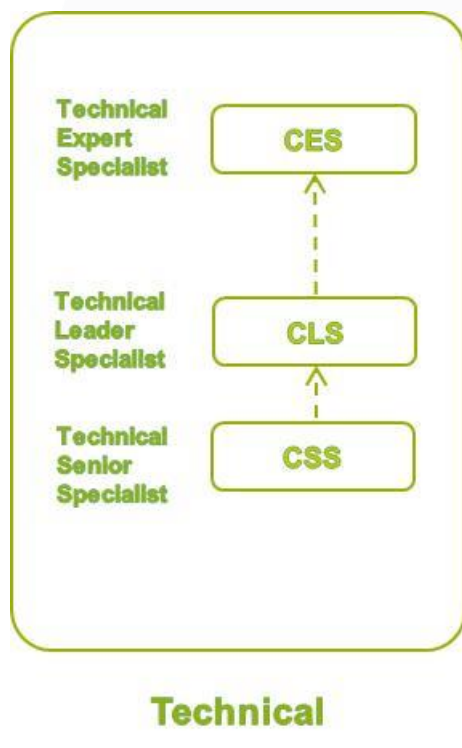
Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para Resultados Nível 3 - Orientação para Qualidade Nível 4 - Desenvolvimento de Pessoas Nível 4 - Orientação para o Cliente Nível 3 - Comunicação Nível 4 - Tomada de Decisão Nível 3
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de Líder de Serviço mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Mapa de categorias – Técnica



CES – Technical Expert Specialist: É a máxima referência tecnológica ao nível do centro. É capaz de definir soluções técnicas complexas. Utiliza a inovação para obter soluções mais otimizadas. É responsável por promover o uso de ferramentas de produtividade (automação, reutilização...). Apoia o projeto, tem visibilidade interna e externa e impulsiona novas iniciativas para melhoria contínua

CLS – Technical Header Specialist: Define a solução técnica para seu projeto. É referência em tecnologia dentro de sua área de atuação. Impulsiona o uso das ferramentas de produtividade buscando constantemente a melhoria contínua e adquire visibilidade interna

CSS – Technical Sênior Specialist: Constrói e/ou mantém módulos de aplicativos a partir de especificações sendo a referência técnica de sua equipe. Participa da elaboração de soluções complexas, colabora em testes técnicos e tem compromisso com a melhoria do processo produtivo

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Technical Sênior Specialist (CSS)

Missão Constrói e/ou mantém módulos de aplicativos a partir de especificações, sendo a referência técnica de sua equipe

Funções

PRODUTO

- Constrói e testa soluções de alta complexidade, de forma autônoma e solvente, com base nas especificações técnicas proporcionadas. Cumpre com as regras de qualidade de código estabelecidas em seu projeto e utiliza as ferramentas proporcionadas para sua verificação
- Projeta soluções técnicas de média ou baixa complexidade, utilizando padrões de projeto, mesmo sem especificações funcionais detalhadas, propondo e preenchendo de forma proativa os requisitos técnicos do sistema
- Suporte para testes técnicos, com base nos regulamentos, ferramentas e planos de teste estabelecidos para o seu projeto
- Sabe como configurar as ferramentas para realizar certificações SW
- Participa na realização de testes
- Implementa as ferramentas de produção disponíveis no projeto, dando suporte aos demais integrantes da equipe para garantir seu uso adequado
- Suporte e treinamento para a utilização de todos os membros da equipe nos componentes e boas práticas definidas pela estrutura

DELIVERY

- Estima e relata o estado de suas tarefas
- Detecta problemas de estimativa e eficiência no projeto / serviço, com base em seu conhecimento do trabalho em andamento
- Detecta e comunica os problemas que surgem em suas tarefas
- Conheça os riscos técnicos habituais nos tipos de estrutura com as quais trabalha o serviço/projeto, os identifica e propõe e implementa medidas de atenuação
- Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço
- Conhece os aspectos básicos das Metodologias de Delivery que são aplicáveis ao seu trabalho em seu projeto / serviço. Aplicável no contexto dos procedimentos de trabalho definidos para o seu trabalho diário
- Verifica e reporta de forma adequada o cumprimento dos procedimentos e boas práticas definidas no projeto / serviço.

PESSOAS

- É um referente técnico para as pessoas do projeto/serviço, que acessam a ele para solicitar suporte técnico quando necessitam
- Ajuda na integração na companhia

CLIENTE

- Mantém interlocução com membros do projeto e/ou usuários, como parte do suporte para a tomada de requisitos e aceitação dos trabalhos

Inovação

- Para isso são mantidas as novidades tecnológicas e proposta a implantação de inovações em seu âmbito de atuação. Aplica inovações técnicas em projetos que permitem uma melhora clara da qualidade e a produtividade, dando suporte ao restante da equipe do projeto

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Technical Sênior Specialist (CSS)

Missão Constrói e/ou mantém módulos de aplicativos a partir de especificações, sendo a referência técnica de sua equipe

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2 ★
	2 Orientação à Qualidade	2 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	1 ★
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	1
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	2 ★
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para Resultados Nível 2 - Orientação para Qualidade Nível 2 - Flexibilidade Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter realizado funções de Developer mostrando um alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Technical Header Specialist (CLS)

Missão Define a solução técnica para seu projeto. Ser a referência em sua tecnologia dentro de sua área de atuação

Funções

PRODUTO

- Constrói e testa soluções altamente complexas, mesmo sem detalhes técnicos completos. Propõe o uso de ferramentas de qualidade de código e garante o desenvolvimento de seu escopo
- Projeta soluções técnicas complexas, identificando padrões reutilizáveis, preenchendo requisitos técnicos. Analisa o impacto de grandes mudanças
- Configura as ferramentas e prepara os relatórios fazendo uma análise de alto nível
- Adapta e implementa a estrutura de desenvolvimento de software, garantindo a melhoria contínua. Estabelece parâmetros de qualidade e busca o cumprimento dos objetivos de desenvolvimento. Identifica e planeja o desenvolvimento de componentes reutilizáveis
- Desenha e adapta ao processo produtivo, as políticas de utilização de ferramentas adequadas. Implementa as ferramentas de produção disponíveis, apoiando os demais membros da equipe para garantir seu uso adequado
- Define a estratégia de teste apropriada para o projeto, incluindo o tipo de testes a serem realizados e os objetivos de qualidade exigidos do produto
- Fornece suporte e treinamento na elaboração e execução de planos de teste
- Adapta e implementa as ferramentas de produção disponíveis no projeto / serviço, dando suporte aos demais integrantes da equipe para garantir seu uso adequado

DELIVERY

- Conhece os modelos de serviço dos centros e é capaz de executar a implementação do plano de arranque de um serviço nos centros
- Estima e relata o status de suas tarefas e de sua equipe, detectando erros de estimativa com base em seu conhecimento.
- Detecta riscos técnicos nos serviços do Centro. Interaja com equipes de trabalho para detectá-los, além dos usuais. Propõe e promove planos de ação para mitigar esses riscos, reportando a todas as partes interessadas.
- Faz um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço. Identifica proativamente problemas na qualidade das informações próprias ou da equipe, e realiza ou propõe ações para garantir sua qualidade
- Conhece os aspectos básicos das Metodologias de Delivery que são aplicáveis ao seu trabalho em seu projeto / serviço. Aplicável no contexto dos procedimentos de trabalho definidos para o seu trabalho diário
- Transfere e verifica a utilização em seus projetos de boas práticas de entrega e padrões de mercado, tanto técnicos quanto metodológicos.
- Projeta e adapta ao processo de produção as políticas de utilização das ferramentas adequadas a cada caso. (GoC, IDE, integração contínua, gestão do conhecimento, etc.)

PESSOAS

- É capaz de liderar pequenas equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhora nas pessoas sob sua responsabilidade, propondo a eles um plano de ação
- Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade.
- Ajuda na integração na companhia
- É uma referência técnica para as pessoas do seu projeto, que o procuram para solicitar suporte técnico quando precisam, tendo também visibilidade de outros serviços do Centro, que eventualmente solicitam suporte informal

CLIENTE

- Mantém interlocução com membros do projeto e/ou usuários, como parte do suporte para a tomada de requisitos e aceitação dos trabalhos

Inovação

- Realiza um trabalho contínuo de previsão tecnológica e aprendizagem profissional. Identifica, avalia, planeja e executa planos para implementar inovações tecnológicas em seu projeto. Aplica inovações técnicas em projetos que permitem uma clara melhoria na qualidade e produtividade

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Technical Header Specialist (CLS)

Missão Definir a solução técnica para seu projeto. Ser a referência em sua tecnologia dentro de sua área de atuação

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2
	2 Orientação à Qualidade	3 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	2 ★
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	2
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	2 ★
	10 Tomada de Decisões	1
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2 ★
	13 Pensamento Conceitual	2 ★
	14 Flexibilidade	3
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para a Qualidade Nível 3 - Gerenciamento do Tempo Nível 2 - Melhoria / Inovação Contínua Nível 2 - Pensamento Analítico Nível 2 - Pensamento Conceitual Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de Especialista Técnico Sênior demonstrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Technical Expert Specialist (CES)

	Ser a máxima referência tecnológica ao nível do centro. É capaz de definir soluções técnicas complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas			
Funções	PRODUTO <ul style="list-style-type: none">• Construir e testar soluções altamente complexas, mesmo sem detalhes técnicos completos. Propor a utilização de ferramentas de qualidade de código e garante o desenvolvimento de seu escopo• Projetar soluções técnicas complexas, identificando padrões reutilizáveis, preenchendo requisitos técnicos. Analisar o impacto de grandes mudanças• Especificar a estrutura do software para novos projetos. Identificar e catalogar componentes reutilizáveis, promovendo de forma proativa a sua reutilização. Estabelecer padrões gerais de qualidade do produto por tipo de serviço. Transferir as melhores práticas de mercado para serviços• Projetar estratégias gerais de teste, adaptando as melhores práticas da indústria de software às necessidades do centro• Gera nas equipes do centro uma cultura de orientação para a qualidade do produto e os benefícios proporcionados em termos de redução de retrabalho, satisfação do cliente e melhoria produtiva geral• Elaborar novos guias de usuário e propor a incorporação de novos aplicativos padrão de mercado ao mapa de ferramentas produtivas dos centros• Identificar e desenvolver novas ferramentas de produção, propondo boas práticas e objetivos, e apoiando a implementação e utilização do maior número de projetos	DELIVERY <ul style="list-style-type: none">• Conhece os modelos de serviço dos centros e é capaz de definir e implementar o plano de arranque de um serviço nos centros• Detecta riscos técnicos nos serviços do Centro. Interaja com equipes de trabalho para detectá-los, além dos usuais. Propor e promover planos de ação para mitigar esses riscos, reportando a todas as partes interessadas• Identificar oportunidades de melhoria, implementando as medidas planejadas• Fazer um uso correto dos procedimentos e ferramentas do projeto / serviço. Identificar problemas na qualidade das suas informações ou da sua equipe e realizar ou propor ações para garantir sua qualidade• Conhecer os principais aspectos das Metodologias de Entrega que se aplicam ao seu projeto / serviço.• Identificar, catalogar e garantir as boas práticas de entrega e padrões de mercado, tanto técnicos como metodológicos, propondo alterações nos procedimentos de trabalho para melhorar a sua aplicação nos serviços do centro.	PESSOAS <ul style="list-style-type: none">• É capaz de liderar pequenas equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe• Identifica pontos fortes e oportunidades de melhora nas pessoas sob sua responsabilidade, propondo a eles um plano de ação• Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade• Ajuda na integração na companhia• Oferecer suporte a projetos na realização de atividades que requeiram conhecimentos técnicos diferenciados• Organizar e participar de eventos tecnológicos, sendo reconhecido nas demais áreas da empresa pelo seu diferencial de conhecimento• Ajudar a aumentar o nível de conhecimento tecnológico e dos membros do centro	CLIENTE <ul style="list-style-type: none">• Mantém diálogo com projetos e/ou clientes, como parte da gestão de projetos• Colaborar na elaboração de propostas e/ou soluções técnicas que atendam às necessidades do cliente• É capaz de defender soluções técnicas em reuniões com o cliente
Inovação	<ul style="list-style-type: none">• Realizar um trabalho contínuo de previsão tecnológica e aprendizagem profissional. Identificar oportunidades de adoção de inovações tecnológicas em projetos que permitam a melhoria da qualidade e produtividade. Promover de forma proativa novas iniciativas de aprimoramento tecnológico, disseminando ideias e as vantagens de sua adoção, realizando testes de conceito, disseminando e motivando equipes de trabalho, planejando e apoiando a implementação de projetos. Relata e valoriza os casos de sucesso de inovação, quantificando os resultados obtidos, com o objetivo de facilitar a adoção de futuras inovações			

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Technical Expert Specialist (CES)

Missão

Ser a máxima referência tecnológica ao nível do centro. É capaz de definir soluções técnicas complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3 ★
	2 Orientação à Qualidade	4 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	2
	4 Orientação ao Cliente	2
	5 Administração do Tempo	3 ★
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	2
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	2
	9 Melhora Contínua / Inovação	4
	10 Tomada de Decisões	2
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	3 ★
	13 Pensamento Conceitual	3
	14 Flexibilidade	3 ★
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	1

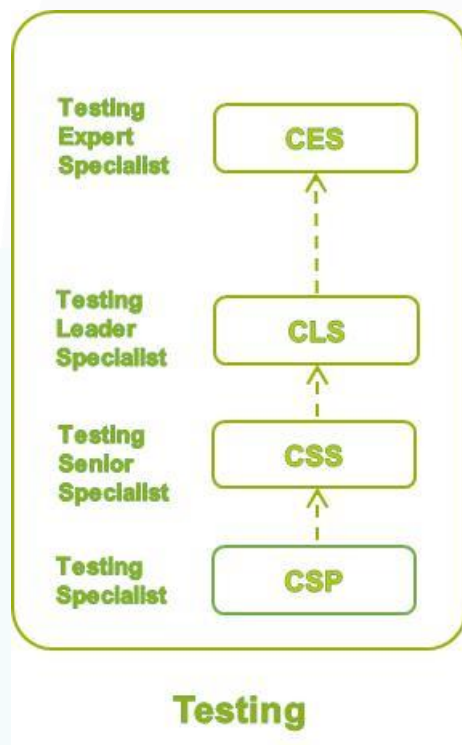
Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para Resultados Nível 3 - Orientação para Qualidade Nível 4 - Gerenciamento do Tempo Nível 3 - Pensamento Analítico Nível 3 - Flexibilidade Nível 3
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de Líder Técnico Especialista apresentando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Mapa de categorias – Testing



CES – Testing Expert Specialist: É a referência máxima ao nível do centro, em termos de validação e controle de qualidade do software. É capaz de definir soluções complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas. Promover a reutilização e automação, apoiar um projeto na área de teste, ter visibilidade interna e externa e impulsionar novas iniciativas de melhoria contínua

CLS – Testing Header Specialist: Realizar tarefas de Teste e QA garantindo a qualidade do SW sob sua responsabilidade. Definir estratégias de teste e analisar a viabilidade de automação ou outros serviços de teste. Liderar equipes de Testes, ganhar visibilidade interna e buscar constantemente a melhoria contínua

CSS – Testing Sênior Specialist: Executar e supervisionar a execução e design de casos de teste. Ter um conhecimento profundo de ferramentas de teste. Coordenar pequenas equipes de teste e ser posicionado como uma referência dentro da equipe para as tarefas de teste a serem realizadas.

CSP – Testing Specialist: Realizar tarefas de Teste de aplicações, como execução e projeto de casos de teste, bem como automação. Conhecer as ferramentas de teste.

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Specialist (CSP)

Missão

Executar tarefas de teste de aplicativos com base nas especificações

Funções

PRODUTO

- Sabe como configurar as ferramentas para realizar certificações SW
- Realizar e executar planos de teste, com base na estratégia de teste definida
- Utiliza de forma autônoma as ferramentas de produção envolvidas no processo de produção do projeto
- Criar scripts de média e alta complexidade desde o início. Fazer modificações e resolver problemas derivados da manutenção da automação

DELIVERY

- Estimar e relatar o status de suas tarefas.
- Detectar e comunicar os problemas que surgem em suas tarefas
- Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço
- Conhecer os aspectos básicos das Metodologias de Entrega / Teste que se aplicam ao seu trabalho no seu projeto / serviço. Aplicável no contexto dos procedimentos de trabalho definidos para o seu trabalho diário

PESSOAS

- Proporciona suporte a pessoas de menor perfil
- Ajuda na integração na companhia

CLIENTE

- Não aplicável

Inovação

- Não aplicável

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Specialist (CSP)

Missão

Executar tarefas de teste de aplicativos com base nas especificações

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	1
	2 Orientação à Qualidade	2 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	
	4 Orientação ao Cliente	
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	1 ★
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1 ★
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para a Qualidade Nível 2 - Trabalho em Equipe Nível 1 - Flexibilidade Nível 1
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: A partir de 2 anos

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Sênior Specialist (CSS)

Missão Executar tarefas de teste de aplicativo com base nas especificações. Gerenciar pequenas equipes

Funções

PRODUTO

- Executar a configuração das ferramentas e preparar o relatório fazendo uma análise de alto nível dos dados obtidos.
- Realizar ou supervisionar a definição e execução dos planos de teste, dando suporte às pessoas da sua equipe e garantindo que o sistema atenda aos parâmetros de qualidade definidos. Implementa em sua equipe com controle de qualidade contínuo e periódico, priorizando o acabamento e controle de qualidade dos produtos em elaboração
- Utiliza de forma autônoma as ferramentas de produção envolvidas no processo de produção do projeto
- Criar scripts de alta ou muito alta complexidade. Aprender a aplicar a metodologia de automação. Apoiar a equipe de testadores. Pode criar estratégias de automação em projetos simples.
- Conhecer a metodologia a aplicar para a validação da documentação funcional. Validar a rastreabilidade da documentação funcional com os planos de teste e detectar lacunas claras na documentação
- Conhecer as estratégias básicas de teste e a metodologia a aplicar de acordo com o tipo de projeto. Definir estratégias de teste em projetos simples

DELIVERY

- Descreve o alcance em seus projetos, de forma clara, completa e precisa, minimizando ambiguidades e riscos de mal entendidos. É capaz de distinguir quando um pedido é um pedido de mudança de escopo ou não, justificando de forma adequada
- Estimar e relatar o status de suas próprias tarefas e de sua equipe, detectando erros de estimativa com base em seu conhecimento do trabalho em andamento.
- Identificar riscos e problemas em suas tarefas e na sua equipe de trabalho. Relata e propõe medidas de atenuação
- Identifica oportunidades de melhoria nos serviços, propondo e implementando as medidas planejadas
- Faz um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço. Identifica proativamente os problemas de qualidade das informações próprias ou de sua equipe, e realiza ou propõe ações para garantir sua qualidade
- Conhecer os aspectos básicos das Metodologias de Entrega / Teste que se aplicam ao seu trabalho no seu projeto / serviço. Aplicável no contexto dos procedimentos de trabalho definidos para o seu trabalho diário

PESSOAS

- É capaz de liderar pequenas equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhoria nas pessoas sob seus cuidados, propondo-lhes um plano de ação.
- Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade.
- Ajuda na integração na companhia
- É uma referência na área de Testes para as pessoas da equipe sob sua responsabilidade, que o procuram para solicitar apoio quando precisam.

CLIENTE

- Mantém interlocução com membros do projeto e/ou usuários, como parte do suporte para a tomada de requisitos e aceitação dos trabalhos

Inovação

- Acompanhar os desenvolvimentos na área de Testes e propor a implementação de inovações em seu campo de atuação. Aplicar inovações em projetos que permitem uma clara melhoria na qualidade e produtividade, apoiando o restante da equipe do projeto

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Sênior Specialist (CSS)

Missão

Executar tarefas de teste de aplicativo com base nas especificações. Gerenciar pequenas equipes

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2 ★
	2 Orientação à Qualidade	2 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	1
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2 ★
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para Resultados Nível 2 - Orientação para Qualidade Nível 2 - Pensamento Analítico Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de especialista em teste mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Header Specialist (CLS)

Missão Executa testes e trabalhos de QA garantindo a qualidade do SW sob sua responsabilidade

Funções

PRODUTO

- Fornece suporte para a configuração de ferramentas e seu gerenciamento, bem como para a elaboração de relatórios técnicos. Analisa os resultados considerando o nível mais baixo. Propõe melhoras para aumentar a qualidade do código
- Realiza ou supervisiona a definição e execução dos planos de teste, apoiando sua equipe e garantindo que o sistema atenda aos parâmetros de qualidade. Implementa em sua equipe com controle de qualidade contínuo e periódico, priorizando o acabamento e controle de qualidade dos produtos em elaboração
- Desenha e adapta ao processo produtivo, as políticas de utilização de ferramentas adequadas. Implementa ferramentas de produção no projeto, apoiando a equipe para garantir seu uso adequado
- Realiza análises para verificar a viabilidade da automação. Escolhe as ferramentas de automação e propõe a organização do projeto. Cria estratégias de automação de acordo com as necessidades.
- Valida se os requisitos são rastreáveis com a documentação funcional e com os casos de teste. Suporta categorias inferiores para revisão funcional. Pode detectar deficiências graves na documentação funcional
- Cria e adapta estratégias de teste em projetos complexos. Supervisiona e garante que isso seja cumprido

DELIVERY

- Conhece os modelos de serviço dos centros e é capaz de executar a implementação de um plano de início de um serviço nos centros
- Gerencia os módulos dentro de seu escopo, com instruções de seu gerente
- Garante a qualidade dos projetos técnicos e funcionais, propriedade da equipe. Participa ativamente da gestão das mudanças de escopo, com critérios próprios
- Realiza um planejamento realista e o mantém atualizado. Estima e reporta o andamento do projeto, proporcionando confiabilidade. Identificar e distribuir os recursos necessários. Apoia a preparação de relatórios e conduz reuniões operacionais
- Conhece os riscos e problemas mais comuns nos projetos e os antecipa, propondo e executando medidas para os atenuá-los
- Faz planos para melhorar os serviços, incluindo melhorias na equipe, procedimentos e ferramentas. Implemente corretamente seus planos de melhoria, mantendo-os atualizados e reportando às partes interessadas
- Utiliza corretamente os procedimentos e ferramentas estabelecidas garantindo que as informações sejam registradas corretamente
- Conhece os principais aspectos das Metodologias de Entrega / Teste que se aplicam ao seu projeto / serviço. Avalia os aspectos metodológicos implementados ou a serem implementados, propondo melhorias de forma proativa

PESSOAS

- É capaz de liderar pequenas equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhora nas pessoas sob sua responsabilidade, propondo a eles um plano de ação
- Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade.
- Ajuda na integração na companhia
- É uma referência para as pessoas do seu projeto, que o procuram para solicitar apoio quando precisam, tendo também visibilidade de outros serviços do Centro, que eventualmente solicitam apoio informal

CLIENTE

- Mantém diálogo com os integrantes do projeto e/ou usuários, coordenando a realização de requisitos e testes de aceitação em seu campo de atuação

Inovação

- Acompanha as novidades e propõe a implementação de inovações em seu campo de atuação. Aplicar inovações em projetos que permitem uma clara melhoria na qualidade e produtividade, apoiando o restante da equipe do projeto

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Header Specialist (CLS)

Missão

Executa testes e trabalhos de QA garantindo a qualidade do SW sob sua responsabilidade

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2
	2 Orientação à Qualidade	3 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	2
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	2
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	2 ★
	10 Tomada de Decisões	1
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2
	13 Pensamento Conceitual	2 ★
	14 Flexibilidade	2 ★
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para a qualidade Nível 3 - Melhoria / inovação contínua Nível 2 - Pensamento conceitual Nível 2 - Flexibilidade Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenha funções de Especialista Sênior em Teste mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Expert Specialist (CES)

Missão

Ser a referência máxima ao nível do centro, no que diz respeito à validação e controle de qualidade do software. É capaz de definir soluções complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas

Funções

PRODUTO

- Implementar e promover o uso de ferramentas técnicas de automação de testes, fornecendo suporte e treinamento para sua implantação e utilização em projetos. Suportar análise de desempenho
- Configurar as ferramentas e prepara os relatórios com uma análise de alto nível
- Realizar ou supervisionar a definição e execução dos planos de teste, garantindo os parâmetros de qualidade. Implementar em sua equipe um controle de qualidade contínuo e periódico
- Identificar e catalogar os elementos reutilizáveis, promovendo de forma proativa a sua reutilização. Estabelecer padrões gerais de qualidade de serviço. Transferir as melhores práticas de mercado para serviços
- Elaborar novos guias de usuário e propor a incorporação de novos aplicativos padrão de mercado ao mapa de ferramentas produtivas dos centros
- Validar a análise ou decidir sobre a viabilidade da automação. Selecionar as ferramentas de automação e propor a organização do projeto. Criar estratégias de automação adaptadas às necessidades do projeto
- Criar e adaptar as estratégias de teste em projetos complexos. Supervisionar e garantir que isso seja cumprido

DELIVERY

- Descrever o escopo de seus planos de teste por completo. É capaz de distinguir se uma solicitação é uma mudança de escopo ou não, justificando-a adequadamente
- Estimar e relatar o status de suas tarefas e de sua equipe, detectando erros de estimativa com base em seu conhecimento
- Detectar e comunicar os problemas que surgem em suas tarefas
- Detectar riscos nos serviços do Centro, dentro da sua área de conhecimento. Interaja com equipes de trabalho para detectá-los, além dos usuais. Propor e promover planos de ação para mitigar esses riscos, reportando a todas as partes interessadas
- Identificar oportunidades de melhoria, implementando as medidas planejadas
- Fazer um uso correto dos procedimentos e ferramentas do projeto / serviço. Identificar problemas na qualidade das suas informações ou da sua equipe e realizar ou propor ações para garantir sua qualidade
- Conhecer os principais aspectos das Metodologias de Entrega / Teste que se aplicam ao seu projeto / serviço. Avaliar as vantagens e desvantagens dos aspectos metodológicos implementados, propondo mudanças nos procedimentos de trabalho para melhorar a aplicação da metodologia e boas práticas

PESSOAS

- Tem capacidade para liderar pequenas equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe.
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhoria nas pessoas sob seus cuidados, propondo-lhes um plano de ação.
- Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade. Ajuda na integração na companhia
- Organizar e participar de eventos externos. E é reconhecido em outras áreas da empresa por seus conhecimentos diferenciados.
- Consolidar, transmitir e colocar em prática os conhecimentos adquiridos nos projetos em que participa
- Ajudar a equilibrar adequadamente a expertise dos membros da equipe para alcançar a melhor solução, gerenciando a produtividade e eficiência da equipe

CLIENTE

- Mantém diálogo com os integrantes do projeto e/ou usuários, coordenando a realização de requisitos e testes de aceitação em seu campo de atuação
- Colaborar na elaboração de propostas ou soluções que atendam às necessidades do cliente.
- É capaz de justificar uma solução para um cliente

Inovação

- Realizar um trabalho contínuo de prospecção e aprendizagem profissional. Identificar oportunidades de adoção de inovações em projetos que possibilitem a melhoria da qualidade e produtividade. Promover de forma proativa novas iniciativas de melhoria, disseminando ideias e as vantagens de sua adoção, realizando testes de conceito, disseminando e motivando equipes de trabalho, planejando e apoiando a implementação de projetos. Relata e valoriza os casos de sucesso de inovação, quantificando os resultados obtidos, com o objetivo de facilitar a adoção de futuras inovações

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Testing Expert Specialist (CES)

Missão

Ser a referência máxima ao nível do centro, em termos de validação e controlo de qualidade do software. É capaz de definir soluções complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3 ★
	2 Orientação à Qualidade	4 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	2
	4 Orientação ao Cliente	2
	5 Administração do Tempo	3 ★
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	2
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	2
	9 Melhora Contínua / Inovação	3 ★
	10 Tomada de Decisões	2
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	3 ★
	13 Pensamento Conceitual	2
	14 Flexibilidade	3
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	1

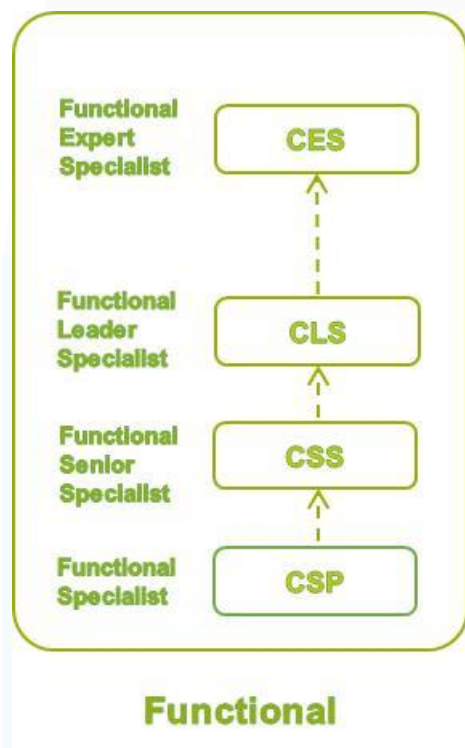
Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para Resultados Nível 3 - Orientação para a Qualidade Nível 4 - Gestão do Tempo Nível 3 - Melhoria / Inovação Contínua Nível 3 - Pensamento Analítico nível 3
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de especialista de líder de teste mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Mapa de categorias – Funcional



CES – Functional Expert Specialist: É a referência funcional ou de produto máxima no nível central. É capaz de definir soluções de negócios complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas. Promover o reaproveitamento, apoiar o projeto, ter visibilidade interna e externa e promover novas iniciativas de melhoria contínua

CLS – Functional Header Specialist: Definir a solução de negócios com o cliente e conduzir sua implementação. Participar de todo o ciclo de vida do serviço. Desenvolver conhecimento dentro de sua equipe, adquirir visibilidade interna e buscar constantemente a melhoria contínua

CSS – Functional Sênior Specialist: Implementar soluciones de negocio junto a sua equipe de trabalho. Começar a realizar tarefas básicas do projeto. Elaborar soluções de alta complexidade, colaborar na definição de testes funcionais e compromisso com a melhoria da solução final

CSP – Functional Specialist: Implementar soluções básicas de negócios a partir da análise preparada por terceiros. Desenvolver soluções de média complexidade, apoiar pessoas com menos experiência e garantir a qualidade de suas tarefas

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Specialist (CSP)

Funções

Missão

Implementar soluções básicas de negócios a partir da análise preparada por outros

PRODUTO

- Realizar a definição e análise de processos / problemas básicos de negócio, de forma autônoma e solvente, com base nos requisitos funcionais fornecidos. É responsável por garantir a qualidade de suas tarefas
- É capaz de realizar a parametrização de processos unitários / parametrizações básicas, no caso de um produto que o requeira
- Participa na realização de testes
- Elaborar a documentação dos processos em que participa e elaborar os manuais necessários. Supervisionar a documentação feita por sua equipe
- Utilizar de forma autônoma as ferramentas de produção envolvidas no processo produtivo do projeto / serviço
- Realizar automações específicas visando agilizar o tempo gasto na execução das tarefas de Delivery.
- Executar tarefas de apoio à execução do projeto.
- Com base em seu conhecimento, ele dá suporte funcional para a equipe de desenvolvimento

DELIVERY

- Estimar e relatar o status de suas tarefas.
- Detecta e comunica os problemas que surgem em suas tarefas
- Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço

PESSOAS

- Proporciona suporte a pessoas de menor perfil
- Ajuda na integração na companhia

CLIENTE

- Suporte básico ao cliente

Inovação

- Não aplicável

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Specialist (CSP)

Missão

Implementar soluções básicas de negócios a partir da análise preparada por outros

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	1
	2 Orientação à Qualidade	1 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	1 ★
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1 ★
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação à Qualidade Nível 1 – Trabalho em Equipe Nível 1 – Flexibilidade Nível 1
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: A partir de 2 anos

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Sênior Specialist (CSS)

Missão

Implementar soluções de negócios desde o estágio de análise junto com sua equipe de trabalho

Funções**PRODUTO**

- Participar na obtenção de requisitos
- Executar a definição e análise de processos / problemas de negócio de média complexidade, de forma autônoma e solvente, com base nos requisitos funcionais disponibilizados. É responsável por garantir a qualidade de suas tarefas e de sua equipe.
- É capaz de realizar a parametrização de processos completos, no caso de um produto que o requeira
- Projetar e realizar testes, com base nos regulamentos, ferramentas e planos de teste estabelecidos para o seu projeto
- É capaz de realizar projetos funcionais para a equipe de trabalho
- Elaborar a documentação dos processos em que participa e elaborar os manuais necessários, supervisionar a documentação realizada pela sua equipe
- Projeta e adapta ao processo de produção as políticas de utilização das ferramentas adequadas a cada caso. Implementa as ferramentas de produção disponíveis no projeto, dando suporte aos demais integrantes da equipe para garantir seu uso adequado
- Com base em seu conhecimento, ele dá suporte funcional para a equipe de desenvolvimento

DELIVERY

- Estimar e relatar o status de suas tarefas e de sua equipe
- Realizar as estimativas das soluções que são atribuídas, antecipando e minimizando os impactos subsequentes
- Detectar e gerenciar os problemas que surgem em suas tarefas
- Garantir a eficiência e produtividade dentro de sua área de responsabilidade
- Realiza um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço, identificando suas tarefas, realizando os planos de ação com o comando estabelecido, informando suas ocorrências e relatando o grau de avanço

PESSOAS

- É um referencial funcional e metodológico para as pessoas da equipe sob sua responsabilidade, que o procuram para solicitar apoio quando precisam.
- Proporciona suporte a pessoas de menor perfil
- Participar da avaliação de desempenho de pessoas de categoria inferior
- Ajuda na integração na companhia

CLIENTE

- Fornecer suporte ao cliente
- Participar do projeto e execução de testes de aceitação com o usuário final
- Fornecer treinamento para o usuário final

Inovação

- Acompanhar as novidades funcionais ou de produtos e propor a implementação de inovações em seu campo de atuação. Aplicar inovações em projetos que permitem uma clara melhoria na qualidade e produtividade, apoiando o restante da equipe do projeto

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Sênior Specialist (CSS)

Missão

Implementar soluções de negócios desde o estágio de análise junto com sua equipe de trabalho

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2 ★
	2 Orientação à Qualidade	2
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	2 ★
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	1
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2 ★
	13 Pensamento Conceitual	2 ★
	14 Flexibilidade	1
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Resultados Nível 2 - Orientação ao Cliente Nível 2 - Pensamento Analítico Nível 2 - Pensamento Conceitual Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenha funções de Especialista Funcional apresentando alto desempenho

Critérios

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Header Specialist (CLS)

Missão

Define a solução de negócios com o cliente e conduz sua implementação. Participa de todo o ciclo de vida do serviço

Funções

PRODUTO

- Lidera a tomada de requisitos
- Realiza a definição e análise de processos / problemas de negócios de alta complexidade, de forma autônoma e confiável, mesmo sem possuir especificações funcionais detalhadas. É responsável por garantir a qualidade de suas tarefas e de sua equipe.
- É capaz de realizar a parametrização de processos completos, bem como supervisionar a parametrização de outros membros de sua equipe, no caso de um produto que o requeira.
- Projeta os planos e gerencia a estratégia de teste, completando os requisitos funcionais quando estes não são suficientemente claros, completos e precisos
- É capaz de realizar projetos funcionais para a equipe de trabalho
- Elaborar a documentação dos processos em que participa e elaborar os manuais necessários, supervisionar a documentação realizada pela sua equipe
- Projeta e adapta ao processo de produção as políticas de utilização das ferramentas adequadas a cada caso. Implementa as ferramentas de produção disponíveis no projeto, dando suporte aos demais integrantes da equipe para garantir seu uso adequado
- Com base em seu conhecimento, ele dá suporte funcional para a equipe de desenvolvimento

DELIVERY

- Descreve o alcance em seus projetos, de forma clara, completa e precisa, minimizando ambiguidades e riscos de mal entendidos. Formaliza gestão ou escopo como cliente
- Estima e reporta o estado das tarefas próprias e as de seu equipamento, detectando erros de estimativa com base no seu conhecimento do trabalho em curso
- Realiza as estimativas das soluções, antecipando e minimizando os impactos subsequentes. Define e monitora o planejamento de sua área
- Detecta e comunica os problemas que surgem em suas tarefas
- Garantir a eficiência e produtividade dentro de sua área de responsabilidade
- Detecta riscos nos serviços em sua área, incluindo aqueles relacionados a soluções, experiência da equipe e requisitos funcionais. Interage com as equipes de trabalho para detectar esses riscos, indo além dos riscos mais explícitos e comuns. Propõe e promove planos de ação de forma proativa, reportando às partes interessadas
- Fazer um uso correto dos procedimentos e ferramentas do projeto / serviço. Identifica proativamente problemas na qualidade do produto final e realiza ou propõe ações para garantir sua qualidade. Garante a eficiência e produtividade de sua equipe, garantindo a melhoria contínua dos processos

PESSOAS

- É capaz de liderar pequenas equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe.
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhoria nas pessoas sob seus cuidados, propondo-lhes um plano de ação.
- Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade.
- Ajuda na integração na companhia
- É uma referência funcional ou de produto para as pessoas do seu projeto, que o procuram para solicitar apoio quando precisam, tendo também visibilidade de outros projetos do Centro, que eventualmente solicitam apoios informais.

CLIENTE

- Formaliza e gerencia o escopo com o cliente
- Gestão das expectativas do cliente
- É capaz de participar do projeto e execução de testes de aceitação com o usuário final
- É capaz de ministrar treinamento ao usuário final
- Colabora em reuniões de trabalho (relatórios de acompanhamento, andamento das solicitações, etc.), fornecendo detalhes dentro de sua área de responsabilidade

Inovação

- Realiza um trabalho contínuo de aprendizagem profissional. Identifica, avalia, planeja e executa planos para implementar inovações em seu projeto. Aplica inovações em projetos que permitem uma clara melhoria na qualidade e produtividade

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Header Specialist (CLS)

Missão Define a solução de negócios com o cliente e conduz sua implementação. Participa de todo o ciclo de vida do serviço

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3
	2 Orientação à Qualidade	3 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	3
	5 Administração do Tempo	2 ★
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	2
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	2
	10 Tomada de Decisões	2
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	3 ★
	13 Pensamento Conceitual	3 ★
	14 Flexibilidade	2
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para a Qualidade Nível 3 - Gerenciamento do Tempo Nível 2 - Pensamento Analítico Nível 3 - Pensamento Conceitual Nível 3
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenha funções de Especialista Sênior Funcional mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Expert Specialist (CES)

Missão

Para ser a referência funcional ou de produto máxima no nível central. Capaz de definir soluções de negócios complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas

Funções

PRODUTO

- Projeta soluções complexas, buscando o equilíbrio entre demanda e viabilidade. Analisa o impacto de mudanças importantes e garante os desenvolvimentos associados dentro do seu âmbito de experiência
- Suporta análise de desempenho, garantindo sustentabilidade ao longo do tempo. Resolve problemas complexos relacionados à sua área de conhecimento
- Garante o alinhamento da solução com as tendências de mercado em seu campo de atuação, incorporando as melhores práticas
- Estabelece padrões gerais de qualidade por tipo de serviço. implanta em sua equipe com controle de qualidade contínuo e periódico
- Configura ferramentas / produtos e prepara relatórios com análise de alto nível
- Elaborar novos guias de usuário e propor a incorporação de novos aplicativos padrão de mercado ao mapa de ferramentas produtivas dos centros

DELIVERY

- Descreve o escopo de sua análise por completo. É capaz de distinguir se uma solicitação é uma mudança de escopo ou não, justificando-a adequadamente
- Estimar e relatar o status de suas tarefas e de sua equipe, detectando erros de estimativa com base em seu conhecimento
- Detecta e comunica os problemas que surgem nas suas tarefas e nas da sua equipe
- Detecta riscos nos serviços do Centro. Interaja com equipes de trabalho para detectá-los, além dos usuais. Propor e promover planos de ação para mitigar esses riscos, reportando a todas as partes interessadas
- Identificar oportunidades de melhoria, implementando as medidas planejadas
- Fazer um uso correto dos procedimentos e ferramentas do projeto / serviço. Identificar problemas na qualidade das suas informações ou da sua equipe e realizar ou propor ações para garantir sua qualidade
- Conhecer os principais aspectos das Metodologias de Entrega que se aplicam ao seu projeto / serviço. Avaliar as vantagens e desvantagens dos aspectos metodológicos implementados, propondo mudanças nos procedimentos de trabalho para melhorar a aplicação da metodologia e boas práticas

PESSOAS

- É capaz de liderar pequenas equipes de trabalho, mantendo o nível de diálogo necessário para o acompanhamento e reporte de sua equipe.
- Identifica pontos fortes e oportunidades de melhoria nas pessoas sob seus cuidados, propondo-lhes um plano de ação.
- Participa na avaliação de pessoas sob sua responsabilidade. Ajuda na integração na companhia
- Fornece suporte a projetos na realização de atividades que requeiram um conhecimento diferenciado.
- Organizar e participar de eventos externos. E é reconhecido em outras áreas da empresa pelo seu conhecimento diferenciado
- Consolida, transmite e põe em prática os conhecimentos funcionais e metodológicos adquiridos nos projetos em que tem participado
- Ajudar a equilibrar adequadamente a expertise dos membros da equipe para alcançar a melhor solução, gerenciando a produtividade e eficiência da equipe

CLIENTE

- Mantém diálogo com os membros do projeto e/ou usuários, coordenando a realização dos requisitos e testes de aceitação em seu campo de atuação.
- Colaborar na elaboração de propostas ou soluções que atendam às necessidades do cliente.

Inovação

- Realizar um trabalho contínuo de prospecção e aprendizagem profissional. Identificar oportunidades de adoção de inovações em projetos que possibilitem a melhoria da qualidade e produtividade. Promover de forma proativa novas iniciativas de melhoria, disseminando ideias e as vantagens de sua adoção, realizando testes de conceito, disseminando e motivando equipes de trabalho, planejando e apoiando a implementação de projetos. Relata e valoriza os casos de sucesso de inovação, quantificando os resultados obtidos, com o objetivo de facilitar a adoção de futuras inovações

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Functional Expert Specialist (CES)

Missão

Para ser a referência funcional ou de produto máxima no nível central. Capaz de definir soluções de negócios complexas. Utilizar a inovação para obter soluções mais otimizadas

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3 ★
	2 Orientação à Qualidade	4 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	2
	4 Orientação ao Cliente	3 ★
	5 Administração do Tempo	3
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	2
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	2
	9 Melhora Contínua / Inovação	3 ★
	10 Tomada de Decisões	3
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	3
	13 Pensamento Conceitual	3
	14 Flexibilidade	3 ★
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	1

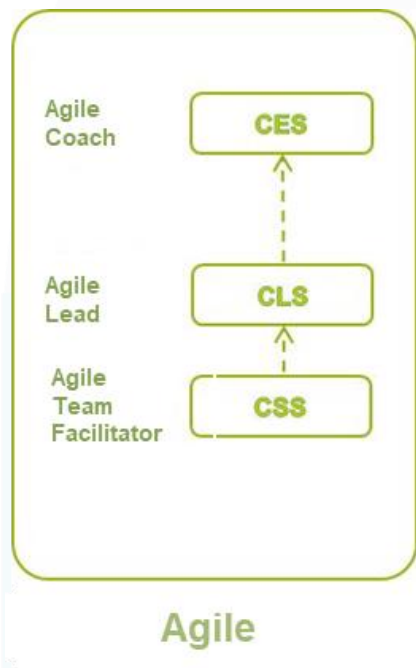
Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação para Resultados Nível 3 - Orientação para Qualidade Nível 4 - Orientação para o Cliente Nível 3 - Melhora Contínua / Inovação Nível 3 - Flexibilidade Nível 3
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Desempenhar funções de Functional Header Specialist mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Mapa de categorias – Ágil



CES – Ágil Coach: É o referencial máximo do Ágil no nível central. É capaz de liderar o acompanhamento de equipes de trabalho para garantir sua transformação por meio de metodologias ágeis. Atende aspectos transversais ligados a mais de uma equipe ágil.

CLS – Ágil Lead: Lidera a implementação de um plano de adoção do Ágil em uma ou duas equipes específicas. Desempenha habilidades de Mentor e Coach, tornando-se uma referência em Ágil para a equipe.

CSS – Ágil Team Facilitator: Facilita a implementação de uma estrutura de trabalho Ágil em uma ou duas equipes. Desempenha habilidades de Servant Leadership, Facilitador, Agente de Mudança e Removedor de Impedimentos.

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Ágil Team Facilitator (CSS)

Scrum Masters em SCRUM, Flow Facilitator em Kanban, etc

Missão

Facilita a implementação de uma estrutura Ágil de trabalho em equipe.

Funções

PRODUTO

- Garantir que uma lista priorizada de requisitos existe e está pronta antes do início da implantação.
- Ser capaz de adquirir uma visão de alto nível do produto.
- Apoiar no desenvolvimento de um roadmap de forma iterativa e incremental.
- Identificar formas de melhoria na manufatura iterativa do Product Backlog.
- Suportar na ordenação, dependências e divisão de Itens do Backlog do Produto.
- Garantir que os pilares do empirismo (Transparência, Inspeção e Adaptação do Produto) sejam atendidos.

DELIVERY

- Facilitar as reuniões de forma que sejam produtivas, colaborativas e que os objetivos definidos para elas sejam alcançados.
- Eliminar os impedimentos que a equipe encontra e que a impedem de atingir o objetivo traçado.
- Promover processos de construção colaborativa da solução.
- Garantir de que todas as informações necessárias para construir o produto sejam compartilhadas de forma transparente
- Apoiar a equipe na medição de sua eficiência no alcance dos objetivos definidos.
- Facilitar a fiscalização do processo construtivo utilizado pela equipe a fim de obter melhorias e agilizar o fluxo.

PESSOAS

- Guiar a equipe para a auto-organização, fazendo perguntas para que descubram a solução por si mesmas.
- Conhecer o grau de motivação de cada um dos membros da equipe para trabalhar com eles.
- Proteger e isolar sua equipe de interrupções externas durante a construção do produto para manter sua produtividade e comprometimento.
- Incentivar o diálogo sobre o monólogo, a troca de ideias e que as conversas grupais mantenham seu significado.
- Ajudar os participantes a estabelecer e respeitar seus acordos de trabalho.
- Acompanhar os participantes na gestão de conflitos
- Coordenar conversas, especialmente aquelas com muitos participantes.
- Ajudar a esclarecer quando a contribuição de um participante não é clara para o resto da equipe.
- Estar atento às emoções dos participantes e às mudanças de humor da equipe.

CLIENTE

- Mantém diálogo com integrantes do projeto e/ou usuários, como parte do apoio à tomada de requisitos e desenvolvimento da obra

Treinamento

Cursos:

- Scrum + Scrum Master
- Kanban

Workshops:

- Lean
- Retros
- User Stories

Pílulas:

- Métricas Ágil
- Daily Scrum

Certificados

- PSM I
- TKP

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Ágil Team Facilitator (CSS)

Missão

Facilita a implementação de uma estrutura de trabalho Ágil em uma equipe.

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2 ★
	2 Orientação à Qualidade	2
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	2
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	2 ★
	7 Comunicação	2 ★
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	1
	10 Tomada de Decisões	1
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	2 ★
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Resultados Nível 2 – Trabalho em Equipe Nível 2 – Comunicação Nível 2 – Flexibilidade Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter realizado funções de Developer mostrando um alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Ágil Lead (CLS)

Scrum Masters mais experientes (mentores de outros SM)

Missão

Lidera a implementação de um plano de adoção do Ágil em uma ou duas equipes específicas.

Funções

PRODUTO

- Ser capaz de adquirir uma visão mais complexa em um alto nível do produto
- Liderar o desenvolvimento de um roteiro de forma iterativa e incremental, apoiando com ferramentas de facilitação
- Lidera e garante a fabricação iterativa correta do Backlog do Produto e conhece as técnicas para o gerenciamento adequado
- Lidera o pedido, dependências e divisão dos itens do Backlog do produto ajudando a equipe a entender a necessidade de elementos claros, concisos e bem definidos
- Promove o cumprimento dos pilares do empirismo (Transparência, Inspeção e Adaptação do Produto)

DELIVERY

- Trabalhar com outros perfis Ágil para transformar a organização
- Participar das atividades de treinamento como facilitador.
- Agregar valor de forma transversal à equipe Ágil do centro.
- Compreender o planeamento do desenvolvimento de produtos em ambiente empírico.
- Compreender e praticar a agilidade.

PESSOAS

- É capaz de dotar a equipe de ferramentas que facilitem a construção do produto com a maior qualidade possível não utilizando apenas o quadro específico.
- Orientar a equipe para a excelência técnica e multifuncionalidade.
- Identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria nas pessoas em termos de sua visão de Ágil, propondo um plano de ação.
- É uma referência metodológica para as pessoas do seu projeto, que o procuram para solicitar apoio quando precisam, tendo também visibilidade de outros serviços do Centro, que eventualmente solicitam apoio informal

CLIENTE

- Mantém interlocução com membros do projeto e/ou usuários, como parte do suporte para a tomada de requisitos e aceitação dos trabalhos
- Ele é capaz de defender melhorias nas propostas de adoção do Ágil em projetos.
- Sabe como mapear as necessidades da Agilidade e propor planos de ação concretos e mensuráveis

Treinamento

Cursos:

- Lean
- Visual Thinking

Workshops:

- Refinamento
- Sprint review
- Ágil Planning & Estimation

Pílulas:

- Limitação WIP
- Product Increment

Certificados:

- KMP I
- SAFe agilist

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Ágil Lead (CLS)

Missão

Lidera a implementação de um plano de adoção do Ágil em uma ou duas equipes específicas.

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3 ★
	2 Orientação à Qualidade	3
	3 Desenvolvimento de Pessoas	2
	4 Orientação ao Cliente	2
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	3 ★
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	2
	9 Melhora Contínua / Inovação	1
	10 Tomada de Decisões	1
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2
	13 Pensamento Conceitual	2
	14 Flexibilidade	3
	15 Escuta Ativa	3
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Resultados Nível 3 – Comunicação Nível 3
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter desempenhado funções de especialista sênior em Ágil mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Ágil Coach (CES)

Ágil Coach (Podem ser definidos 3 subníveis dentro de esta categoria)

Missão

É o referencial máximo do Ágil no nível central. Lidera o acompanhamento das equipes de trabalho para garantir sua transformação por meio de metodologias ágeis.

Funções

PRODUTO

- É capaz de projetar um plano de adoção do Ágil para mais de uma equipe / produto, gerenciando a possibilidade de escalonamento organizacional.
- Facilita a dinâmica de descoberta de produtos / serviços ou de projetos e estruturas com necessidade de dimensionamento.
- Traz novas tendências do setor para as equipes.
- Facilitar a integração de novos produtos e serviços, colaborando nas propostas de projetos e apoiando a configuração de novos equipamentos, serviços e áreas.

DELIVERY

- Possui as ferramentas e recursos necessários para apoiar os facilitadores na construção colaborativa de um produto no nível de serviço.
- Possui o conhecimento necessário para orientar estrategicamente na melhoria contínua da Entrega de Produtos em nível de área.
- É capaz de melhorar a entrega de forma independente a nível tático e estratégico, atendendo a demanda de uma equipe, área ou organização.

PESSOAS

- Facilitar a integração de novas equipes
- Realizar treinamentos em diferentes metodologias ágeis e/ou técnicas de desenvolvimento ágil (conhecimento e aplicação)
- Liderar a adoção de agilidade no nível da equipe gerenciando artefatos, métricas e dinâmicas que facilitam a adoção em maior escala
- Liderar o crescimento de facilitadores em um serviço ágil, provendo o treinamento, ferramentas e recursos necessários para sua atuação profissional.

CLIENTE

- Mantém diálogo com projetos e/ou clientes, como parte da gestão de projetos
- Colaborar na elaboração de propostas e / ou soluções que atendam às necessidades do cliente
- É capaz de defender as soluções em reuniões com o cliente
- Posiciona-se como um dos principais referenciais do Ágil da empresa no que diz respeito à visão externa para definir a implementação de um plano de adoção do Ágil a nível tático e estratégico.

Treinamento

Cursos:

- Design Thinking

Workshops:

- Inceptions

Pílulas:

- Feedback Loops

Certificados

- PSM II
- KMP II

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – Ágil Coach (CES)

Missão

É o referencial máximo do Ágil no nível central. Lidera o acompanhamento das equipes de trabalho para garantir sua transformação por meio de metodologias ágeis.

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	4 ★
	2 Orientação à Qualidade	3
	3 Desenvolvimento de Pessoas	3 ★
	4 Orientação ao Cliente	3 ★
	5 Administração do Tempo	2
	6 Trabalho em Equipe	2
	7 Comunicação	4 ★
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	2
	9 Melhora Contínua / Inovação	2
	10 Tomada de Decisões	2
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2
	13 Pensamento Conceitual	2
	14 Flexibilidade	3
	15 Escuta Ativa	3
	16 Networking	2

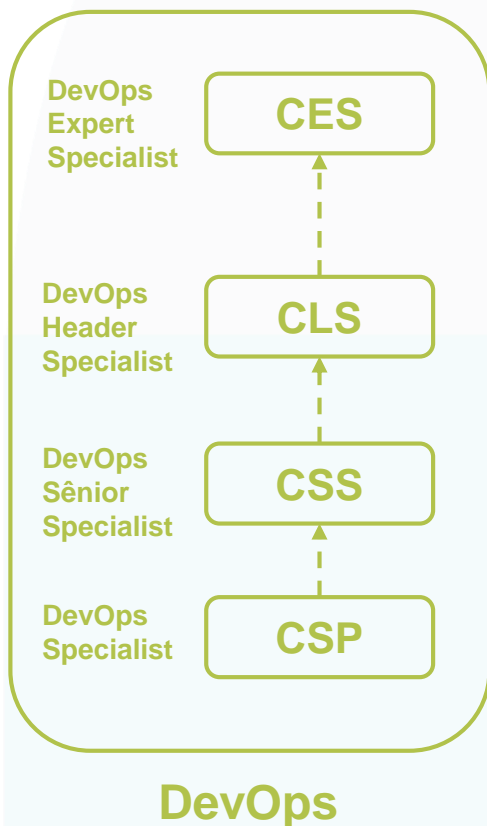
Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Resultados Nível 4 – Desenvolvimento de Pessoal Nível 3 – Orientação al cliente Nível 3 - Comunicação Nível 4
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter desempenhado funções de Ágil Header Specialist mostrando alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Mapa de categorias – DevOps



CES – DevOps Expert Specialist: É o referencial máximo de DevOps no nível central. Está atualizado em termos de ferramentas, infraestruturas e estruturas de SW. Realiza suporte comercial para propostas e conduz o treinamento de carreira de DevOps.

CLS – DevOps Header Specialist: Definir e liderar a implementação de uma infraestrutura DevOps. Ele é responsável por atender aos requisitos e criar soluções adaptadas às necessidades de cada cliente.

CSS – DevOps Sênior Specialist: Cria fluxos de trabalho automáticos e é responsável por executar as tarefas mais complexas de administração e criação de infraestrutura.

CSP – DevOps Specialist: Tem conhecimento básico de todo o processo DevOps e sua principal tarefa é a criação e administração de Workflows com foco na integração ou entrega contínua.

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Specialist (CSP)

Missão Cria e administra fluxos de trabalho básicos orientados para integração e entrega contínuas.

Funções

PRODUTO

- Operação e manutenção de servidores em nível básico.
- Operação e manutenção de redes em nível básico.
- Domínio de linguagens de programação + Teste de Unidade + implantações de aplicativos
- Conhecimento do ciclo de desenvolvimento de SW.
- Propor e realizar uma automação de processos simples.
- Gerenciamento de nível básico de provedores de nuvem.
- Conhecimento de diferentes tipos de ambiente
- Criação e manutenção de workflows em ciclos de integração contínua
- Criação e manutenção de workflows em ciclos de entrega contínuos
- Configuração de ferramentas para obtenção de métricas de qualidade.
- Configuração de repositórios de controle de versão
- Documentação de processos automatizados
- Garantia da qualidade de suas tarefas.
- Participar na elaboração de requisitos.
- Suporte da equipe de desenvolvimento / QA / Operações
- Conhecimento de ferramentas de CI (integração contínua)
- Conhecimento de contêiner
- Conhecimento de diferentes estruturas de software

DELIVERY

- Relatar o andamento de suas tarefas.
- Fazer um uso correto dos padrões e metodologia definidos no projeto / serviço.
- Detectar e comunicar os problemas que surgem em suas tarefas
- Fazer um uso correto dos padrões e metodologia definidos no projeto / serviço.
- Faz um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço.
- Conhecimento e uso básico do Ágil

PESSOAS

- Apoia pessoas com menos experiência.
- Auxilia na integração da Empresa.

CLIENTE

- Mantém comunicação com o cliente.

Treinamento

Requerido:

- DevOps Foundation
- Scripting Bash
- Git Basic
- Jenkins Basic
- Docker Basic
- SonarQube

Opcional:

- NodeJS
- Unit Testing

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Specialist (CSP)

Missão

Cria e administra fluxos de trabalho básicos orientados para integração e entrega contínuas.

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2
	2 Orientação à Qualidade	2 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	
	4 Orientação ao Cliente	
	5 Administração do Tempo	1
	6 Trabalho em Equipe	1 ★
	7 Comunicação	1
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	
	9 Melhora Contínua / Inovação	
	10 Tomada de Decisões	
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	1
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1 ★
	15 Escuta Ativa	1
	16 Networking	

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Qualidade Nível 2 – Trabalho em Equipe Nível 12 – Flexibilidade Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter realizado funções de Developer mostrando um alto desempenho

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Sênior Specialist (CSS)

Missão

Cria fluxos de trabalho automáticos e é responsável por executar as tarefas mais complexas de administração e criação de infraestrutura.

PRODUTO

- Propor e realizar automação de processos complexos.
- Criação e manutenção de workflows em ciclos de implantação contínuos
- Criação, configuração e manutenção de infraestruturas baseadas em contentores
- Conhecimento de infraestruturas baseadas em código.
- Promover a cultura DevOps na equipe
- Definição de fluxos de trabalho com repositórios de controle de versão
- Prepara a documentação e supervisiona a realizada por sua equipe.
- Referência técnica em sua área de atuação.

DELIVERY

- Relatar o andamento de suas tarefas.
- Fazer um uso correto dos padrões e metodologia definidos no projeto / serviço.
- Detectar e comunicar os problemas que surgem em suas tarefas
- Fazer um uso correto dos padrões e metodologia definidos no projeto / serviço.
- Faz um uso correto dos procedimentos e ferramentas estabelecidas para o projeto / serviço.
- Conhecimento e uso básico do Ágil

PESSOAS

- Avalia o desempenho de sua equipe.
- Transmite conhecimento funcional e metodológico para sua equipe.

CLIENTE

- Mantém comunicação com o cliente.

Funções

Treinamento

Requerido:

- Gitflow
- Jenkins Advance
- Docker Advance
- Container Orchestration Basic

Opcional:

- Python
- PowerShell

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Sênior Specialist (CSS)

Missão

Cria fluxos de trabalho automáticos e é responsável por executar as tarefas mais complexas de administração e criação de infraestrutura.

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	2
	2 Orientação à Qualidade	3 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	1
	4 Orientação ao Cliente	1
	5 Administração do Tempo	2 ★
	6 Trabalho em Equipe	2 ★
	7 Comunicação	2
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	1
	9 Melhora Contínua / Inovação	1
	10 Tomada de Decisões	1
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	2
	13 Pensamento Conceitual	1
	14 Flexibilidade	1
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	1

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Qualidade Nível 3 – Trabalho em Equipe Nível 2 – Administração do Tempo Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ter experiência e alto desempenho como Especialista DevOps

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Header Specialist (CLS)

Missão				
Lidera a definição e implementação de infraestruturas DevOps.				
Funções	PRODUTO	DELIVERY	PESSOAS	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none">Gestão de provedores de nuvem avançadosDefinição de fluxos de trabalho de integração contínua.Definição de fluxos de trabalho de entrega contínua.Definição de fluxos de trabalho em ciclos de implantação contínuosDefinição de infraestruturas baseadas em contêineres.Experiência com infraestruturas baseadas em códigoDefinição de infraestruturas baseadas em código.Realizar obtenção de requisitos.Administração e configuração para realizar o monitoramento de aplicativosAdministração e configuração para realizar o monitoramento da infraestruturaAdministração e configuração de ferramentas de gerenciamento de configuraçãoDefinição de métricas para controlar a qualidade do processo DevOpsLidere a obtenção de requerimentos.Garantir o alinhamento da solução nos projetos em que colabora com as tendências de mercado na sua área de atuação, incorporando as melhores práticas.Realizar diagnósticos, estruturar problemas complexos e identificar riscos.Definir, implementar, testar e documentar os elementos estruturais da solução	<ul style="list-style-type: none">Elaborar estimativas e monitorar as feitas por sua equipe.Definir o planejamento da sua área e fazer o acompanhamento.Garantir a melhoria contínua do processo.Antecipação de problemas e gestão de riscosIdentifique as necessidades no centro ou projeto e transmitir.Propõe e usa metodologia Ágil	<ul style="list-style-type: none">Ajudar a gerenciar a evolução profissional das pessoas sob sua responsabilidade.Estar envolvido em funções motivacionais, promovendo o trabalho em equipe e mantendo um bom clima em seu grupoDetectar, relatar e gerenciar conflitos gerados em sua equipeOferecer suporte à equipe em sua área de atuação.Consolidar, transmitir e colocar em prática os conhecimentos funcionais, técnicos e metodológicos adquiridos neste ou noutros projetos em que tenha participado.Ajudar a equilibrar adequadamente a área de expertise dos membros da equipe para alcançar a melhor solução, gerenciando a produtividade e eficiência da equipe	<ul style="list-style-type: none">Formaliza e gerencia o escopo com o cliente.Colabora em reuniões de trabalho (relatórios de acompanhamento, andamento das solicitações...), fornecendo detalhes dentro de sua área de responsabilidadeAtuar como interlocutor especialista com as áreas equivalentes do cliente.
Treinamento	<div>Requerido:</div> <ul style="list-style-type: none">Configuration ManagementInfrastructure ProvisioningContainer Orchestration AdvanceCloud Providers <div>Opcional:</div>			

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Header Specialist (CLS)

Missão

Lidera a definição e implementação de infraestruturas DevOps.

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	3
	2 Orientação à Qualidade	4 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	2
	4 Orientação ao Cliente	2
	5 Administração do Tempo	3
	6 Trabalho em Equipe	3 ★
	7 Comunicação	3
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	2
	9 Melhora Contínua / Inovação	3 ★
	10 Tomada de Decisões	2
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	3
	13 Pensamento Conceitual	2
	14 Flexibilidade	2 ★
	15 Escuta Ativa	2
	16 Networking	2

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Qualidade Nível 4 - Trabalho em Equipe Nível 3 - Melhoria Contínua / Inovação Nível 3 - Flexibilidade Nível 2
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Possui vasta experiência de trabalho em diferentes infraestruturas DevOps, bem como capacidade de liderança para definir e implementar infraestruturas DevOps

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Expert Specialist (CES)Expert

NTT DATA

Missão

É a referência máxima em DevOps no centro, participa em projetos transversais para otimizar e melhorar as suas infraestruturas.

Funções

PRODUTO

- Análise de estruturas e sua otimização.
- Suporte em propostas comerciais
- Resolver problemas complexos relacionados à sua área de especialização.
- Identificar as necessidades do cliente, não implícitas, dando-lhes forma e fornecendo uma abordagem de solução.

DELIVERY

- Ajudar a definir padrões de trabalho ou metodologias adaptadas aos projetos dos quais participa

PESSOAS

- Ao nível central, deve ser considerada uma referência de conhecimento e inovação na sua área.
- Colabora ativamente na formação e especialização de outros perfis do centro.

CLIENTE

- Tem um relacionamento direto com o cliente.
- Gerencia suas expectativas e orienta você a implementar as melhores soluções.

Treinamento

Requerido:

- Infrastructure Monitoring
- Application Monitoring

Opcional:

Modelo de desenvolvimento

Ficha de categoria – DevOps Expert Specialist (CES)Expert

NTT DATA

Missão

É a referência máxima em DevOps no centro, participa em projetos transversais para otimizar e melhorar as suas infraestruturas.

Competências

CORPORATIVAS	1 Orientação a Resultados	4 ★
	2 Orientação à Qualidade	4 ★
	3 Desenvolvimento de Pessoas	2
	4 Orientação ao Cliente	3
	5 Administração do Tempo	3
	6 Trabalho em Equipe	3
	7 Comunicação	4 ★
FUNCIONAIS	8 Gestão de Conflitos	3
	9 Melhora Contínua / Inovação	3 ★
	10 Tomada de Decisões	3
	11 Perspicácia nos Negócios	
CAPACIDADES PROPRIAS	12 Pensamento Analítico	3
	13 Pensamento Conceitual	3
	14 Flexibilidade	3
	15 Escuta Ativa	3
	16 Networking	3

Critérios

ENTRADA

- DIPLOMA PARA SELECAO: FP, Ensino Médio ou Superior em Informática ou afins ou experiência equivalente
- COMPETENCIAS COMUNS SELECAO / MOBILIDADE INTERNA / PROMOCAO: Orientação a Qualidade Nível 4 - Orientação a Resultados Nível 4 - Melhoria Contínua / Inovação Nível 3
- REQUERIMENTOS MÍNIMOS FUNCOES: Ser uma referência técnica no centro de infraestruturas e metodologias DevOps.

Modelo de desenvolvimento

Dicionário de Competências – Corporativas

Competência	Definição	Níveis
Orientação a resultados	É a motivação por conseguir realizar um trabalho da forma mais eficaz, ou bem exceder os padrões. Colocando esforço e interesse em alcançar metas pessoais ou objetivos que você marcou ou que tenham sido delegadas. Implica na capacidade de tornar o próprio trabalho rentável para a organização.	<p>1 - Realiza seu trabalho buscando novas e melhores maneiras de fazê-lo, trabalhando intensamente e enfrentando os desafios com energia e desejo de terminar o que começou. Utiliza sistemas próprios para medir e comparar seus resultados, buscando melhorá-los.</p> <p>2 - Busca a melhora de resultados, fazendo trocas específicas em seu entorno e medindo a eficácia destas. Utiliza de forma adequada os recursos disponíveis e se preocupa por rentabilizar sua gestão.</p> <p>3 - Atribui a si mesmo e a sua equipe, objetivos ambiciosos e exigentes, realizando uma análise custo-benefício. Promove o ambiente necessário, define os parâmetros para medir os objetivos e supervisiona sua consecução.</p> <p>4 - Assume riscos empresariais. Compromete recursos significativos e investe o tempo para aumentar os benefícios (melhorar resultados, alcançar metas ambiciosas, etc.). Participa na filiação de novos objetivos estratégicos da companhia da área da mesma que a afete. Analisa e reavalia o impacto de decisões estratégicas sobre o faturamento e a rentabilidade.</p>
Orientação a qualidade	É a capacidade de conseguir que o trabalho responda aos requerimentos, detectando e corrigindo os possíveis erros, preocupando-se com o detalhe e buscando excelência.	<p>1 - Evita cometer erros em seu trabalho mediante a minuciosidade no desempenho da tarefa e a preocupação com os procedimentos. Conhece a metodologia e a aplica em seu trabalho.</p> <p>2 - Busca a precisão de seu trabalho mediante controles e comprovações, apoiando-se em outros membros da equipe para detectar erros. Aplica enfoques metodológicos em seu trabalho. Comprova seu próprio trabalho antes de entregá-lo. Avalia a confiabilidade de seu trabalho.</p> <p>3 - Consegue que seu trabalho e o dos demais se caracterize pela precisão e no estabelecimento de mecanismos de detecção e correção de erros, buscando a excelência. Se questiona a validade do resultado além da comprovação formal.</p> <p>4 - Cria padrões de qualidade, buscando manter a excelência em diferentes áreas da organização. Fornece ideias para melhorar as ferramentas ou os procedimentos metodológicos.</p>
Desenvolvimento de pessoas	É a habilidade para capacitar as pessoas das equipes, dando-lhes responsabilidade para que participem, fazendo contribuições importantes e proporcionando criatividade e inovação. Também implica o esforço e interesse em levar as pessoas a desenvolver, a partir do conhecimento profundo deles e de suas necessidades.	<p>1 - Dedicar tempo para explicar aos demais como realizar os trabalhos, ouvindo e prestando assistência. Se preocupa com as pessoas e seus problemas pessoais e de trabalho. Trata seus funcionários com equidade.</p> <p>2 - Valoriza positivamente as capacidades de cada membro da equipe, tentando potencializar os pontos fortes e desenvolver possíveis áreas de melhoria de cada um para atingir metas e objetivos. Oferece total disponibilidade para apoiá-los na sua tarefa. Colabora com os superiores na formalização de feedback para outros membros da equipe com categorias inferiores.</p> <p>3 - Sistematiza o processo de desenvolvimento. Utiliza critérios e ferramentas formais de avaliação. Mantém reuniões periódicas com os seus colaboradores para entender suas motivações e as suas preocupações, colocando em prática os mecanismos disponíveis para ajudar. Da feedback contínuo, como uma estratégia para o desenvolvimento de funcionários. Cria um clima que incentiva os outros a fazer o seu trabalho melhor. Promove o desenvolvimento de outros, através de delegação de tarefas.</p> <p>4 - Corre riscos para dar oportunidades de crescimento para a sua equipe, oferecendo a possibilidade de cometer erros e aprender com eles. Pode motivar a muitos tipos de colaboradores, captando as necessidades da equipe e o que valoriza cada pessoa como uma forma de motivar. Define estratégias eficazes para melhorar o talento e as capacidades dos demais, buscando novas responsabilidades e objetivos a longo prazo para as pessoas e seus cargos.</p>

Modelo de desenvolvimento

Dicionário de Competências – Corporativas

Competência	Definição	Níveis
Orientação ao cliente	É a capacidade de oferecer um serviço eficaz e se comprometer com o cliente, detectando e compreendendo as necessidades do mesmo e adaptando os produtos e serviços. Ser capaz de buscar possíveis alternativas para satisfazer tais necessidades.	<p>1 - Mantém uma boa relação com o cliente, trasladando suas necessidades aos superiores e colaborando em sua resolução.</p> <p>2 - Atende proativamente as necessidades e reclamações dos clientes, perseverando por meio da resolução, mostrando uma atitude cordial.</p> <p>3 - Detecta as necessidades explícitas e implícitas do cliente e busca a solução alternativa mais satisfatória. Demonstra empatia e cordialidade.</p> <p>4 - Se antecipa as necessidades implícitas e explícitas do cliente. Definindo estratégias para melhorar o serviço e ganhar a confiança e o respeito do cliente. Alcançar acordos satisfatórios, mesmo em circunstâncias difíceis e sem relacionamentos prejudiciais.</p>
Administração de tempo	É a habilidade para realizar tarefas de forma eficaz. Poder desenvolver um projeto ou atividade em função do tempo e dos recursos de que se dispõe. Priorizar e diferenciar o importante do urgente.	<p>1 - Rentabiliza seu tempo e consegue resultados de acordo a uma priorização pré-estabelecida. Sabe o que tem que fazer em cada momento e ordena seu trabalho.</p> <p>2 - Programa e prioriza tarefas estabelecendo planos e tendo em conta os meios de que dispõem. Pode compatibilizar diversas tarefas de forma simultânea.</p> <p>3 - Programa e prioriza tarefas estabelecendo planos e tendo em conta os meios de que dispõem, em um ambiente de incerteza. Se antecipa a possíveis imprevistos ou problemas que possam surgir programando ações alternativas.</p> <p>4 - Estabelece prioridades, programa ações e desenha planos para um longo prazo, tendo em conta a possível evolução dos entornos do negócio. Se antecipa a possíveis imprevistos ou problemas que puderam surgir programando ações alternativas. Organiza atividades e pessoas. Idealiza procedimentos necessários para executar uma tarefa. Simplifica processos complexos.</p>
Trabalho em equipe	É a intenção de colaborar e cooperar com outras pessoas ou áreas, buscando um objetivo compartilhado. Implica na capacidade de pensar no outro, abandonando um enfoque individualista do trabalho.	<p>1 - Participa positivamente do grupo, realizando a parte de trabalho que lhe corresponde. Mantém aos demais informados sobre os temas que lhes afetam.</p> <p>2 - Colabora de forma proativa sem necessidades de que os demais os demandem. Valoriza as contribuições e ideias dos outros. Mantém uma atitude positiva para aprender com os outros. Solicita o parecer na tomada de decisões ou planos.</p> <p>3 - Participa na obtenção de uma meta comum, incluindo quando a colaboração conduz a uma meta que não está diretamente relacionada com o interesse próprio. Se preocupa por conhecer o que pode aportar cada um dos membros da equipe. Celebra os êxitos pessoais como equipe e reconhece as realizações de seus companheiros.</p>
Comunicação	É a habilidade de transmitir mensagens, compartilhar conhecimentos, informação e experiências de uma maneira clara, concisa e aberta.	<p>1 - Transmite informação de maneira clara e completa quando é demandado (tanto de forma oral como escrita). Compartilha com seus companheiros e clientes a informação que estes necessitem para realizar bem seu trabalho.</p> <p>2 - Identifica e se adapta aos distintos interlocutores na comunicação oral e escrita. Expõe suas ideias de forma clara e concisa, e escuta o resto de interlocutores. Compõe documentos com qualidade suficiente, demonstrando seu conhecimento sobre o tema em questão.</p> <p>3 - Realiza discursos elaborados, incentivando a participação do interlocutor. Transmite informações e conhecimentos espontaneamente, procurando criar com seu estilo de comunicação, uma cultura de abertura ao diálogo em seu ambiente de relações diretas.</p> <p>4 - Transmite mensagens complexas e / ou de alto impacto, adaptando o estilo dos atores, em diferentes situações e até mesmo em ambientes desfavoráveis ou inesperado. Transmite informações sensíveis e controversos corretamente.</p>

Modelo de desenvolvimento

Dicionário de Competências – Funcionais

Competência	Definição	Níveis
Gestão de Conflitos	É a habilidade para afrontar situações difíceis alcançando acordos e/ou soluções equitativas.	1 - Resolve conflitos simples e situações estressantes comuns em seu ambiente imediato.
		2 - Resolve conflitos em diferentes ambientes e com diferentes pessoas.
		3 - Se antecipa na resolução de conflitos em diferentes ambientes e diferentes pessoas, podendo alcançar acordos difíceis e solucionar discrepâncias com equidade, ocupando-se de situações e/ou colaboradores conflitantes em algumas oportunidades.
Melhoria Contínua e Inovação	É a faculdade de dar um enfoque novo aos problemas. Aportar soluções diferentes aos trabalhos habituais buscando melhorias nos procedimentos. Propor novas ações que signifiquem melhoras nos resultados .	1 - Apresenta novas maneiras de fazer as tarefas cotidianas. Questiona os procedimentos e está aberto a novas ideias e abordagens.
		2 - Gera alternativas e propõe soluções novas para situações que afetam a sua área de trabalho, mais além das soluções, métodos e formas clássicas de resolução, incide sobre os problemas através de diferentes pontos de vista e elimina barreiras.
		3 - Gera alternativas e propostas de soluções novas para situações que afetam os níveis ou áreas diferentes da sua. Adota novas perspectivas e assume novos riscos.
		4 - Introduce novidades que são feitas para terem um grande impacto sobre o nível de Organização. Mantém ativamente um ambiente criativo no grupo e promove a necessidade de implementar novos procedimentos para melhorar a gestão e resultados. Distingue as ideias criativas e sugestões que irão resultar saber a sua implementação.
Tomada de decisões	É a capacidade de entender uma situação, estabelecendo prioridades e escolhendo a solução adequada em função da importância e/ou urgência, avaliando o impacto e minimizando os riscos.	1 - Decide situações conhecidas e de pouco impacto de forma autônoma. Quebra problemas ou situações concretas e escolhe entre várias alternativas de solução para problemas e / ou situações comuns, assumindo as consequências.
		2 - Decide ante situações novas ou imprevistas, buscando informações, analisando os prós e contras, avaliando as consequências e escolhendo soluções não arriscadas. Se compromete com as decisões tomadas.
		3 - Decide sobre situações novas ou imprevistas, assumindo riscos que podem suportar um maior benefício, sem atrasar a decisão desnecessariamente. Considera o impacto de suas decisões em termos de recursos humanos, financeiros e de tempo.
		4 - É capaz de tomar decisões estratégicas que têm um impacto global sobre a organização e / ou da área que lhe afete. Planeja ações para minimizar os efeitos negativos de uma tomada de decisão. Pode tomar decisões impopulares ou difíceis de executar, caso representem um maior benefício.
Perspicácia nos Negócios	É a capacidade de compreender as estratégias de negócios e marketing a ser usada para benefício da organização.	1 - Saber o objetivo do negócio da empresa e da natureza do trabalho que está sendo realizada. Participar no desenvolvimento de novas iniciativas.
		2 - Conhece às necessidades dos clientes externos / internos, assim como as pessoas que são referencia nos mesmos e que permitem que se desenvolvam novas oportunidades de colaboração.
		3 - Conhece a concorrência e como funcionam as estratégias e táticas do mercado. Sabe como funcionam os negócios, conhece as políticas, metodologias e tendências presentes e futuras que afetam a sua área e à sua organização.
		4 - Consegue que todos possam captar sua visão sendo capaz de inspirar e motivar as unidades inteiras e organizações. Pode transmitir uma visão de um projeto ou um objetivo fundamental que inspire e capte a imaginação dos outros. Não permanece no presente, fala das possibilidades de futuro.

Modelo de desenvolvimento

Dicionário de Competências – Capacidades Próprias

Competência	Definição	Níveis
Pensamento Analítico	É a capacidade de analisar as relações entre distintas partes de uma situação, estabelecendo vínculos causais (possíveis causas, consequências de uma ação, etc.)	1 - Distingue as partes mais destacáveis de uma tarefa, problema ou situação.
		2 - Estabelece relações causais simples entre os diferentes elementos que fazem parte de uma tarefa, problema ou situação.
		3 - Separa um problema complexo em partes, identificando as relações não evidentes, tendo em conta toda a informação necessária.
Pensamento Conceitual	É a habilidade para identificar pautas ou relações óbvias e identificar pontos chave. Implica a utilização de um pensamento criativo, indutivo.	1 - Utiliza critérios básicos, o senso comum e as experiências vividas para identificar os aspectos mais relevantes de uma situação.
		2 - Analisa situações novas, não relacionadas com situações anteriores, para identificar os padrões e os aspectos relevantes que os caracterizam, usando o conhecimento adquirido ou experiência.
		3 - Simplifica ideias complexas. Faz com que as situações, os dados-chave, observações e ideias complexas fiquem claras, simples e compreensíveis.
Flexibilidade	É a habilidade para adaptar-se e trabalhar de forma eficaz em diferentes situações, com distintas pessoas ou grupos. Pode supor aceitar sem nenhum problema mudanças nas organizações e nas responsabilidades do posto de trabalho.	1 - Compreende que diferentes situações possam requerer diferentes habilidades e enfoques. Se desenvolve com naturalidade em um ambiente conhecido.
		2 - Trabalha bem em ambientes diversos, com grupos de pessoas distintas. Altera os procedimentos normais para ajustar-se a uma situação específica, como finalidade de fazer um trabalho ou alcançar os objetivos.
		3 - Valoriza enfoques e ideias alternativos inclusive culturalmente diferentes às suas e as integra em sua forma de pensar. Trabalha bem em entornos dinâmicos e mutáveis. Adequa sua forma de pensar e "o que fazer" de acordo com a situação ou pessoa.
		4 - Antepõe os objetivos globais da empresa com seus próprios mesmo que isso signifique uma mudança em seu pensamento e / ou forma de atuar. Ajuda os outros a compreender e avaliar abordagens e pontos de vista distintos. Sabe como gerenciar e medir os possíveis conflitos decorrentes da intransigência e inflexibilidade resultantes da diversidade de pontos dados em uma situação.
Escuta Ativa	É a habilidade de compreender ou dar sentido ao que se ouve desde o ponto de vista do orador, entrelaçando informações importantes explícitas e implícitas da comunicação oral.	1 - Realiza perguntas para indagar e entender o que se necessita dele. Atende ao interlocutor dedicando tempo para compreender suas necessidades, preocupações e objetivos.
		2 - Interpreta as mensagens lançadas pelo interlocutor formal e informalmente. Compreende a diferença entre as palavras, tom de voz e linguagem corporal do interlocutor. Resume ou parafraseia o que foi dito para garantir clareza e compreensão da mensagem.
		3 - Entende as intenções implícitas do interlocutor. Anima e reforça o interlocutor para que expresse suas necessidades, percepções e sugestões. Integra e constrói com base em ideias e sugestões do interlocutor.
Networking	É a habilidade de estabelecer e consolidar as relações com as pessoas (colegas, clientes, fornecedores) para além de uma situação específica de cooperação ou intercâmbio de informações. Implica a vontade de promover oportunidades de médio e longo prazo para oportunidades de colaboração e apoio para benefício mútuo.	1 - Desenvolve um relacionamento de confiança com seus parceiros regulares com base no trabalho que está sendo realizado em conjunto.
		2 - Cria uma relação construtiva com uma grande variedade de interlocutores. É apreciado por seus interlocutores além de sua contribuição para o trabalho a ser realizado. Cuida relações com todos os parceiros e cultiva a longo prazo.
		3 - Cultiva e desenvolve continuamente sua rede de contatos de forma proativa utilizando-a para conseguir seus objetivos de negócios. É capaz de iniciar novos contatos com executivos através de sua rede de contatos existentes.
		4 - É uma pessoa reconhecida a nível profissional e pessoal em um círculo amplo de altos executivos, os quais o apoiam de forma proativa para alcançar seus objetivos de negócio e recorrem a ele com frequência pelo seu apoio e conselhos.

A woman with reddish-brown hair is shown in profile, interacting with a large, vertical digital screen. She is wearing a dark green top. The screen displays various data visualizations, including a circular gauge and a tree-like structure. Above the screen, two glowing, wireframe butterflies are visible, one of which is trailing a stream of small, glowing particles. The background is a blurred city street at night, with warm lights from buildings and streetlights. The overall scene is set against a dark blue background with a large, semi-transparent circular graphic on the left side.

NTT Data

**FUTURE
AT HEART**
