**3 - Com relação ao Marketing Pessoal:**

1. Quais são as premissas consideradas para o desenvolvimento do Marketing Pessoal na empresa, que possa contribuir para o desenvolvimento profissional?

Existe na empresa uma politica de avaliação do desempenho de cada profissional que é dividida em três categorias: Accelerating(Acelerando), Driving (Condunzindo) e Stalled (Estacionado). Cada uma dessas categorias possui criterios de aceitação, conforme descritos no quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Accelerating (Acelerando)** | **Driving (Conduzindo)** | **Stalled (Estacionado)** |
| Cumprimento dos objetivos "O que foi realizado" | Proporciona resultados **excepcionais** | Proporciona resultados **esperados** | Proporciona resultados **esperados** até **certo grau** |
| Demonstração dos valores corporativos | **Demonstra** os valores corporativos e **age como modelo** para outras pessoas | **Demonstra** os valores corporativos | **Demonstra parcialmente** os valores corporativos |
| Impacto das contribuições para a equipe/empresa | Faz **contribuições significativas** que proporcionam um **impacto amplo e positivo** | Faz **contribuições importantes** que proporcionam um **impacto positivo** | Faz **contribuições** com **impacto limitado** |
| Desempenho em relação aos colegas | Apresenta **nível de desempenho superior** ao dos colegas | Apresenta **nível de desempenho similiar** ao dos colegas | Apresenta **nível de desempenho inferior** ao dos colegas |

O objetivo de cada profissional é sempre atingir o nivel Accelerating, onde são demonstrados os melhores resultados e o profissional é elegivel a aumento de sálario, promocões e bonus.

A avaliação do profissional é feita pelo seu gerente operacional em conjunto com o gerencia executiva, através de um processo denomido, midle year conversation e final year conversation, que são duas reuniões uma no meio e outra no final do ano (essa onde são apresentados os resultados da avaliação) onde o gerente operacional apresenta ao profissional os objetivos (goals) da empresa e o que é esperado do mesmo, dentro da sua area de atuação para que contribua para empresa atingir esses objetivos.   
Para que o profissinal possa documentar suas ações durante o ano para demonstrar que esta atingindo os objetivos propostos, existe uma ferramenta chamada Workday, onde cada funcionário possui uma area exclusiva onde deve inserir os Goals propostos e também incluir (se desejar) goals pessoais para o ano.  
O Gerente operacional apresenta os Goals da empresa que o funcionario obrigatoriamente deve atender, e durante o ano o profissional deve sempre indicar as ações que ele realizou para atender cada um dos Goals. Abaixo exemplo dos meu Goals operacionais para o ano 2017:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Goal** | **Description** | **Due Date** |
| Erros Processuais Graves | Não estar envolvido em Erros Processuais Graves (com impacto ou repercusão com cliente) Medidas: Surpassed - n/a Achieved -Não possuir nenhum erro processual associado Not Achived - Ter 1 ou mais erros processuais associado | 31/10/2017 |
| Certificações na área de atuação ou de acordo com seu plano de carreira | Realizar Certificações na área de atuação. Medida: Surpassed - Aprovado em todos os vouchers recebidos da empresa e tirou certificações por conta própria. Achived - Aprovado em todos os vouchers recebidos da empresa. Ou não recebeu nenhum Voucher. Not Achived - Não foi aprovado em pelo menos 01 voucher recebido ou não ter demonstrado interesse em nenhum voucher oferecido | 31/10/2017 |
| Treinamento | Realizar Treinamento Accelerating U /Safari ou outro local / empresa de sua escolha desde que seja registrado posteriormente nas ferramentas oficiais da HPE <https://hpe.sabacloud.com/Saba/Web_spf/HPE/local/home> Medida: Surpassed - Realizou mais de 45 horas de treinamento Achived - Realizou 40 horas de treinamento Not Achived - Realizou menos de 40 horas de treinamento | 31/10/2017 |
| Melhorias | Sugerir/Implementar melhorias processuais. As melhorias deverão estar cadastradas no Sharepoint e após avaliadas pelo Gestor serem documentadas no sharepoint. Medidas: Surpassed - Sugeriu e/ou implementou mais de 05 melhorias Achived - Sugeriu e/ou implementou 3 a 5 melhorias Not Achived: Sugeriu e/ou implementou menos de 03 melhorias | 31/10/2017 |
| Treinamento | Treinar membros da equipe nos processos (backUp). Os treinamentos devem ser documentados. Medidas: Surpassed - Treinou e documentou mais de 1 membro do time para ser seu backup Achived - Treinou e documentou ao menos 1 membros do time para ser seu backup. Not Achived - Não treinou nenhum membro do time | 31/10/2017 |
| Registro de Evolução de Meta | Realizar o Registro de Evolução de Meta no Workday Medidas: Surpassed - Cumpriu as metas estipuladas para o ano fiscal E adicionou e cumpriu ao menos 1 metas adicionais pessoais alinhadas devidamente com o Gerente. Achived - Registrou evolução de todas as suas metas Not Achived - Não registrou evolução de ao menos 1 meta | 31/10/2017 |
| Comunicação | Escalonar os assuntos críticos antes da cobrança do cliente Medidas: Surpassed - n/a Achieved - Gestor estar ciente de todos os escalonamentos através do analista. Not Achieved - Ao menos 01 ocorrência de escalonamento sem a ciência antecipada do Gestor. | 31/10/2017 |
| Comunicação | Realizar Comunicação (emails, escalonamentos, stand ups, etc) Medidas: Surpassed - n/a Achieved - Nenhuma ocorrência de comunicação falha Not Achieved - Ao menos 01 ocorrência de comunicação falha | 31/10/2017 |
| Base de Conhecimento | Documentar novos processos na base de conhecimento e atualizar os existentes Medidas: Surpassed - Incluiu mais de 5 processos na Base de Conhecimento. OU revisou e atualizou mais de 10 processos. Achieved - Incluiu de 2 a 5 processos na Base de Conhecimento. OU revisou e atualizou de 5 a 10 processos. Not Achieved - Incluiu menos de 2 processos na Base de Conhecimento. E Revisou e Atualizou menos de 5 processos | 31/10/2017 |
| Fechamento Mensal | Efetuar o atendimento de plantão no fechamento mensal Medidas: Surpassed - Participou do revezamento do plantão de fechamento atendendo 4 frentes diferentes durante o ano. Achieved - Participou do revezamento do plantão de fechamento atendendo 2 a 3 frentes diferentes durante o ano. Not Achieved - Não participou do plantão de fechamento ou participou atendendo apenas 1 frente durante o ano. | 31/10/2017 |
| TMA HPE de Incidentes | Baixar o TMA de atendimento dos incidentes para média de 8h Medidas: Surpassed - TMA está igual ou inferior a 6 horas Achieved - TMA está entre 7 e 8 horas Not Achieved - TMA está superior a 8 horas. | 31/10/2017 |
| SLA dos incidentes | Atender 99% dos incidentes dentro do SLA Medidas: Surpassed - SLA está superior a 99,5% Achieved - SLA está em 99% e 99,5% Not Achieved - SLA está inferior a 99% | 31/10/2017 |
| Automatizar o atendimento | Identificar e automatizar no ISH os atendimentos com paliativo conhecido e recorrente Medidas: Surpassed - Automatizou 5 ou mais categorias de atendimento. Achieved - Automatizou entre 3 e 4 categorias de atendimento. Not Achieved - Automatizou 2 ou menos categorias de atendimento. | 31/10/2017 |

A parte do Marketing Pessoal, nesse processo está no que o profissional inclui na ferramenta Workday como Goal pessoal, além daquele que é imbutido pelo seu gerente, e também nas demonstrações (através de evidencias documentadas) de ações que foram feitas pelo profissional que mereceram destaque ou que foram elogiadas por pares ou pelo cliente, como por exemplo um atendimento a um incidente critico onde atraves de sua ação rapida e eficiente o profissional conseguiu evitar perda financeira por parte do cliente ou o desenvolvimento de uma ferramenta/script para otimização ou automatização de determinidados tipos de incidentes. Todos esses fatos, devem ser documentados pelo profissional na ferramente e seram determinantes para definir se o mesmo será um Accelerating, Driving ou Stalled.

Além disso também existem as politicas de conduta da empresa, onde se inserem determinadas regras de vestimenta, comportamento e conduta tanto dentro quanto fora da empresa. Tudo isso é observado pela liderança e também são diferencias para uma avaliação do profissional

1. Faça uma análise Swot Pessoal

**Forças:**

- Eficiencia no atendimento de chamados (Incidentes/Solicitações)  
- Facilidade de mudança, adaptação rapida a novas atividades  
- Conhecimento profundo do cliente e das atividades do grupo corporativo  
- Capacidade de conduzir e liderar a equipe tecnicamente  
- Detentor do maior conhecimento das ferramentas e processos fiscais do cliente dentro do time

**Fraquezas**

- Problemas com comunicação/interação com os colegas de trabalho, devido ter vindo de uma outra cidade com cultura diferente  
- Falta de conhecimento de demais areas fora do scopo corporativo, exemplo: Billing, produção, CRM etc  
- Falta de atualização em areas tecnicas de conhecimento, novas tendencias do mercado

**Oportunidades**

- Cordenação do processo de Bootcamp para novos estagiarios  
- Finalizar treinamento OSA para tentativa de certificação ITIL OSA ainda em 2017  
- Realizar treinamentos tecnicos oferecidos pela empresa para atualização em ferramentas e tendencias do mercado

**Ameaças**

- Fusão da empresa, pode acarretar mudanças operacionais (demissões?)  
- Novos processos que estão entrando em produção no qual não temos muito conhecimento (problemas novos, queda de produtividade)