

SFIA 9



A referência da estrutura

Conteúdo

Introdução à documentação do SFIA	4
Visualização da estrutura completa	5
Níveis de responsabilidade	8
Habilidades profissionais do SFIA	53
Habilidades	56
Todas as habilidades A-Z	357
Uso e licenciamento do SFIA	363

Introdução à documentação do SFIA

A Estrutura SFIA tornou-se referência comum mundial em relação às habilidades e competências para o mundo digital.

O site da SFIA – www.sfia-online.org – é a principal fonte de informações para a Estrutura SFIA. Também estão disponíveis recursos adicionais para permitir o desenvolvimento de habilidades e competências, junto com outros elementos do ecossistema de apoio.

Vários documentos importantes estão disponíveis para download, se necessário. São eles:

- **Referência da Estrutura SFIA - Padrão SFIA**
A descrição completa dos níveis de responsabilidade do SFIA, os atributos genéricos que definem os níveis do SFIA, os fatores comportamentais, as declarações de conhecimento e todas as habilidades profissionais do SFIA.
- **Sobre o SFIA - Guia para uso do padrão SFIA**
Resumo geral da Estrutura de Habilidades e Competências do SFIA e uma compreensão essencial de como pode ser usada na gestão e desenvolvimento de pessoas.
- **SFIA Excel planilha**
Para ajudar os usuários a incorporar o SFIA em suas próprias ferramentas internas de suporte do SFIA. Fornece o conteúdo dos níveis de responsabilidade do SFIA, os atributos genéricos (contendo fatores comportamentais e as declarações de conhecimento) e as habilidades profissionais.
- **Quadro de resumo do SFIA -Habilidades e atributos genéricos**
Um quadro resumido das habilidades profissionais do SFIA de um lado e os atributos genéricos do outro.

O *Resumo do SFIA* funciona como um material de consulta rápida e útil para usuários do SFIA. O conteúdo detalhado relativo às habilidades e aos níveis de responsabilidade encontra-se na *Referência da Estrutura SFIA*.

O *Referência da Estrutura SFIA* é específica para uma versão da Estrutura SFIA. Ela fornece descrições completas dos atributos genéricos individuais, fatores comportamentais e habilidades profissionais.

O *Sobre o SFIA* não é específico para uma versão da Estrutura SFIA. Esse documento pode ser atualizado independentemente das versões do SFIA.

Tanto o documento *Referência da Estrutura SFIA* quanto o documento *Sobre o SFIA* contêm informações essenciais e devem ser lidos em conjunto, a fim de aproveitar ao máximo o uso da Estrutura SFIA.

Visualização da estrutura completa

Essa visualização inclui todas as habilidades do SFIA 8, organizadas em categorias e subcategorias. Essa é a visualização usada para o guia de referência completo do SFIA, a planilha de resumo A3 e a navegação básica.

Essa é a visualização usada no guia completo de referência do SFIA, da folha de resumo A3 e da navegação básica.

- [Visualização da estrutura completa do SFIA](#)

Use a listagem de A a Z quando estiver em busca de uma habilidade específica e [saber o nome](#).

- [O resumo das habilidades](#)

do SFIA de A a Z mostra um resumo de uma página das habilidades e dos níveis nos quais elas são definidas.

Categoria	Subcategoria	Habilidade	Níveis	
Estratégia e arquitetura	Planejamento e estratégia	Planejamento estratégico ITSP	4 5 6 7	
		Coordenação de sistemas de informação ISCO	6 7	
		Gerenciamento de informações IRMG	3 4 5 6 7	
		Arquitetura corporativa e de negócios STPL	5 6 7	
		Arquitetura de soluções ARCH	4 5 6	
		Gestão da Inovação INOV	5 6 7	
		Monitoramento de tecnologias emergentes EMRG	4 5 6	
		Pesquisa formal RSCH	2 3 4 5 6	
		Sustentabilidade SUST	4 5 6	
	Gerenciamento financeiro e de valor	Gestão financeira FMIT	4 5 6	
		Avaliação de investimentos INVA	4 5 6	
		Gestão de benefícios BENM	3 4 5 6	
		Orçamento e previsão BUDF	2 3 4 5 6	
		Análise financeira FIAN	2 3 4 5 6	
		Gestão de custos COMG	2 3 4 5 6	
		Gestão da demanda DEMM	4 5 6	
		Medições MEAS	2 3 4 5 6	
		Segurança e privacidade	Segurança da informação SCTY	2 3 4 5 6 7
	Garantia da informação INAS		2 3 4 5 6 7	
	Informação e conformidade de dados PEDP		4 5 6	
	Pesquisa de vulnerabilidades VURE		2 3 4 5 6	
	Modelagem de ameaças THIN		2 3 4 5 6	
	Governança, risco e conformidade	Governança GOVN	6 7	
		Gerenciamento de riscos BURM	2 3 4 5 6 7	
		Inteligência Artificial (IA) e Ética de Dados AIDE	3 4 5 6	
		Auditoria AUDT	2 3 4 5 6 7	
		Gestão da qualidade QUMG	2 3 4 5 6 7	
		Garantia da qualidade QUAS	2 3 4 5 6	
	Aconselhamento e orientação	Consultoria CNSL	4 5 6 7	
		Consultoria especializada TECH	4 5 6	
		Métodos e ferramentas METL	2 3 4 5 6	
	Mudança e transformação	Implementação da mudança nos negócios	Gestão de portfólio POMG	5 6 7
			Gestão de programas PGMG	6 7
			Gestão de projetos PRMG	4 5 6 7
			Suporte a portfólios, programas e projetos PROF	2 3 4 5 6
			Gestão de Entrega DEMG	3 4 5 6
			Análise de mudanças	Análise da situação do negócio BUSA
		Avaliação de viabilidade FEAS		2 3 4 5 6
		Definição e gerenciamento de requisitos REQM		2 3 4 5 6
		Modelagem de negócios BSMO		2 3 4 5 6
		Planejamento de mudanças	Teste de aceitação do usuário BPTS	2 3 4 5 6
			Melhoria em processos de negócio BPRE	2 3 4 5 6 7
			Desenvolvimento de capacidade organizacional OCDV	5 6 7

Categoria	Subcategoria	Habilidade	Níveis
		Planejamento e implementação organizacional ORDI	3 4 5 6 7
		Gestão de mudanças organizacionais CIPM	2 3 4 5 6
		Análise e desenho de cargos, funções e perfis JADN	3 4 5
		Facilitação de mudança organizacional OCEN	4 5 6
Desenvolvimento e implementação	Desenvolvimento de sistemas	Gestão de produtos PROD	2 3 4 5 6
		Gerenciamento de desenvolvimento de sistemas DLMG	4 5 6 7
		Engenharia de ciclo de vida de sistemas e software SLEN	3 4 5 6 7
		Projeto de sistemas DESN	2 3 4 5 6
		Projeto de software SWDN	2 3 4 5 6
		Projeto de redes NTDS	2 3 4 5 6
		Projeto de infraestrutura IFDN	2 3 4 5 6
		Projeto de hardware HWDE	2 3 4 5 6
		Programação/desenvolvimento de software PROG	2 3 4 5 6
		Integração e construção de sistemas SINT	2 3 4 5 6
		Testes funcionais TEST	1 2 3 4 5 6
		Testes não funcionais NFTS	1 2 3 4 5 6
		Testes de processo PRTS	1 2 3 4 5 6
		Configuração de software PORT	2 3 4 5 6
		Desenvolvimento de sistemas de tempo real/embarcado RESD	2 3 4 5 6
		Engenharia de segurança SFEN	2 3 4 5 6
		Avaliação de segurança SFAS	4 5 6
		Engenharia de radiofrequência RFEN	2 3 4 5 6
		Desenvolvimento de animações ADEV	2 3 4 5 6
		Análise de dados	Gestão de dados DATM
	Modelagem e design de dados DTAN		2 3 4 5
	Projeto de banco de dados DBDS		2 3 4 5
	Análise de dados DAAN		2 3 4 5 6 7
	Ciência de dados DATS		2 3 4 5 6
	Aprendizagem de máquina (Machine learning) MLNG		2 3 4 5 6
	Inteligência de negócio (BI) BINT		2 3 4 5
	Engenharia de dados DENG		2 3 4 5 6
	Visualização de dados VISL		2 3 4 5
	Design Centrado no Usuário		Pesquisa de usuário URCH
		Experiência do cliente CEXP	2 3 4 5 6
		Acessibilidade e Inclusão ACIN	2 3 4 5 6
		Análise da experiência do usuário UNAN	2 3 4 5
		Design da experiência do usuário HCEV	2 3 4 5 6
		Avaliação da experiência do usuário USEV	2 3 4 5 6
	Gerenciamento de conteúdo	Criação e desenho de conteúdo INCA	1 2 3 4 5 6
		Publicação de conteúdo ICPM	1 2 3 4 5 6
		Gestão do conhecimento KNOW	2 3 4 5 6 7
		Design gráfico GRDN	1 2 3 4 5
	Ciência computacional	Modelagem científica SCMO	4 5 6 7
		Análise numérica NUAN	4 5 6 7
Computação de alto desempenho HPCC		4 5 6 7	
Fornecimento e operação	Gestão de tecnologia	Gerenciamento de serviços de tecnologia ITMG	5 6 7
		Suporte a aplicações ASUP	2 3 4 5
		Operações de infraestrutura ITOP	1 2 3 4 5
		Administração de software de sistema SYSP	2 3 4 5
		Suporte à redes NTAS	1 2 3 4 5
		Instalação e remoção de sistemas HSIN	1 2 3 4 5
		Gestão da configuração CFMG	2 3 4 5 6
		Gestão de liberação RELM	2 3 4 5 6
		Implementação DEPL	2 3 4 5 6
		Gestão de armazenamento de dados STMG	2 3 4 5 6
	Gerenciamento de instalações DCMA	2 3 4 5 6	
	Gestão de serviços	Gestão de nível de serviço SLMO	2 3 4 5 6 7
		Gerenciamento do catálogo de serviços SCMG	2 3 4 5
		Gerenciamento da disponibilidade AVMT	3 4 5 6
		Gestão da continuidade COPL	2 3 4 5 6
		Gestão da capacidade CPMG	2 3 4 5 6

Categoria	Subcategoria	Habilidade	Níveis		
		Gestão de incidentes USUP	1 2 3 4 5 6		
		Gerenciamento de problemas PBMG	2 3 4 5		
		Controle de mudanças CHMG	2 3 4 5 6		
		Gestão de ativos ASMG	2 3 4 5 6		
		Aceitação de serviços SEAC	3 4 5 6		
		Serviços de segurança	Gestão de identidades e acessos IAMT	1 2 3 4 5 6	
			Operações de segurança SCAD	1 2 3 4 5 6	
			Avaliação de vulnerabilidades VUAS	2 3 4 5	
			Forense digital DGFS	2 3 4 5 6	
			Investigação de cibercrime CRIM	2 3 4 5 6	
			Operações cibernéticas ofensivas OCOP	2 3 4 5 6	
			Testes de intrusão PENT	2 3 4 5 6	
		Operações de dados e registros	Gerenciamento de registros RMGT	1 2 3 4 5	
			Classificação analítica e codificação ANCC	2 3 4 5 6	
			Administração de banco de dados DBAD	2 3 4 5	
		Pessoas e habilidades	Gestão de Pessoas	Gestão de desempenho PEMT	4 5 6
				Experiência do colaborador EEXP	4 5 6
				Facilitação organizacional OFCL	4 5 6
Desenvolvimento profissional PDSV	4 5 6				
Planejamento da força de trabalho WFPL	4 5 6				
Recrutamento e seleção RESC	2 3 4 5 6				
Gerenciamento de habilidades	Gestão de treinamento e desenvolvimento ETMG		2 3 4 5 6 7		
	Planejamento e desenvolvimento de ensino TMCR		2 3 4 5		
	Entrega de ensino ETDL		2 3 4 5		
	Avaliação de competências LEDA		2 3 4 5 6		
	Operação de esquemas de certificação CSOP		2 3 4 5 6		
	Ensino TEAC		2 3 4 5 6 7		
	Desenvolvimento de conteúdo programático SUBF		4 5 6 7		
	Relacionamento e engajamento		Gerenciamento de partes interessadas	Desenvolvimento de fornecedores SORC	2 3 4 5 6 7
				Gestão de fornecedores SUPP	2 3 4 5 6 7
				Gestão de contratos ITCM	2 3 4 5 6 7
				Gestão de relacionamentos RLMT	4 5 6 7
				Serviços de atendimento ao cliente CSMG	1 2 3 4 5 6
Administração de negócios ADMN		1 2 3 4 5 6			
Vendas e gerenciamento de propostas		Gestão de cotações e propostas BIDM	3 4 5 6		
		Vendas SALE	3 4 5 6		
		Suporte a vendas SSUP	1 2 3 4 5 6		
		Marketing	Gestão de Marketing MKTG	4 5 6 7	
Pesquisa de mercado MRCH			3 4 5 6		
Gestão de marca BRMG			4 5 6		
Engajamento e fidelidade do cliente CELO			3 4 5 6		
Gestão de campanhas de marketing MKCM			3 4 5		
Marketing digital DIGM	2 3 4 5				

Níveis de responsabilidade

Esta seção descreve os atributos genéricos que caracterizam os sete níveis de responsabilidade do SFIA. A estrutura do framework garante que as definições de habilidades profissionais sejam claramente distintas e alinhadas com cada nível de responsabilidade, proporcionando um caminho progressivo e reconhecível de um nível para o outro.

O poder dos níveis de responsabilidade

Os sete níveis de responsabilidade do SFIA não apenas apoiam a progressão na carreira, mas também fornecem uma base para o mapeamento de outros frameworks e estruturas organizacionais para a SFIA. Os atributos genéricos tornam esses níveis adequados como base para competências essenciais, estruturas de mapeamento e estágios de desenvolvimento de carreira.

- As organizações com competências ou valores essenciais existentes podem combiná-los com as habilidades profissionais do SFIA, beneficiando-se da clareza e da estrutura proporcionadas pelos níveis do SFIA.
- Organizações, órgãos profissionais ou associações comerciais que desejem mapear suas próprias estruturas para a SFIA podem usar os níveis de responsabilidade, definidos por atributos genéricos, como base para esses mapeamentos.

Aplicabilidade universal

Embora o SFIA tenha sido projetado inicialmente para a comunidade digital, de TI e de engenharia de software, suas habilidades profissionais são relevantes para além desses campos. Sua aplicabilidade universal permite que ele seja estendido a várias profissões técnicas ou de conhecimento intensivo. Os níveis de responsabilidade do SFIA facilitam a integração de diferentes trabalhos profissionais, fornecendo uma base comum para mapear estruturas ou alinhar a estrutura de uma organização com a estrutura do SFIA.

Responsabilidade Nível 1 – Segue

Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Notas orientativas

Os Níveis SFIA representam níveis de responsabilidade no ambiente de trabalho. Cada nível sucessivo descreve o aumento do impacto, da responsabilidade e da prestação de contas.

- Autonomia, influência e complexidade são atributos genéricos que indicam o nível de responsabilidade.
- As habilidades de negócios e os fatores comportamentais descrevem os comportamentos necessários para ser eficaz em cada nível.
- O atributo conhecimento define a profundidade e a amplitude do entendimento necessário para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

A compreensão desses atributos o ajudará a tirar o máximo proveito do SFIA. Eles são essenciais para compreender e aplicar os níveis descritos nas descrições de habilidades do SFIA.

Autonomia

Segue as instruções e trabalha sob orientação rigorosa. Recebe instruções e orientações específicas e tem seu trabalho revisado de perto.

Influência

Quando necessário, contribui para discussões de equipe com colegas imediatos.

Complexidade

Realiza atividades de rotina em um ambiente estruturado.

Conhecimento

Aplica conhecimentos básicos para executar tarefas rotineiras, bem definidas e previsíveis, específicas da função.

Habilidades empresariais / Fatores comportamentais

Tomada de Decisão

- Tem pouca liberdade no atendimento a consultas.
- Busca orientação em situações inesperadas.

Planejamento

- Confirma as etapas necessárias para tarefas individuais.

Colaboração

- Trabalha principalmente em suas próprias tarefas e interage apenas com sua equipe imediata. Desenvolve a compreensão de como seu trabalho ajuda os outros.

Resolução de Problemas

- Trabalha para entender o problema e busca ajuda para resolver problemas inesperados.

Mentalidade de melhoria

- Identifica oportunidades de melhoria em suas próprias tarefas. Sugere aprimoramentos básicos quando solicitado.

Criatividade

- Participa da geração de novas ideias quando solicitado.

Comunicação

- Comunica-se com a equipe imediata para entender e cumprir as tarefas atribuídas. Observa, ouve e faz perguntas para buscar informações ou esclarecer instruções.

Liderança

- Aumenta proativamente a compreensão de suas tarefas e responsabilidades no trabalho.

Adaptabilidade

- Aceita mudanças e está aberto a novas formas de trabalho.

Aprendizagem e desenvolvimento

- Aplica o conhecimento recém-adquirido para desenvolver habilidades para sua função. Contribui para identificar as próprias oportunidades de desenvolvimento.

Mentalidade digital

- Possui habilidades digitais básicas para aprender e usar aplicativos, processos e ferramentas para sua função.

Segurança, privacidade e ética

- Desenvolve o entendimento das regras e expectativas de sua função e da organização.

Responsabilidade Nível 2 – Auxilia

Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Notas orientativas

Os Níveis SFIA representam níveis de responsabilidade no ambiente de trabalho. Cada nível sucessivo descreve o aumento do impacto, da responsabilidade e da prestação de contas.

- Autonomia, influência e complexidade são atributos genéricos que indicam o nível de responsabilidade.
- As habilidades de negócios e os fatores comportamentais descrevem os comportamentos necessários para ser eficaz em cada nível.
- O atributo conhecimento define a profundidade e a amplitude do entendimento necessário para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

A compreensão desses atributos o ajudará a tirar o máximo proveito do SFIA. Eles são essenciais para compreender e aplicar os níveis descritos nas descrições de habilidades do SFIA.

Autonomia

Trabalha sob direção rotineira. Recebe instruções e orientações e tem seu trabalho revisado regularmente.

Influência

Contribui para as discussões com os membros da equipe. Trabalha ao lado dos membros da equipe, contribuindo para as decisões da equipe. Quando a função exige, interage com pessoas de fora da equipe, incluindo colegas internos e contatos externos.

Complexidade

Realiza uma série de atividades de trabalho em ambientes variados.

Conhecimento

Aplica o conhecimento das tarefas e práticas comuns do local de trabalho para apoiar as atividades da equipe, sob orientação.

Habilidades empresariais / Fatores comportamentais

Tomada de Decisão

- Tem liberdade limitada na resolução de problemas ou consultas.
- Decide quando buscar orientação em situações inesperadas.

Planejamento

- Planeja seu próprio trabalho em prazos curtos e de forma organizada.

Colaboração

- Compreende a necessidade de colaborar com sua equipe e considera as necessidades do usuário/cliente.

Resolução de Problemas

- Investiga e resolve problemas de rotina.

Mentalidade de melhoria

- Propõe ideias para melhorar a própria área de trabalho.
- Implementa as alterações acordadas nas tarefas de trabalho atribuídas.

Criatividade

- Aplica o pensamento criativo para sugerir novas maneiras de abordar uma tarefa e resolver problemas.

Comunicação

- Comunica informações à equipe imediata e às partes interessadas diretamente relacionadas à sua função.
- Ouve para obter compreensão e faz perguntas relevantes para esclarecer ou buscar mais informações.

Liderança

- Assume a responsabilidade pelo desenvolvimento de sua experiência de trabalho.

Adaptabilidade

- Ajusta-se a diferentes dinâmicas de equipe e requisitos de trabalho.
- Participa dos processos de adaptação da equipe.

Aprendizagem e desenvolvimento

- Absorve e aplica novas informações às tarefas.
- Reconhece as habilidades pessoais e as lacunas de conhecimento e busca oportunidades de aprendizado para resolvê-las.

Mentalidade digital

- Possui habilidades digitais suficientes para sua função; compreende e usa métodos, ferramentas, aplicativos e processos adequados.

Segurança, privacidade e ética

- Tem um bom entendimento de sua função e das regras e expectativas da organização.

Responsabilidade Nível 3 – Aplica

Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Notas orientativas

Os Níveis SFIA representam níveis de responsabilidade no ambiente de trabalho. Cada nível sucessivo descreve o aumento do impacto, da responsabilidade e da prestação de contas.

- Autonomia, influência e complexidade são atributos genéricos que indicam o nível de responsabilidade.
- As habilidades de negócios e os fatores comportamentais descrevem os comportamentos necessários para ser eficaz em cada nível.
- O atributo conhecimento define a profundidade e a amplitude do entendimento necessário para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

A compreensão desses atributos o ajudará a tirar o máximo proveito do SFIA. Eles são essenciais para compreender e aplicar os níveis descritos nas descrições de habilidades do SFIA.

Autonomia

Trabalha sob direção geral para concluir as tarefas atribuídas. Recebe orientação e tem o trabalho revisado nos marcos acordados. Quando necessário, delega tarefas de rotina a outras pessoas da própria equipe.

Influência

Trabalha com a equipe e influencia suas decisões. Tem um nível transacional de contato com pessoas de fora da equipe, incluindo colegas internos e contatos externos.

Complexidade

Realiza uma série de trabalhos, às vezes complexos e não rotineiros, em ambientes variados.

Conhecimento

Aplica o conhecimento de uma série de práticas específicas da função para concluir tarefas dentro de limites definidos e avalia como esse conhecimento se aplica ao contexto comercial mais amplo.

Habilidades empresariais / Fatores comportamentais

Tomada de Decisão

- Tem liberdade para identificar e responder a questões complexas relacionadas às suas próprias atribuições.
- Determina quando os problemas devem ser escalados para um nível superior.

Planejamento

- Organiza e mantém o controle do próprio trabalho (e de outros, quando necessário) para cumprir os prazos acordados.

Colaboração

- Compreende e colabora com a análise das necessidades do usuário/cliente e representa isso em seu trabalho.

Resolução de Problemas

- Aplica uma abordagem metódica para investigar e avaliar opções para resolver problemas rotineiros e moderadamente complexos.

Mentalidade de melhoria

- Identifica e implementa melhorias em sua própria área de trabalho.
- Contribui para aprimoramentos de processos da equipe.

Criatividade

- Aplica e contribui com técnicas de pensamento criativo para contribuir com novas ideias para seu próprio trabalho e para as atividades da equipe.

Comunicação

- Comunica-se com a equipe e as partes interessadas dentro e fora da organização, explicando e apresentando as informações com clareza.
- Contribui para uma série de conversas relacionadas ao trabalho, ouve os outros para obter entendimento e faz perguntas relevantes para sua função.

Liderança

- Fornece orientação básica e suporte a membros menos experientes da equipe, conforme necessário.

Adaptabilidade

- Adapta-se e reage às mudanças e demonstra iniciativa na adoção de novos métodos ou tecnologias.

Aprendizagem e desenvolvimento

- Absorve e aplica novas informações de forma eficaz, com a capacidade de compartilhar o aprendizado com os colegas.
- Toma a iniciativa de identificar e negociar suas próprias oportunidades de desenvolvimento apropriadas.

Mentalidade digital

- Explora e aplica ferramentas e habilidades digitais relevantes para sua função.
- Compreende e usa de maneira eficaz os métodos, ferramentas, aplicativos e processos apropriados.

Segurança, privacidade e ética

- Aplica profissionalismo, práticas de trabalho e conhecimento adequados ao trabalho.

Responsabilidade Nível 4 – Possibilita

Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Notas orientativas

Os Níveis SFIA representam níveis de responsabilidade no ambiente de trabalho. Cada nível sucessivo descreve o aumento do impacto, da responsabilidade e da prestação de contas.

- Autonomia, influência e complexidade são atributos genéricos que indicam o nível de responsabilidade.
- As habilidades de negócios e os fatores comportamentais descrevem os comportamentos necessários para ser eficaz em cada nível.
- O atributo conhecimento define a profundidade e a amplitude do entendimento necessário para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

A compreensão desses atributos o ajudará a tirar o máximo proveito do SFIA. Eles são essenciais para compreender e aplicar os níveis descritos nas descrições de habilidades do SFIA.

Autonomia

Trabalha sob direção geral dentro de uma estrutura clara de responsabilidade. Exerce considerável responsabilidade pessoal e autonomia.

Quando necessário, planeja, agenda e delega trabalho a outras pessoas, geralmente dentro da própria equipe.

Influência

Influencia os projetos e os objetivos da equipe. Tem um nível tático de contato com pessoas de fora da equipe, incluindo colegas internos e contatos externos.

Complexidade

O trabalho inclui uma ampla gama de atividades técnicas ou profissionais complexas em contextos variados.

Conhecimento

Aplica conhecimento em diferentes áreas de seu campo, integrando esse conhecimento para realizar tarefas complexas e diversas. Aplica o conhecimento prático do domínio da organização.

Habilidades empresariais / Fatores comportamentais

Tomada de Decisão

- Julga e possui liberdade substancial para identificar e responder a questões e atribuições complexas relacionadas a projetos e objetivos de equipe.
- Escalona quando o escopo é afetado.

Planejamento

- Planeja, programa e monitora o trabalho para atender a determinados objetivos e processos pessoais e/ou da equipe, demonstrando uma abordagem analítica para cumprir metas de tempo e qualidade.

Colaboração

- Facilita a colaboração entre as partes interessadas que compartilham objetivos comuns.
- Envolve-se e contribui para o trabalho de equipes multifuncionais para garantir que as necessidades do usuário/cliente sejam atendidas em todo o produto/escopo de trabalho.

Resolução de Problemas

- Investiga a causa e o impacto, avalia as opções e resolve uma ampla gama de problemas complexos.

Mentalidade de melhoria

- Incentiva e apoia as discussões da equipe sobre iniciativas de melhoria.
- Implementa mudanças processuais em um escopo de trabalho definido.

Criatividade

- Aplica, facilita e desenvolve conceitos de pensamento criativo e encontra maneiras alternativas de abordar os resultados da equipe.

Comunicação

- Comunica-se com públicos técnicos e não técnicos, incluindo a equipe e as partes interessadas dentro e fora da organização.
- Conforme necessário, assume a liderança na explicação de conceitos complexos para apoiar a tomada de decisões.
- Ouve e faz perguntas perspicazes para identificar diferentes perspectivas e esclarecer e confirmar o entendimento.

Liderança

- Lidera, apoia ou orienta os membros da equipe.
- Desenvolve soluções para atividades de trabalho complexas relacionadas a atribuições.
- Demonstra compreensão dos fatores de risco em seu trabalho.
- Contribui com conhecimento especializado para a definição de requisitos em apoio a propostas.

Adaptabilidade

- Permite que outras pessoas se adaptem e mudem em resposta a desafios e mudanças no ambiente de trabalho.

Aprendizagem e desenvolvimento

- Absorve rapidamente e avalia criticamente novas informações e as aplica de forma eficaz.
- Mantém um entendimento das práticas emergentes e de sua aplicação e assume a responsabilidade de promover oportunidades de desenvolvimento para si mesmo e para os membros da equipe.

Mentalidade digital

- Maximiza as capacidades das aplicações para o seu papel, avalia e apoia a utilização de novas tecnologias e ferramentas digitais.
- Seleciona adequadamente e avalia o impacto da mudança nos padrões, métodos, ferramentas, aplicativos e processos aplicáveis relevantes à própria especialidade.

Segurança, privacidade e ética

- Adapta e aplica os padrões aplicáveis, reconhecendo sua importância para alcançar os resultados da equipe.

Responsabilidade Nível 5 – Garante, aconselha

Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Notas orientativas

Os Níveis SFIA representam níveis de responsabilidade no ambiente de trabalho. Cada nível sucessivo descreve o aumento do impacto, da responsabilidade e da prestação de contas.

- Autonomia, influência e complexidade são atributos genéricos que indicam o nível de responsabilidade.
- As habilidades de negócios e os fatores comportamentais descrevem os comportamentos necessários para ser eficaz em cada nível.
- O atributo conhecimento define a profundidade e a amplitude do entendimento necessário para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

A compreensão desses atributos o ajudará a tirar o máximo proveito do SFIA. Eles são essenciais para compreender e aplicar os níveis descritos nas descrições de habilidades do SFIA.

Autonomia

Trabalha sob ampla direção. O trabalho é de iniciativa própria, consistente com os requisitos operacionais e orçamentários acordados para atender aos objetivos técnicos e/ou de grupo alocados. Define tarefas e delega trabalho a equipes e indivíduos dentro da sua área de responsabilidade.

Influência

Influencia decisões críticas em seu domínio. Tem contato de nível operacional que afeta a execução e a implementação com colegas internos e contatos externos. Tem influência significativa sobre a alocação e o gerenciamento dos recursos necessários para a execução dos projetos.

Complexidade

Executa uma ampla gama de atividades de trabalho técnicas e/ou profissionais complexas, exigindo a aplicação de princípios fundamentais em uma variedade de contextos imprevisíveis.

Conhecimento

Aplica o conhecimento para interpretar situações complexas e oferecer conselhos com autoridade. Aplica conhecimentos profundos em campos específicos, com uma compreensão mais ampla do setor/negócio.

Habilidades empresariais / Fatores comportamentais

Tomada de Decisão

- Usa o discernimento para tomar decisões informadas sobre ações para atingir os resultados organizacionais, como o cumprimento de metas, prazos e orçamento.
- Levanta questões quando os objetivos estão em risco.

Planejamento

- Analisa, projeta, planeja, estabelece marcos, executa e avalia o trabalho de acordo com metas de tempo, custo e qualidade.

Colaboração

- Facilita a colaboração entre as partes interessadas que têm objetivos diferentes.

- Garante formas colaborativas de trabalho em todos os estágios do trabalho para atender às necessidades do usuário/cliente.
- Estabelece relacionamentos eficazes em toda a organização e com clientes, fornecedores e parceiros.

Resolução de Problemas

- Investiga questões complexas para identificar as causas básicas e os impactos, avalia uma série de soluções e toma decisões informadas sobre o melhor curso de ação, muitas vezes em colaboração com outros especialistas.

Mentalidade de melhoria

- Identifica e avalia possíveis melhorias em produtos, práticas ou serviços.
- Lidera a implementação de aprimoramentos em sua própria área de responsabilidade.
- Avalia a eficácia das mudanças implementadas.

Criatividade

- Aplica de forma criativa o pensamento inovador e práticas de design na identificação de soluções que agregarão valor para o benefício do cliente/stakeholder.

Comunicação

- Comunica-se com clareza e impacto, articulando informações e ideias complexas para públicos amplos com diferentes pontos de vista.
- Lidera e incentiva conversas para compartilhar ideias e criar consenso sobre as ações a serem tomadas.

Liderança

- Oferece liderança em nível operacional.
- Implementa e executa políticas alinhadas aos planos estratégicos.
- Analisa e avalia riscos.
- Leva em conta todos os requisitos ao considerar as propostas.

Adaptabilidade

- Lidera adaptações a ambientes de negócios em constante mudança.
- Orienta as equipes durante as transições, mantendo o foco nos objetivos organizacionais.

Aprendizagem e desenvolvimento

- Usa suas habilidades e conhecimentos para ajudar a estabelecer os padrões que serão aplicados por outras pessoas na organização.
- Toma a iniciativa de desenvolver um conhecimento mais amplo do setor e/ou da empresa e de identificar e gerenciar oportunidades de desenvolvimento na área de responsabilidade.

Mentalidade digital

- Reconhece e avalia o impacto organizacional de novas tecnologias e serviços digitais.
- Implementa práticas novas e eficazes.
- Aconselha sobre os padrões, métodos, ferramentas, aplicações e processos disponíveis relevantes para a(s) especialidade(s) do grupo e pode fazer escolhas apropriadas entre alternativas.

Segurança, privacidade e ética

- Contribui proativamente para a implementação de práticas profissionais de trabalho e ajuda a promover uma cultura organizacional de apoio.

Responsabilidade Nível 6 – Inicia, influencia

Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Notas orientativas

Os Níveis SFIA representam níveis de responsabilidade no ambiente de trabalho. Cada nível sucessivo descreve o aumento do impacto, da responsabilidade e da prestação de contas.

- Autonomia, influência e complexidade são atributos genéricos que indicam o nível de responsabilidade.
- As habilidades de negócios e os fatores comportamentais descrevem os comportamentos necessários para ser eficaz em cada nível.
- O atributo conhecimento define a profundidade e a amplitude do entendimento necessário para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

A compreensão desses atributos o ajudará a tirar o máximo proveito do SFIA. Eles são essenciais para compreender e aplicar os níveis descritos nas descrições de habilidades do SFIA.

Autonomia

Orienta decisões e estratégias de alto nível dentro das políticas e dos objetivos gerais da organização. Tem autoridade e responsabilidade definidas para ações e decisões em uma área significativa de trabalho, incluindo aspectos técnicos, financeiros e de qualidade. Delega a responsabilidade pelos objetivos operacionais.

Influência

Influencia a formação da estratégia e a execução dos planos de negócios. Tem um nível gerencial significativo de contato com colegas internos e contatos externos. Exerce liderança organizacional e influência sobre a nomeação e o gerenciamento de recursos relacionados à implementação de iniciativas estratégicas.

Complexidade

Realiza atividades de trabalho altamente complexas que abrangem aspectos técnicos, financeiros e de qualidade.

Conhecimento

Aplica amplo conhecimento comercial para permitir a liderança estratégica e a tomada de decisões em vários domínios.

Habilidades empresariais / Fatores comportamentais

Tomada de Decisão

- Usa o discernimento para tomar decisões que iniciam a realização dos objetivos estratégicos acordados, incluindo o desempenho financeiro.
- Escalona quando a direção estratégica mais ampla é afetada.

Planejamento

- Inicia e influencia os objetivos estratégicos e atribui responsabilidades.

Colaboração

- Lidera a colaboração com uma gama diversificada de partes interessadas em objetivos concorrentes dentro da organização.
- Estabelece conexões fortes e influentes com os principais contatos internos e externos em nível de gerência sênior/líder técnico

Resolução de Problemas

- Antecipa e lidera a abordagem de problemas e oportunidades que podem afetar os objetivos organizacionais, estabelecendo uma abordagem estratégica e alocando recursos.

Mentalidade de melhoria

- Promove iniciativas de melhoria que têm um impacto significativo na organização.
- Alinha as estratégias de aprimoramento com os objetivos organizacionais.
- Envolve as partes interessadas nos processos de aprimoramento.

Criatividade

- Aplica com criatividade uma ampla gama de novas ideias e técnicas de gerenciamento eficazes para obter resultados que se alinham à estratégia organizacional.

Comunicação

- Comunica-se com credibilidade em todos os níveis da organização para públicos amplos com objetivos divergentes.
- Explica informações e ideias complexas com clareza, influenciando a direção estratégica.
- Promove o compartilhamento de informações em toda a organização.

Liderança

- Oferece liderança em nível organizacional.
- Contribui para o desenvolvimento e a implementação de políticas e estratégias.
- Compreende e comunica os desenvolvimentos da indústria e o papel e o impacto da tecnologia.
- Gerencia e mitiga o risco organizacional.
- Equilibra os requisitos das propostas com as necessidades mais amplas da organização.

Adaptabilidade

- Promove a adaptabilidade organizacional ao iniciar e liderar mudanças significativas. Influencia as estratégias de gerenciamento de mudanças em nível organizacional.

Aprendizagem e desenvolvimento

- Promove a aplicação do conhecimento para apoiar os imperativos estratégicos.
- Desenvolve ativamente suas habilidades de liderança estratégica e técnica e lidera o desenvolvimento de habilidades em sua área de responsabilidade.

Mentalidade digital

- Lidera o aprimoramento dos recursos digitais da organização.
- Identifica e endossa oportunidades para adotar novas tecnologias e serviços digitais.
- Lidera a governança digital e a conformidade com a legislação pertinente e a necessidade de produtos e serviços.

Segurança, privacidade e ética

- Assume um papel de liderança na promoção e garantia de cultura e práticas de trabalho apropriadas, incluindo o fornecimento de acesso e oportunidades iguais para pessoas com habilidades diversas.

Responsabilidade Nível 7 – Define estratégia, inspira, mobiliza

Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Notas orientativas

Os Níveis SFIA representam níveis de responsabilidade no ambiente de trabalho. Cada nível sucessivo descreve o aumento do impacto, da responsabilidade e da prestação de contas.

- Autonomia, influência e complexidade são atributos genéricos que indicam o nível de responsabilidade.
- As habilidades de negócios e os fatores comportamentais descrevem os comportamentos necessários para ser eficaz em cada nível.
- O atributo conhecimento define a profundidade e a amplitude do entendimento necessário para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

A compreensão desses atributos o ajudará a tirar o máximo proveito do SFIA. Eles são essenciais para compreender e aplicar os níveis descritos nas descrições de habilidades do SFIA.

Autonomia

Define e lidera a visão e a estratégia da organização dentro dos objetivos comerciais mais abrangentes. É totalmente responsável pelas ações e decisões tomadas, tanto por si mesmo quanto por outros a quem foram atribuídas responsabilidades. Delega autoridade e responsabilidade pelos objetivos estratégicos do negócio.

Influência

Dirige, influencia e inspira a direção estratégica e o desenvolvimento da organização. Tem um nível de liderança extensivo de contato com colegas internos e contatos externos. Autoriza a nomeação dos recursos necessários.

Complexidade

Exerce ampla liderança estratégica na entrega de valor comercial por meio de visão, governança e gerenciamento executivo.

Conhecimento

Aplica conhecimentos estratégicos e de base ampla para moldar a estratégia organizacional, prever tendências futuras do setor e preparar a organização para se adaptar e liderar.

Habilidades empresariais / Fatores comportamentais

Tomada de Decisão

- Usa o discernimento na tomada de decisões essenciais para a direção estratégica e o sucesso da organização.
- Encaminha, quando necessário, a contribuição da gerência executiva da empresa por meio de estruturas de governança estabelecidas.

Planejamento

- Planeja e lidera, no mais alto nível de autoridade, todos os aspectos de uma área de trabalho significativa.

Colaboração

- Promove a colaboração, envolvendo-se com as partes interessadas da liderança, garantindo o alinhamento com a visão e a estratégia corporativas.
- Estabelece relacionamentos sólidos e influentes com clientes, parceiros e líderes do setor.

Resolução de Problemas

- Gerencia as inter-relações entre as partes afetadas e os imperativos estratégicos, reconhecendo o contexto comercial mais amplo e tirando conclusões precisas ao resolver problemas.

Mentalidade de melhoria

- Define e comunica a abordagem organizacional para a melhoria contínua.
- Cultiva uma cultura de aprimoramento contínuo.
- Avalia o impacto das iniciativas de melhoria no sucesso organizacional.

Criatividade

- Defende a criatividade e a inovação como incentivadoras do desenvolvimento da estratégia para proporcionar oportunidades de negócio.

Comunicação

- Comunica-se com o público em todos os níveis da própria organização e se envolve com o setor.
- Apresenta argumentos e ideias convincentes de forma objetiva para atingir os objetivos de negócio.

Liderança

- Lidera o gerenciamento estratégico.
- Aplica o mais alto nível de liderança à formulação e implementação da estratégia.
- Comunica o impacto potencial das práticas emergentes e tecnologias sobre as organizações e indivíduos, e avalia os riscos de usar ou não usar tais práticas e tecnologias.
- Estabelece governança para tratar dos riscos do negócio.
- Garante que as propostas se alinhem à direção estratégica da organização.

Adaptabilidade

- Promove a agilidade e a resiliência organizacional.
- Incorpora a adaptabilidade à cultura organizacional e ao planejamento estratégico.

Aprendizagem e desenvolvimento

- Inspira uma cultura de aprendizado para alinhar-se aos objetivos comerciais.
- Mantém uma visão estratégica dos cenários contemporâneos e emergentes do setor.
- Garante que a organização desenvolva e mobilize toda a gama de habilidades e capacidades necessárias.

Mentalidade digital

- Lidera o desenvolvimento da cultura digital da organização e a visão transformacional.
- Aumenta a capacidade e/ou a exploração da tecnologia em uma ou mais organizações por meio de um profundo entendimento do setor e das implicações das tecnologias emergentes.
- Responsabiliza-se por avaliar como as leis e os regulamentos afetam os objetivos organizacionais e seu uso de recursos digitais, de dados e de tecnologia.

Segurança, privacidade e ética

- Fornece direção clara e liderança estratégica para incorporar a conformidade, a cultura organizacional e as práticas de trabalho, além de promover ativamente a diversidade e a inclusão.

Atributos genéricos, habilidades comerciais e fatores comportamentais

Todos os níveis 1 a 7 dos atributos genéricos, habilidades profissionais e fatores comportamentais.

Os atributos genéricos de autonomia, influência e complexidade, juntamente com o conhecimento necessário, as habilidades de negócio e os fatores comportamentais, definem coletivamente o nível de responsabilidade, detalhando tanto os comportamentos necessários para a eficácia quanto o conhecimento específico necessário em cada nível de responsabilidade.

Autonomia

O nível de independência, liberdade e responsabilidade pelos resultados em sua função.

Notas orientativas

A autonomia no SFIA representa uma progressão do cumprimento de instruções para a definição da estratégia organizacional. Ela envolve:

- trabalhar sob vários níveis de direção e supervisão
- tomar decisões independentes de acordo com a responsabilidade
- assumir a responsabilidade pelas ações e seus resultados
- delegar tarefas e responsabilidades adequadamente
- definir metas pessoais, de equipe ou organizacionais.

A autonomia efetiva engloba habilidades de tomada de decisão, autogerenciamento e a capacidade de equilibrar a independência com as metas organizacionais. A autonomia está intimamente ligada a habilidades como tomada de decisões, liderança e planejamento.

À medida que os profissionais avançam, seu nível de autonomia determina cada vez mais sua capacidade de promover mudanças, inovar e contribuir para o sucesso organizacional. À medida que os profissionais avançam, sua autonomia permite que eles liderem iniciativas e gerem resultados estratégicos. Em níveis mais altos, os indivíduos moldam sua função e tomam decisões que têm um impacto organizacional mais amplo, com supervisão mínima.

Nível 1 - Segue

Segue as instruções e trabalha sob orientação rigorosa. Recebe instruções e orientações específicas e tem seu trabalho revisado de perto.

Nível 2 - Auxilia

Trabalha sob direção rotineira. Recebe instruções e orientações e tem seu trabalho revisado regularmente.

Nível 3 - Aplica

Trabalha sob direção geral para concluir as tarefas atribuídas. Recebe orientação e tem o trabalho revisado nos marcos acordados. Quando necessário, delega tarefas de rotina a outras pessoas da própria equipe.

Nível 4 - Possibilita

Trabalha sob direção geral dentro de uma estrutura clara de responsabilidade. Exerce considerável responsabilidade pessoal e autonomia.

Quando necessário, planeja, agenda e delega trabalho a outras pessoas, geralmente dentro da própria equipe.

Nível 5 - Garante, aconselha

Trabalha sob ampla direção. O trabalho é de iniciativa própria, consistente com os requisitos operacionais e orçamentários acordados para atender aos objetivos técnicos e/ou de grupo alocados. Define tarefas e delega trabalho a equipes e indivíduos dentro da sua área de responsabilidade.

Nível 6 - Inicia, influencia

Orienta decisões e estratégias de alto nível dentro das políticas e dos objetivos gerais da organização. Tem autoridade e responsabilidade definidas para ações e decisões em uma área significativa de trabalho, incluindo aspectos técnicos, financeiros e de qualidade. Delega a responsabilidade pelos objetivos operacionais.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

Define e lidera a visão e a estratégia da organização dentro dos objetivos comerciais mais abrangentes. É totalmente responsável pelas ações e decisões tomadas, tanto por si mesmo quanto por outros a quem foram atribuídas responsabilidades. Delega autoridade e responsabilidade pelos objetivos estratégicos do negócio.

Influência

O alcance e o impacto de suas decisões e ações, tanto dentro quanto fora da organização.

Notas orientativas

A influência, no SFIA, reflete a progressão do impacto sobre os colegas imediatos para a formação da direção organizacional. Ela envolve:

- expansão da esfera de interação e impacto
- progressão de interações transacionais para interações estratégicas
- engajamento com as partes interessadas, tanto internas quanto externas, em níveis crescentes de senioridade
- moldar decisões com impacto organizacional crescente
- contribuir para a direção da equipe, do departamento e da organização.

A influência está intimamente ligada a outros atributos, como comunicação e liderança. A influência efetiva se desenvolve por meio da experiência e da interação com níveis mais altos da organização e do setor. Esse atributo reflete o alcance e o impacto das decisões e ações, tanto dentro quanto fora da organização.

À medida que os profissionais avançam, sua influência se estende para além da equipe, contribuindo para decisões estratégicas e ajudando a moldar a direção da organização. Ela progride da consciência de como o trabalho de cada um apoia os outros para direcionar a estratégia em nível organizacional. A extensão da influência geralmente se reflete na natureza das interações, no nível dos contatos e no impacto das decisões sobre a direção da organização.

Nível 1 - Segue

Quando necessário, contribui para discussões de equipe com colegas imediatos.

Nível 2 - Auxilia

Contribui para as discussões com os membros da equipe. Trabalha ao lado dos membros da equipe, contribuindo para as decisões da equipe. Quando a função exige, interage com pessoas de fora da equipe, incluindo colegas internos e contatos externos.

Nível 3 - Aplica

Trabalha com a equipe e influencia suas decisões. Tem um nível transacional de contato com pessoas de fora da equipe, incluindo colegas internos e contatos externos.

Nível 4 - Possibilita

Influencia os projetos e os objetivos da equipe. Tem um nível tático de contato com pessoas de fora da equipe, incluindo colegas internos e contatos externos.

Nível 5 - Garante, aconselha

Influencia decisões críticas em seu domínio. Tem contato de nível operacional que afeta a execução e a implementação com colegas internos e contatos externos. Tem influência significativa sobre a alocação e o gerenciamento dos recursos necessários para a execução dos projetos.

Nível 6 - Inicia, influencia

Influencia a formação da estratégia e a execução dos planos de negócios. Tem um nível gerencial significativo de contato com colegas internos e contatos externos. Exerce liderança organizacional e influência sobre a nomeação e o gerenciamento de recursos relacionados à implementação de iniciativas estratégicas.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

Dirige, influencia e inspira a direção estratégica e o desenvolvimento da organização. Tem um nível de liderança extensivo de contato com colegas internos e contatos externos. Autoriza a nomeação dos recursos necessários.

Complexidade

A variedade e a complexidade das tarefas e responsabilidades inerentes à sua função.

Notas orientativas

A complexidade, no SFIA, representa uma progressão das tarefas rotineiras para a liderança estratégica que proporciona valor para o negócio. Ela envolve:

- lidar com ambientes de trabalho cada vez mais variados e imprevisíveis
- abordar uma gama crescente de atividades técnicas ou profissionais
- resolver problemas progressivamente complexos
- gerenciamento de diversas partes interessadas
- contribuir para a política e a estratégia
- aproveitar tecnologias emergentes para gerar valor para o negócio.

O gerenciamento eficaz da complexidade abrange habilidades de resolução de problemas, tomada de decisões e planejamento, além de conhecimento técnico ou profissional. Esse atributo reflete a variedade e a complexidade das tarefas e responsabilidades em uma função, progredindo de atividades rotineiras para uma liderança estratégica abrangente. Ele pode ser medido pelo nível de solução de problemas exigido, pela natureza e pelo número de participantes envolvidos e pelo impacto das decisões tomadas.

À medida que os profissionais avançam, sua capacidade de navegar e aproveitar a complexidade contribui cada vez mais para a inovação organizacional, a eficiência e a vantagem competitiva.

Nível 1 - Segue

Realiza atividades de rotina em um ambiente estruturado.

Nível 2 - Auxilia

Realiza uma série de atividades de trabalho em ambientes variados.

Nível 3 - Aplica

Realiza uma série de trabalhos, às vezes complexos e não rotineiros, em ambientes variados.

Nível 4 - Possibilita

O trabalho inclui uma ampla gama de atividades técnicas ou profissionais complexas em contextos variados.

Nível 5 - Garante, aconselha

Executa uma ampla gama de atividades de trabalho técnicas e/ou profissionais complexas, exigindo a aplicação de princípios fundamentais em uma variedade de contextos imprevisíveis.

Nível 6 - Inicia, influencia

Realiza atividades de trabalho altamente complexas que abrangem aspectos técnicos, financeiros e de qualidade.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

Exerce ampla liderança estratégica na entrega de valor comercial por meio de visão, governança e gerenciamento executivo.

Conhecimento

A profundidade e a amplitude do entendimento necessárias para realizar e influenciar o trabalho de forma eficaz.

Notas orientativas

O conhecimento, no SFIA, representa uma progressão da aplicação de informações básicas específicas da função para alavancar um entendimento amplo e estratégico que molda a direção organizacional e as tendências do setor. Ele envolve:

- aplicar conhecimentos específicos da função para realizar tarefas de rotina
- integração de conhecimentos gerais, específicos da função e do setor
- usar o entendimento de tecnologias, métodos e processos para obter resultados
- aplicar conhecimentos profundos para resolver problemas complexos
- aproveitar o amplo conhecimento para influenciar decisões estratégicas
- moldar as práticas organizacionais de gestão do conhecimento

A aplicação eficaz do conhecimento se desenvolve por meio da experiência prática, da educação formal, do treinamento profissional, do aprendizado contínuo e da orientação. Ela abrange a capacidade de aplicar o conhecimento em cenários do mundo real, adaptar-se a desafios emergentes e criar valor para a organização.

À medida que os profissionais avançam, sua aplicação do conhecimento evolui significativamente, desde tarefas básicas e específicas da função até a liderança organizacional estratégica. Essa progressão envolve o apoio a atividades de equipe, a aplicação de práticas em contextos de negócios, a integração de conhecimentos para tarefas complexas, a oferta de aconselhamento com autoridade e a viabilização da tomada de decisões entre domínios. Em níveis mais altos, os profissionais aplicam amplo conhecimento comercial e estratégico para moldar a estratégia organizacional e antecipar as tendências do setor.

Nível 1 - Segue

Aplica conhecimentos básicos para executar tarefas rotineiras, bem definidas e previsíveis, específicas da função.

Nível 2 - Auxilia

Aplica o conhecimento das tarefas e práticas comuns do local de trabalho para apoiar as atividades da equipe, sob orientação.

Nível 3 - Aplica

Aplica o conhecimento de uma série de práticas específicas da função para concluir tarefas dentro de limites definidos e avalia como esse conhecimento se aplica ao contexto comercial mais amplo.

Nível 4 - Possibilita

Aplica conhecimento em diferentes áreas de seu campo, integrando esse conhecimento para realizar tarefas complexas e diversas. Aplica o conhecimento prático do domínio da organização.

Nível 5 - Garante, aconselha

Aplica o conhecimento para interpretar situações complexas e oferecer conselhos com autoridade. Aplica conhecimentos profundos em campos específicos, com uma compreensão mais ampla do setor/negócio.

Nível 6 - Inicia, influencia

Aplica amplo conhecimento comercial para permitir a liderança estratégica e a tomada de decisões em vários domínios.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

Aplica conhecimentos estratégicos e de base ampla para moldar a estratégia organizacional, prever tendências futuras do setor e preparar a organização para se adaptar e liderar.

Colaboração

Trabalhar de forma eficaz com outras pessoas, compartilhar recursos e coordenar esforços para atingir objetivos compartilhados.

Notas orientativas

A colaboração, no SFIA, representa a progressão da interação básica da equipe para parcerias estratégicas e gerenciamento de partes interessadas. Ela envolve:

- trabalhar de forma cooperativa em equipes imediatas
- compartilhamento eficaz de informações e recursos
- coordenação de esforços para atingir objetivos comuns
- facilitar o trabalho em equipe multifuncional
- construir relacionamentos influentes em toda a organização
- estabelecer e gerenciar parcerias estratégicas.

A colaboração eficaz abrange a comunicação, a tomada de perspectiva e a capacidade de alinhar diversos pontos de vista a objetivos comuns. Também envolve a criação de um ambiente que estimule o compartilhamento de conhecimento e a solução coletiva de problemas.

À medida que os profissionais avançam, suas habilidades de colaboração evoluem do apoio às metas da equipe para a formação da cultura organizacional, impulsionando a inovação e aumentando a capacidade da organização de enfrentar desafios complexos. Em níveis mais altos, a colaboração se estende para influenciar a cooperação e as parcerias em todo o setor.

Nível 1 - Segue

- Trabalha principalmente em suas próprias tarefas e interage apenas com sua equipe imediata. Desenvolve a compreensão de como seu trabalho ajuda os outros.

Nível 2 - Auxilia

- Compreende a necessidade de colaborar com sua equipe e considera as necessidades do usuário/cliente.

Nível 3 - Aplica

- Compreende e colabora com a análise das necessidades do usuário/cliente e representa isso em seu trabalho.

Nível 4 - Possibilita

- Facilita a colaboração entre as partes interessadas que compartilham objetivos comuns.
- Envolve-se e contribui para o trabalho de equipes multifuncionais para garantir que as necessidades do usuário/cliente sejam atendidas em todo o produto/escopo de trabalho.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Facilita a colaboração entre as partes interessadas que têm objetivos diferentes.
- Garante formas colaborativas de trabalho em todos os estágios do trabalho para atender às necessidades do usuário/cliente.
- Estabelece relacionamentos eficazes em toda a organização e com clientes, fornecedores e parceiros.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Lidera a colaboração com uma gama diversificada de partes interessadas em objetivos concorrentes dentro da organização.
- Estabelece conexões fortes e influentes com os principais contatos internos e externos em nível de gerência sênior/líder técnico

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Promove a colaboração, envolvendo-se com as partes interessadas da liderança, garantindo o alinhamento com a visão e a estratégia corporativas.
- Estabelece relacionamentos sólidos e influentes com clientes, parceiros e líderes do setor.

Comunicação

Trocar informações, ideias e percepções de forma clara para permitir o entendimento mútuo e a cooperação.

Notas orientativas

A comunicação, no SFIA, representa uma progressão da interação básica da equipe para a influência complexa em toda a organização e o envolvimento externo. Ela envolve:

- comunicação com as equipes imediatas
- trocar informações e ideias com clareza
- habilidades verbais e escritas, escuta ativa e capacidade de usar ferramentas e plataformas de comunicação adequadamente
- adaptação do estilo de comunicação a diversos públicos, tanto técnicos quanto não técnicos
- articular conceitos complexos de forma a permitir a tomada de decisões informadas
- influenciar a estratégia por meio de um diálogo eficaz com as partes interessadas sênior.

À medida que os profissionais avançam, suas habilidades de comunicação evoluem do simples compartilhamento de informações dentro das equipes para influenciar decisões nos níveis mais altos de uma organização. Essa progressão envolve a adaptação da comunicação a diferentes públicos, incluindo partes interessadas sênior e parceiros externos, e a formação de resultados estratégicos por meio de um diálogo eficaz. Em níveis mais altos, os profissionais assumem a responsabilidade de usar a comunicação para conduzir a direção organizacional e se envolver com líderes do setor para atingir os objetivos do negócio.

Nível 1 - Segue

- Comunica-se com a equipe imediata para entender e cumprir as tarefas atribuídas. Observa, ouve e faz perguntas para buscar informações ou esclarecer instruções.

Nível 2 - Auxilia

- Comunica informações à equipe imediata e às partes interessadas diretamente relacionadas à sua função.
- Ouve para obter compreensão e faz perguntas relevantes para esclarecer ou buscar mais informações.

Nível 3 - Aplica

- Comunica-se com a equipe e as partes interessadas dentro e fora da organização, explicando e apresentando as informações com clareza.
- Contribui para uma série de conversas relacionadas ao trabalho, ouve os outros para obter entendimento e faz perguntas relevantes para sua função.

Nível 4 - Possibilita

- Comunica-se com públicos técnicos e não técnicos, incluindo a equipe e as partes interessadas dentro e fora da organização.
- Conforme necessário, assume a liderança na explicação de conceitos complexos para apoiar a tomada de decisões.
- Ouve e faz perguntas perspicazes para identificar diferentes perspectivas e esclarecer e confirmar o entendimento.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Comunica-se com clareza e impacto, articulando informações e ideias complexas para públicos amplos com diferentes pontos de vista.
- Lidera e incentiva conversas para compartilhar ideias e criar consenso sobre as ações a serem tomadas.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Comunica-se com credibilidade em todos os níveis da organização para públicos amplos com objetivos divergentes.
- Explica informações e ideias complexas com clareza, influenciando a direção estratégica.
- Promove o compartilhamento de informações em toda a organização.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Comunica-se com o público em todos os níveis da própria organização e se envolve com o setor.
- Apresenta argumentos e ideias convincentes de forma objetiva para atingir os objetivos de negócio.

Mentalidade de melhoria

Identificação contínua de oportunidades para refinar práticas de trabalho, processos, produtos ou serviços para aumentar a eficiência e o impacto.

Notas orientativas

Ter uma mentalidade de melhoria, no SFIA, representa uma progressão do reconhecimento de oportunidades de aprimoramento para a condução de uma cultura de otimização contínua. Isso envolve:

- identificar áreas de melhoria em processos, produtos ou serviços
- implementar mudanças para aumentar a eficiência e a eficácia
- avaliar o impacto das melhorias e refinar as abordagens
- incentivar e apoiar uma mentalidade de melhoria contínua em outras pessoas
- alinhar as iniciativas de melhoria aos objetivos organizacionais
- cultivar uma cultura de aprimoramento e otimização contínuos

Uma mentalidade de melhoria envolve a busca proativa de oportunidades para refinar e otimizar práticas, processos, produtos e serviços de trabalho. Isso reflete a crescente responsabilidade de identificar, implementar e liderar melhorias em escopos de influência cada vez maiores.

À medida que os profissionais avançam, seu foco muda da identificação de oportunidades de melhoria em suas próprias tarefas para a liderança de iniciativas de melhoria em equipes e na organização. Essa progressão inclui o aprimoramento das práticas em nível pessoal, o apoio a outras pessoas na promoção de uma cultura de otimização contínua e a garantia de que os esforços de melhoria estejam alinhados com as metas organizacionais mais amplas. Em níveis mais altos, os profissionais assumem a responsabilidade de incorporar estratégias de melhoria contínua em toda a organização, gerando impacto de longo prazo.

Nível 1 - Segue

- Identifica oportunidades de melhoria em suas próprias tarefas. Sugere aprimoramentos básicos quando solicitado.

Nível 2 - Auxilia

- Propõe ideias para melhorar a própria área de trabalho.
- Implementa as alterações acordadas nas tarefas de trabalho atribuídas.

Nível 3 - Aplica

- Identifica e implementa melhorias em sua própria área de trabalho.
- Contribui para aprimoramentos de processos da equipe.

Nível 4 - Possibilita

- Incentiva e apoia as discussões da equipe sobre iniciativas de melhoria.
- Implementa mudanças processuais em um escopo de trabalho definido.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Identifica e avalia possíveis melhorias em produtos, práticas ou serviços.
- Lidera a implementação de aprimoramentos em sua própria área de responsabilidade.
- Avalia a eficácia das mudanças implementadas.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Promove iniciativas de melhoria que têm um impacto significativo na organização.
- Alinha as estratégias de aprimoramento com os objetivos organizacionais.
- Envolve as partes interessadas nos processos de aprimoramento.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Define e comunica a abordagem organizacional para a melhoria contínua.
- Cultiva uma cultura de aprimoramento contínuo.
- Avalia o impacto das iniciativas de melhoria no sucesso organizacional.

Criatividade

Gerar e aplicar ideias inovadoras para aprimorar processos, resolver problemas e impulsionar o sucesso organizacional.

Notas orientativas

A criatividade, no SFIA, representa uma progressão da geração de ideias básicas para a condução da inovação estratégica. Ela envolve:

- gerar ideias e soluções inovadoras
- aplicar o pensamento inovador para melhorar os processos
- resolver problemas complexos de forma criativa
- incentivar e facilitar o pensamento criativo de outras pessoas
- desenvolvimento de uma cultura de inovação
- alinhar iniciativas criativas com a estratégia organizacional.

A criatividade efetiva engloba o pensamento imaginativo, as habilidades de resolução de problemas e o desafio às abordagens convencionais. Ela prospera em ambientes que incentivam a tomada de riscos calculados e valorizam ideias inovadoras.

À medida que os profissionais avançam, sua função muda de contribuir para processos criativos para inspirar e liderar a inovação em um nível estratégico. Essa evolução ressalta a importância cada vez maior do pensamento criativo para impulsionar o sucesso organizacional e enfrentar desafios complexos em várias disciplinas.

Nível 1 - Segue

- Participa da geração de novas ideias quando solicitado.

Nível 2 - Auxilia

- Aplica o pensamento criativo para sugerir novas maneiras de abordar uma tarefa e resolver problemas.

Nível 3 - Aplica

- Aplica e contribui com técnicas de pensamento criativo para contribuir com novas ideias para seu próprio trabalho e para as atividades da equipe.

Nível 4 - Possibilita

- Aplica, facilita e desenvolve conceitos de pensamento criativo e encontra maneiras alternativas de abordar os resultados da equipe.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Aplica de forma criativa o pensamento inovador e práticas de design na identificação de soluções que agregam valor para o benefício do cliente/stakeholder.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Aplica com criatividade uma ampla gama de novas ideias e técnicas de gerenciamento eficazes para obter resultados que se alinham à estratégia organizacional.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Defende a criatividade e a inovação como incentivadoras do desenvolvimento da estratégia para proporcionar oportunidades de negócio.

Tomada de Decisão

Aplicar o pensamento crítico para avaliar opções, avaliar riscos e selecionar o curso de ação mais adequado.

Notas orientativas

A tomada de decisões, no SFIA, representa uma progressão de escolhas rotineiras para decisões estratégicas de alto impacto. Ela envolve:

- avaliação de informações e avaliação de riscos
- equilibrar intuição e lógica
- compreender o contexto organizacional
- determinar o melhor curso de ação
- assumir a responsabilidade pelos resultados.

A tomada de decisão eficaz engloba habilidades analíticas e de pensamento crítico, a capacidade de avaliar riscos e consequências e uma compreensão abrangente do contexto comercial. Também envolve saber quando escalar problemas e como equilibrar prioridades concorrentes.

À medida que os profissionais avançam, sua tomada de decisões evolui da abordagem de questões rotineiras para a definição de direções estratégicas. No início, as decisões se concentram no gerenciamento de tarefas ou pequenos projetos. Com o tempo, a tomada de decisões se torna mais complexa, exigindo maior discernimento, avaliação de riscos e responsabilidade por resultados de alto impacto. Em níveis mais altos, os profissionais são responsáveis por tomar decisões críticas que influenciam a estratégia e o sucesso da organização.

Nível 1 - Segue

- Tem pouca liberdade no atendimento a consultas.
- Busca orientação em situações inesperadas.

Nível 2 - Auxilia

- Tem liberdade limitada na resolução de problemas ou consultas.
- Decide quando buscar orientação em situações inesperadas.

Nível 3 - Aplica

- Tem liberdade para identificar e responder a questões complexas relacionadas às suas próprias atribuições.
- Determina quando os problemas devem ser escalados para um nível superior.

Nível 4 - Possibilita

- Julga e possui liberdade substancial para identificar e responder a questões e atribuições complexas relacionadas a projetos e objetivos de equipe.
- Escalona quando o escopo é afetado.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Usa o discernimento para tomar decisões informadas sobre ações para atingir os resultados organizacionais, como o cumprimento de metas, prazos e orçamento.
- Levanta questões quando os objetivos estão em risco.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Usa o discernimento para tomar decisões que iniciam a realização dos objetivos estratégicos acordados, incluindo o desempenho financeiro.
- Escalona quando a direção estratégica mais ampla é afetada.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Usa o discernimento na tomada de decisões essenciais para a direção estratégica e o sucesso da organização.
- Encaminha, quando necessário, a contribuição da gerência executiva da empresa por meio de estruturas de governança estabelecidas.

Mentalidade digital

Adotar e usar efetivamente ferramentas e tecnologias digitais para melhorar o desempenho e a produtividade.

Notas orientativas

Ter uma mentalidade digital, no SFIA, representa uma progressão da alfabetização digital básica para a condução da estratégia digital organizacional. Isso envolve:

- compreensão e aplicação de tecnologias digitais
- adaptação a cenários digitais em rápida evolução
- usar ferramentas digitais, IA e dados para aprimorar os processos de trabalho
- impulsionar a inovação e a transformação digital
- compreender as implicações das tecnologias emergentes, incluindo a IA, e seu potencial para promover mudanças organizacionais
- garantir a governança digital e a conformidade.

Uma mentalidade digital eficaz abrange o aprendizado contínuo, a adaptabilidade e a capacidade de ver como as tecnologias digitais podem transformar os modelos e as estratégias de negócios. Ela também envolve a compreensão das implicações das tecnologias emergentes e seu potencial para promover mudanças organizacionais.

À medida que os profissionais avançam, sua mentalidade digital evolui do simples uso de ferramentas digitais para a formação e liderança de estratégias digitais organizacionais. No início de suas carreiras, eles se concentram na aplicação de habilidades digitais em suas funções, mas, à medida que progredem, começam a impulsionar a inovação e a usar tecnologias emergentes para transformar os processos de trabalho. Em níveis mais altos, os profissionais são responsáveis por liderar a transformação digital, garantir a conformidade com a governança digital e incorporar uma cultura digital em toda a organização.

Nível 1 - Segue

- Possui habilidades digitais básicas para aprender e usar aplicativos, processos e ferramentas para sua função.

Nível 2 - Auxilia

- Possui habilidades digitais suficientes para sua função; compreende e usa métodos, ferramentas, aplicativos e processos adequados.

Nível 3 - Aplica

- Explora e aplica ferramentas e habilidades digitais relevantes para sua função.
- Compreende e usa de maneira eficaz os métodos, ferramentas, aplicativos e processos apropriados.

Nível 4 - Possibilita

- Maximiza as capacidades das aplicações para o seu papel, avalia e apoia a utilização de novas tecnologias e ferramentas digitais.
- Seleciona adequadamente e avalia o impacto da mudança nos padrões, métodos, ferramentas, aplicativos e processos aplicáveis relevantes à própria especialidade.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Reconhece e avalia o impacto organizacional de novas tecnologias e serviços digitais.
- Implementa práticas novas e eficazes.
- Aconselha sobre os padrões, métodos, ferramentas, aplicações e processos disponíveis relevantes para a(s) especialidade(s) do grupo e pode fazer escolhas apropriadas entre alternativas.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Lidera o aprimoramento dos recursos digitais da organização.
- Identifica e endossa oportunidades para adotar novas tecnologias e serviços digitais.
- Lidera a governança digital e a conformidade com a legislação pertinente e a necessidade de produtos e serviços.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Lidera o desenvolvimento da cultura digital da organização e a visão transformacional.
- Aumenta a capacidade e/ou a exploração da tecnologia em uma ou mais organizações por meio de um profundo entendimento do setor e das implicações das tecnologias emergentes.
- Responsabiliza-se por avaliar como as leis e os regulamentos afetam os objetivos organizacionais e seu uso de recursos digitais, de dados e de tecnologia.

Liderança

Orientar e influenciar indivíduos ou equipes para alinhar ações com metas estratégicas e gerar resultados positivos.

Notas orientativas

A liderança na SFIA representa uma progressão da autogestão para a formação da estratégia organizacional. Ela envolve:

- demonstração de responsabilidade pessoal
- assumir a responsabilidade pelo trabalho e pelo desenvolvimento
- orientar e influenciar outras pessoas
- contribuir para as capacidades da equipe
- alinhar as ações com os objetivos organizacionais
- inspirar e promover mudanças positivas.

A liderança eficaz abrange o autoconhecimento, a influência, a compreensão, a inspiração e a motivação de outras pessoas. Também envolve pensamento estratégico, gerenciamento de riscos e a capacidade de alinhar ações com objetivos de longo prazo.

À medida que os profissionais avançam, sua liderança evolui da gestão de responsabilidades pessoais para a orientação de equipes e, por fim, para a formação da estratégia organizacional. Com o passar do tempo, eles vão além de influenciar as equipes e passam a conduzir resultados estratégicos, alinhar políticas com metas organizacionais e gerenciar riscos em uma escala mais ampla. Em níveis mais altos, a liderança desempenha um papel fundamental na formação da cultura organizacional, na promoção da inovação e no aprimoramento da capacidade da organização de enfrentar desafios complexos e aproveitar oportunidades.

Nível 1 - Segue

- Aumenta proativamente a compreensão de suas tarefas e responsabilidades no trabalho.

Nível 2 - Auxilia

- Assume a responsabilidade pelo desenvolvimento de sua experiência de trabalho.

Nível 3 - Aplica

- Fornece orientação básica e suporte a membros menos experientes da equipe, conforme necessário.

Nível 4 - Possibilita

- Lidera, apoia ou orienta os membros da equipe.
- Desenvolve soluções para atividades de trabalho complexas relacionadas a atribuições.
- Demonstra compreensão dos fatores de risco em seu trabalho.
- Contribui com conhecimento especializado para a definição de requisitos em apoio a propostas.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Oferece liderança em nível operacional.
- Implementa e executa políticas alinhadas aos planos estratégicos.
- Analisa e avalia riscos.
- Leva em conta todos os requisitos ao considerar as propostas.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Oferece liderança em nível organizacional.
- Contribui para o desenvolvimento e a implementação de políticas e estratégias.
- Compreende e comunica os desenvolvimentos da indústria e o papel e o impacto da tecnologia.
- Gerencia e mitiga o risco organizacional.
- Equilibra os requisitos das propostas com as necessidades mais amplas da organização.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Lidera o gerenciamento estratégico.
- Aplica o mais alto nível de liderança à formulação e implementação da estratégia.
- Comunica o impacto potencial das práticas emergentes e tecnologias sobre as organizações e indivíduos, e avalia os riscos de usar ou não usar tais práticas e tecnologias.
- Estabelece governança para tratar dos riscos do negócio.
- Garante que as propostas se alinhem à direção estratégica da organização.

Aprendizagem e desenvolvimento

Adquirir continuamente novos conhecimentos e habilidades para aprimorar o desempenho pessoal e organizacional.

Notas orientativas

O aprendizado e o desenvolvimento profissional, no SFIA, representam uma progressão do aprimoramento das habilidades pessoais para a formação de uma cultura de aprendizado organizacional. Isso envolve:

- adquirir e aplicar novos conhecimentos
- identificar e tratar lacunas de habilidades
- compartilhar aprendizados com colegas
- promover o desenvolvimento pessoal e da equipe
- promover a aplicação do conhecimento para objetivos estratégicos
- inspirar uma cultura de aprendizagem alinhada aos objetivos do negócio.

O aprendizado eficaz e o desenvolvimento profissional abrangem a educação formal, o aprendizado experimental, o estudo autodirigido e a capacidade de avaliar criticamente e aplicar novas informações. Também envolve a manutenção da conscientização sobre práticas emergentes e tendências do setor e o alinhamento de iniciativas de aprendizado com objetivos comerciais estratégicos.

À medida que os profissionais avançam, sua abordagem de aprendizado e desenvolvimento evolui, passando do foco no aprimoramento de habilidades pessoais para a condução do desenvolvimento organizacional e da equipe. Com o tempo, eles deixam de aplicar novos conhecimentos e passam a liderar esforços que moldam uma cultura de aprendizado, alinhando iniciativas de desenvolvimento com metas estratégicas. Nos níveis sênior, os profissionais não apenas inspiram uma cultura de aprendizagem, mas também garantem que a organização tenha as habilidades e capacidades necessárias para navegar pelas mudanças do setor e aproveitar as oportunidades.

Nível 1 - Segue

- Aplica o conhecimento recém-adquirido para desenvolver habilidades para sua função. Contribui para identificar as próprias oportunidades de desenvolvimento.

Nível 2 - Auxilia

- Absorve e aplica novas informações às tarefas.
- Reconhece as habilidades pessoais e as lacunas de conhecimento e busca oportunidades de aprendizado para resolvê-las.

Nível 3 - Aplica

- Absorve e aplica novas informações de forma eficaz, com a capacidade de compartilhar o aprendizado com os colegas.
- Toma a iniciativa de identificar e negociar suas próprias oportunidades de desenvolvimento apropriadas.

Nível 4 - Possibilita

- Absorve rapidamente e avalia criticamente novas informações e as aplica de forma eficaz.
- Mantém um entendimento das práticas emergentes e de sua aplicação e assume a responsabilidade de promover oportunidades de desenvolvimento para si mesmo e para os membros da equipe.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Usa suas habilidades e conhecimentos para ajudar a estabelecer os padrões que serão aplicados por outras pessoas na organização.
- Toma a iniciativa de desenvolver um conhecimento mais amplo do setor e/ou da empresa e de identificar e gerenciar oportunidades de desenvolvimento na área de responsabilidade.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Promove a aplicação do conhecimento para apoiar os imperativos estratégicos.
- Desenvolve ativamente suas habilidades de liderança estratégica e técnica e lidera o desenvolvimento de habilidades em sua área de responsabilidade.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Inspira uma cultura de aprendizado para alinhar-se aos objetivos comerciais.
- Mantém uma visão estratégica dos cenários contemporâneos e emergentes do setor.
- Garante que a organização desenvolva e mobilize toda a gama de habilidades e capacidades necessárias.

Planejamento

Adotar uma abordagem sistemática para organizar tarefas, recursos e cronogramas para atingir metas definidas.

Notas orientativas

O planejamento, no SFIA, representa uma progressão da organização do trabalho individual para a liderança do planejamento estratégico em uma organização. Ele envolve:

- definição de objetivos e determinação de cronogramas
- organização de tarefas e alocação de recursos
- alinhar atividades com metas mais abrangentes
- adaptar planos a circunstâncias variáveis
- monitorar o progresso e avaliação dos resultados
- iniciar e influenciar objetivos estratégicos.

O planejamento eficaz abrange habilidades analíticas, previsão e a capacidade de equilibrar várias prioridades. Também envolve adaptabilidade para responder a circunstâncias variáveis e a capacidade de alinhar planos operacionais com metas estratégicas. À medida que os profissionais avançam, suas habilidades de planejamento moldam cada vez mais a direção e o desempenho da organização.

À medida que os profissionais avançam, suas responsabilidades de planejamento aumentam, passando do gerenciamento de tarefas pessoais ou de equipe para a condução de esforços de planejamento organizacional. Com o tempo, eles passam da organização de seu próprio trabalho para a definição de objetivos estratégicos que moldam a direção da organização. Em níveis mais altos, os profissionais assumem a liderança no planejamento de iniciativas complexas, garantindo o alinhamento com as metas estratégicas e orientando o desempenho organizacional.

Nível 1 - Segue

- Confirma as etapas necessárias para tarefas individuais.

Nível 2 - Auxilia

- Planeja seu próprio trabalho em prazos curtos e de forma organizada.

Nível 3 - Aplica

- Organiza e mantém o controle do próprio trabalho (e de outros, quando necessário) para cumprir os prazos acordados.

Nível 4 - Possibilita

- Planeja, programa e monitora o trabalho para atender a determinados objetivos e processos pessoais e/ou da equipe, demonstrando uma abordagem analítica para cumprir metas de tempo e qualidade.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Analisa, projeta, planeja, estabelece marcos, executa e avalia o trabalho de acordo com metas de tempo, custo e qualidade.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Inicia e influencia os objetivos estratégicos e atribui responsabilidades.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Planeja e lidera, no mais alto nível de autoridade, todos os aspectos de uma área de trabalho significativa.

Resolução de Problemas

Analisar desafios, aplicar métodos lógicos e desenvolver soluções eficazes para superar obstáculos.

Notas orientativas

A solução de problemas, no SFIA, representa uma progressão da abordagem de questões rotineiras para o gerenciamento de desafios estratégicos. Ela envolve:

- reconhecer e compreender os problemas
- analisar possíveis soluções
- implementar resoluções eficazes
- avaliar os resultados e aprender com as experiências
- antecipar e abordar possíveis problemas de forma proativa
- alinhar a solução de problemas com os objetivos organizacionais.

A solução eficaz de problemas engloba o pensamento analítico, a criatividade e a capacidade de tomar decisões informadas. Ela também envolve a colaboração com especialistas de várias disciplinas, especialmente em níveis sênior.

À medida que os profissionais avançam, suas responsabilidades de solução de problemas aumentam, passando da resolução de questões rotineiras para o enfrentamento de desafios complexos e estratégicos. Inicialmente, eles se concentram em abordagens metódicas para problemas cotidianos, mas, com o tempo, desenvolvem a capacidade de prever problemas, avaliar uma série de soluções e enfrentar desafios que afetam objetivos organizacionais mais amplos. Em níveis mais altos, os profissionais lideram os esforços de solução de problemas, garantindo que os desafios complexos sejam gerenciados em alinhamento com as metas de longo prazo.

Nível 1 - Segue

- Trabalha para entender o problema e busca ajuda para resolver problemas inesperados.

Nível 2 - Auxilia

- Investiga e resolve problemas de rotina.

Nível 3 - Aplica

- Aplica uma abordagem metódica para investigar e avaliar opções para resolver problemas rotineiros e moderadamente complexos.

Nível 4 - Possibilita

- Investiga a causa e o impacto, avalia as opções e resolve uma ampla gama de problemas complexos.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Investiga questões complexas para identificar as causas básicas e os impactos, avalia uma série de soluções e toma decisões informadas sobre o melhor curso de ação, muitas vezes em colaboração com outros especialistas.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Antecipa e lidera a abordagem de problemas e oportunidades que podem afetar os objetivos organizacionais, estabelecendo uma abordagem estratégica e alocando recursos.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Gerencia as inter-relações entre as partes afetadas e os imperativos estratégicos, reconhecendo o contexto comercial mais amplo e tirando conclusões precisas ao resolver problemas.

Adaptabilidade

Ajustar-se às mudanças e persistir em meio a desafios nos níveis pessoal, de equipe e organizacional.

Notas orientativas

A adaptabilidade e a resiliência, no SFIA, representam uma progressão da flexibilidade pessoal para a formação da agilidade organizacional. Isso envolve:

- estar aberto a mudanças e a novas formas de trabalho
- ajustar-se a diferentes dinâmicas de equipe e requisitos de trabalho
- adotar novos métodos e tecnologias de forma proativa
- permitir que outras pessoas se adaptem aos desafios
- liderar equipes em transições
- promover mudanças organizacionais significativas
- incorporar a adaptabilidade à cultura organizacional.

A adaptabilidade e a resiliência eficazes abrangem a abertura para mudanças, o aprendizado proativo e a capacidade de manter o foco nos objetivos durante as transições. Ela também envolve o apoio a outras pessoas durante a mudança e a criação de um ambiente em que a inovação e a flexibilidade prosperem.

À medida que os profissionais avançam, sua capacidade de conduzir e gerenciar mudanças molda cada vez mais a resiliência organizacional e o sucesso de longo prazo em ambientes dinâmicos.

Nível 1 - Segue

- Aceita mudanças e está aberto a novas formas de trabalho.

Nível 2 - Auxilia

- Ajusta-se a diferentes dinâmicas de equipe e requisitos de trabalho.
- Participa dos processos de adaptação da equipe.

Nível 3 - Aplica

- Adapta-se e reage às mudanças e demonstra iniciativa na adoção de novos métodos ou tecnologias.

Nível 4 - Possibilita

- Permite que outras pessoas se adaptem e mudem em resposta a desafios e mudanças no ambiente de trabalho.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Lidera adaptações a ambientes de negócios em constante mudança.
- Orienta as equipes durante as transições, mantendo o foco nos objetivos organizacionais.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Promove a adaptabilidade organizacional ao iniciar e liderar mudanças significativas. Influencia as estratégias de gerenciamento de mudanças em nível organizacional.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Promove a agilidade e a resiliência organizacional.
- Incorpora a adaptabilidade à cultura organizacional e ao planejamento estratégico.

Segurança, privacidade e ética

Garantir a proteção de informações confidenciais, defender a privacidade de dados e indivíduos e demonstrar conduta ética dentro e fora da organização.

Notas orientativas

A segurança, a privacidade e a ética, no SFIA, representam uma progressão da conscientização básica para a liderança estratégica. Isso envolve:

- aplicar práticas profissionais de trabalho e aderir às regras organizacionais
- implementar padrões e práticas recomendadas
- promover uma cultura de segurança, privacidade e conduta ética
- abordar desafios éticos, inclusive aqueles introduzidos por tecnologias emergentes, como a IA
- garantir a conformidade com as leis e regulamentos relevantes
- iniciativas líderes que incorporam segurança, privacidade e ética à cultura e às operações da organização.

O gerenciamento eficaz da segurança, da privacidade e da ética abrange o conhecimento técnico, as habilidades de tomada de decisões éticas e a capacidade de equilibrar prioridades conflitantes. Também envolve a criação de um ambiente em que esses princípios sejam incorporados em todos os aspectos do trabalho.

À medida que os profissionais avançam, espera-se que eles assumam um papel ativo na promoção do comportamento ético e na proteção de informações confidenciais em todas as áreas de trabalho. Em níveis mais altos, os indivíduos são responsáveis por desenvolver estratégias que equilibrem as necessidades operacionais com considerações éticas, garantindo a sustentabilidade e a confiança a longo prazo.

Nível 1 - Segue

- Desenvolve o entendimento das regras e expectativas de sua função e da organização.

Nível 2 - Auxilia

- Tem um bom entendimento de sua função e das regras e expectativas da organização.

Nível 3 - Aplica

- Aplica profissionalismo, práticas de trabalho e conhecimento adequados ao trabalho.

Nível 4 - Possibilita

- Adapta e aplica os padrões aplicáveis, reconhecendo sua importância para alcançar os resultados da equipe.

Nível 5 - Garante, aconselha

- Contribui proativamente para a implementação de práticas profissionais de trabalho e ajuda a promover uma cultura organizacional de apoio.

Nível 6 - Inicia, influencia

- Assume um papel de liderança na promoção e garantia de cultura e práticas de trabalho apropriadas, incluindo o fornecimento de acesso e oportunidades iguais para pessoas com habilidades diversas.

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza

- Fornece direção clara e liderança estratégica para incorporar a conformidade, a cultura organizacional e as práticas de trabalho, além de promover ativamente a diversidade e a inclusão.

Habilidades profissionais do SFIA

O SFIA define as habilidades e competências exigidas dos profissionais que projetam, desenvolvem, implementam, gerenciam e protegem os dados e a tecnologia que impulsiona o mundo digital.

As habilidades profissionais do SFIA são definidas para estarem de acordo com os níveis de definição de responsabilidade. A Estrutura SFIA possui muitas habilidades para incluir as diversas atividades de que os profissionais necessitam.

Navegando pelas habilidades do SFIA

O SFIA continua agrupando as habilidades em categorias e subcategorias. Elas não possuem definições em si, sendo apenas um auxílio de navegação. O código de cores também é usado para identificar as categorias.

- Essas categorias e subcategorias não equivalem a cargos, funções, equipes organizacionais ou áreas de responsabilidade pessoal.
- É prática comum para uma descrição de cargo específica, por exemplo, incluir habilidades retiradas de várias categorias e subcategorias.
- O agrupamento pretende ajudar as pessoas que estejam incluindo habilidades do SFIA em perfis de funções ou descrições de cargos, ou que estejam criando a estrutura de competências de uma organização.

Muitos usuários consideram essas categorias úteis, mas o SFIA é um recurso flexível e as Habilidades do SFIA podem ser facilmente agrupadas e filtradas em visões alternativas para dar suporte a disciplinas específicas do setor, além de ambientes e estruturas específicos.

Visualizações focadas no SFIA

As visualizações do SFIA apresentam uma lista de início rápido das habilidades do SFIA que são mais relevantes para uma seleção de disciplinas profissionais, tópicos do setor e estruturas complementares.

Além da visualização completa da Estrutura SFIA, em que as habilidades do SFIA são organizadas pelas categorias e subcategorias comuns, estão disponíveis várias outras visualizações. Essas visualizações organizam as habilidades de forma mais apropriada para ambientes específicos e disponibilizam informações adicionais para o uso do SFIA nesses ambientes. As visualizações do SFIA atualmente disponíveis incluem:

- Segurança da Informação e cibernética
- Big data e ciência de dados
- DevOps
- Agile
- Engenharia de software
- TI corporativa

Essas visualizações são atualizadas pelos usuários do SFIA que operam nessas áreas, e outras visualizações estão em desenvolvimento, criadas por usuários do setor e adicionadas ao site do SFIA, se disponíveis.

Estrutura das competências

Mesmo com 120 habilidades, a Estrutura SFIA é uma estrutura simples de usar. Essa simplicidade é obtida pelo uso consistente de uma estrutura rigorosa. Depois que você conhece a estrutura, é possível navegar por todas as habilidades com facilidade.

Cada habilidade do SFIA é apresentada de forma consistente, com uma breve descrição da habilidade, complementada com notas de orientação para ilustrar a aplicação da habilidade. Elas são seguidas de descrições mais detalhadas para praticar a habilidade em cada nível relevante de responsabilidade.

Estrutura das habilidades profissionais do SFIA

As habilidades são criadas com as seguintes informações de referência:

Nome da habilidade:	o nome usado para fins de referência
Código da habilidade:	um código exclusivo usado como uma referência breve da habilidade
Descrição da habilidade:	uma breve definição da habilidade, sem qualquer referência aos níveis em que ela pode ser praticada
Notas de orientação:	Descrição mais ampla e exemplos para esclarecer a aplicação da habilidade, junto com o contexto para interpretar as descrições dos níveis. Os exemplos são descritivos, não prescritivos.
Descrição do nível:	Definições da habilidade para cada um dos níveis em que é praticada. A redação facilita a sua utilização como competências profissionais.

Exemplo de uma estrutura de habilidades - ilustrado pela Perícia digital

Nome da habilidade:	Forense digital
Código da habilidade:	DGFS
Descrição da habilidade:	Recuperação e investigação de material encontrado em dispositivos digitais.
Notas de orientação:	<p>As atividades podem incluir, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">- coleta, processamento, preservação e análise do material- apresentação de provas forenses, com base na totalidade dos achados <p>O escopo da forense digital inclui provas em computadores e qualquer dispositivo capaz de armazenar dados digitais. As provas podem ser usadas para dar suporte à mitigação de vulnerabilidades de segurança, investigações criminais, de fraude, de contra-espionagem ou de aplicação da lei.</p>

Descrição do nível:	<p>Nível 6: Planeja e lidera a abordagem da organização para a perícia digital. Define políticas, padrões e diretrizes sobre como a organização conduz investigações forenses digitais. Lidera e gerencia investigações forenses digitais de alto risco, grandes ou abrangentes, incluindo especialistas adicionais, se necessário. Autoriza a divulgação de laudos forenses formais.</p> <p>Nível 5: Conduz investigações para coletar, analisar e apresentar corretamente os achados, incluindo provas digitais, tanto para o público corporativo quanto jurídico. Agrupa conclusões e recomendações e apresenta os resultados forenses às partes interessadas. Planeja e gerencia atividades forenses digitais dentro da organização. Oferece consultoria especializada em perícia digital. Contribui para o desenvolvimento de políticas, padrões e diretrizes forenses digitais. Avalia e seleciona ferramentas e técnicas forenses digitais.</p> <p>Nível 4: Projeta e executa investigações forenses digitais complexas em dispositivos. Especifica os requisitos de recursos e ferramentas para executar investigações. Processa e analisa evidências de acordo com políticas, os padrões e diretrizes e apoia a produção de achados e relatórios forenses.</p> <p>Nível 3: Sustenta investigações forenses digitais aplicando ferramentas e técnicas padrão para investigar dispositivos. Recupera dados danificados, excluídos ou ocultos dos dispositivos. Mantém a integridade dos registros e coleta informações e provas de forma legalmente admissível.</p>
----------------------------	--

Habilidades

Essas são todas as habilidades.

Planejamento estratégico ITSP

Criar e manter estratégias em nível organizacional para alinhar planos de negócios, ações e recursos com objetivos de negócios de alto nível.

Notas orientativas

Esta habilidade é focada principalmente no planejamento e gestão estratégica em toda a empresa, em vez de desenvolver estratégias para áreas técnicas ou funcionais específicas. Para gerentes seniores ou indivíduos que trabalham em suas próprias estratégias técnicas ou funcionais, essa habilidade pode ser muito ampla e de alto nível. Em vez disso, eles podem precisar de habilidades mais específicas relacionadas com seu domínio ou área de especialização específica.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- realizar análises ambientais para informar o desenvolvimento de estratégias
- colaborar com as partes interessadas para formular e implementar estratégias e planos de ação
- utilizar análises de dados e ferramentas digitais para apoiar a tomada de decisões estratégicas e monitorar o progresso
- garantir agilidade e flexibilidade na execução da estratégia para se adaptar às necessidades de mudança de negócios
- comunicar e incorporar a gestão estratégica através de objetivos, responsabilidades e monitoramento de progresso
- revisar e ajustar continuamente os planos estratégicos para manter o alinhamento com os objetivos de negócio.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para a coleta e análise de informações para apoiar o desenvolvimento de estratégias.

Auxilia na preparação de relatórios e análises para planejamento estratégico.

Apoia a comunicação de planos estratégicos e das iniciativas de mudança relacionadas às partes interessadas relevantes.

Ajuda a monitorar o progresso em relação aos objetivos estratégicos e fornece retorno.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Reúne informações e cria relatórios e percepções para apoiar os processos de gestão estratégica.

Assegura que todas as partes interessadas estejam cientes da abordagem e dos cronogramas de gestão estratégica. Fornece suporte e orientações para ajudar as partes interessadas a aderirem à abordagem.

Desenvolve e comunica planos para impulsionar a estratégia e o planejamento da mudança relacionado.

Contribui para o desenvolvimento de políticas, normas e diretrizes para o desenvolvimento e planejamento estratégico.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define políticas, normas e diretrizes sobre como a organização conduz o desenvolvimento e o planejamento da estratégia.

Lidera e gerencia a criação ou revisão de uma estratégia que atenda aos requisitos do negócio.

Desenvolve, comunica, implementa e analisa os processos que integram a gestão estratégica na gestão operacional da organização.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Lidera a definição, implementação e comunicação da estrutura de gestão estratégica da organização.

Direciona a criação e revisão de uma estratégia e de planos para apoiar os requisitos estratégicos do negócio.

Coordenação de sistemas de informação ISCO

Coordenar estratégias de informação e tecnologia quando a adoção de uma abordagem comum traria benefícios para a organização.

Notas orientativas

Essa habilidade é geralmente aplicada em grandes organizações com funções descentralizadas de informação, dados, tecnologia, digital e cibersegurança, ou em empresas colaborativas de organizações independentes.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- desenvolver e implementar estratégias para implantação coordenada em várias unidades de negócios, como padronizar a aquisição de hardware, alinhar licenciamento de software e unificar as abordagens de adoção de nuvem
- facilitar a comunicação e a colaboração entre unidades autônomas
- identificar oportunidades para serviços compartilhados e integração
- coordenar estratégias e práticas de cibersegurança em toda a empresa
- alinhar iniciativas aos objetivos gerais de negócios
- promover a padronização de processos e tecnologias onde for benéfico
- gerenciar projetos e iniciativas interfuncionais
- avaliar e recomendar soluções para toda a empresa
- desenvolver estruturas de governança para a gestão coordenada de iniciativas digitais, dados e tecnologia.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Mantém a conscientização sobre as necessidades globais da organização.

Promove os benefícios que uma abordagem comum para a implementação de tecnologia trará para toda a organização.

Coordena e colabora com outros na promoção, aquisição, desenvolvimento e implementação de sistemas e serviços de informação.

Nível 7

***Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza:** Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.*

Estabelece a estratégia da organização para a gestão da informação e comunica as políticas, normas, procedimentos e métodos necessários para implementar a estratégia.

Coordena todos os aspectos da gestão do ciclo de vida dos sistemas de informação.

Representa os interesses de toda a organização junto da direção geral e órgãos externos em assuntos relacionados à estratégia de informação.

Gerenciamento de informações IRMG

Viabilizar a gestão e o uso eficaz dos ativos de informação

Notas orientativas

Ativos de informação representam informações consideradas valiosas por uma organização e podem estar em várias formas, incluindo, mas não se limitando a: documentos digitais, material impresso, pequenos formulários, e-mails, chats e sites. As informações podem ser estruturadas ou não estruturadas e podem ser criadas por fontes internas ou externas.

Leis e regulamentações específicas podem exigir que as organizações mantenham registros de determinadas atividades comerciais e transações por um período mínimo.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- identificar, classificar e processar informações usadas para apoiar a tomada de decisões, processos de negócios e serviços digitais
- desenvolver formas inovadoras de gestão dos ativos de informação da organização
- governança de como a informação é usada para apoiar a tomada de decisões, processos de negócios e serviços digitais
- garantir que as informações possam ser encontradas e entregues em conformidade com as políticas e práticas da organização
- desenvolver e promover estratégias e políticas para o projeto de arquiteturas, estruturas e taxonomias de informação
- implementar sistemas de catalogação, metadados, indexação e padrões de métodos de classificação usados para organizar informações

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Apoia equipes e indivíduos na identificação e organização de ativos de informação e repositórios de acordo com políticas e práticas.

Realiza buscas rotineiras de informações não sensíveis necessárias para apoiar a tomada de decisões organizacionais.

Ajuda os usuários a localizar e acessar recursos de informação com base em suas necessidades e permissões aprovadas.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Permite que a organização estruture, controle e descubra ativos de informação.

Apoia a organização na identificação, catalogação e categorização de tipos de informação e repositórios de acordo com as estratégias e práticas de gestão da informação.

Facilita que os usuários encontrem informações por meio do uso adequado de metadados e ferramentas de busca.

Fornece aconselhamento e orientação para que boas práticas de gestão da informação sejam adotadas em toda a organização.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Garante a implementação de políticas, práticas e padrão de gestão da informação e de registros.

Comunica os benefícios e o valor da gestão da informação. Planeja o armazenamento, compartilhamento e publicação eficazes de informações dentro da organização.

Desenvolve a taxonomia organizacional para os ativos de informação. Fornece aconselhamento e orientação especializada para permitir que a organização obtenha o máximo valor de seus ativos de informação.

Avalia questões que possam impedir a organização de utilizar plenamente seus ativos de informação. Contribui para o desenvolvimento de políticas, normas e procedimentos para conformidade com a legislação relevante.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera e planeja atividades para comunicar e implementar estratégias e políticas de gerenciamento de informações.

Desenvolve políticas, normas e diretrizes organizacionais para gerenciamento de informações.

Assegura que as informações necessárias para apoiar a organização sejam definidas. Cria processos de gestão da informação.

Coordena recursos de informação internos e externos para atender a objetivos específicos de negócios.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Estabelece e comunica a estratégia de gestão da informação da organização.

Especifica, em nível estratégico, as informações necessárias para apoiar a estratégia e as funções de negócios.

Direciona os recursos de informação para gerar valor para as partes interessadas.

É responsável pela conformidade com regulamentos, normas e códigos de boas práticas relacionados a todos os aspectos da gestão da informação.

Arquitetura corporativa e de negócios STPL

Alinhar a estratégia de tecnologia da organização com sua missão, estratégia e processos de negócio, documentando isso por meio de modelos arquiteturais.

Notas orientativas

A arquitetura corporativa geralmente é considerada em quatro domínios: negócios, dados, aplicações e tecnologias de infraestrutura. Ela também pode incluir segurança da informação ou conformidade legal e regulatória.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- traduzir estratégias e objetivos de negócios em um modelo operacional
- avaliar as capacidades atuais e identificar as mudanças necessárias para alcançar os objetivos
- desenvolver e manter roteiros para orientar a transição do estado atual para o estado futuro
- descrever as inter-relações entre pessoas, organização, serviço, processo, dados, informação, tecnologia e o ambiente externo
- criar, iterar e manter modelos e perspectivas arquiteturais que incorporem os princípios-chave para o estado futuro e a evolução da organização
- implementar práticas de trabalho de arquitetura corporativa para apoiar e viabilizar o trabalho iterativo e ágil
- interpretar objetivos e fatores motivadores de negócios
- documentar e comunicar restrições, normas e princípios orientadores necessários para definir, assegurar e governar a evolução necessária
- usar modelos e processos de arquitetura para facilitar mudanças na estrutura da organização, processos de negócios, informações ou dados, sistemas de negócios e infraestrutura
- descrever onde e por que a empresa se beneficiará de serviços baseados em nuvem.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve modelos e planos para conduzir a execução da estratégia de negócios, aproveitando oportunidades para melhorar o desempenho organizacional.

Contribui para a criação e revisão de uma estratégia de capacidade de sistemas que atenda aos requisitos estratégicos do negócio.

Cria e mantém roteiros para orientar a execução da estratégia de negócios e melhorias de capacidade.

Define requisitos e especifica processos empresariais eficazes, por meio de melhorias em tecnologia, práticas de informação ou dados, estrutura organizacional, funções, procedimentos e equipamentos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve a arquitetura e os processos corporativos para incorporar a gestão de mudanças estratégicas na organização.

Lidera a criação e revisão de uma estratégia de capacidades de sistemas alinhada aos requisitos do negócio. Desenvolve roteiros para arquitetura corporativa e iniciativas, garantindo o comprometimento das partes interessadas.

Captura e prioriza tendências de mercado e ambientais, estratégias de negócios e objetivos, identificando estratégias alternativas. Elabora casos de negócio para aprovação, financiamento e priorização de iniciativas de alto nível.

Define estratégias, políticas, normas e práticas para garantir a conformidade entre estratégias de negócios, estratégias tecnológicas e atividades de transformação corporativa.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Direciona o desenvolvimento da arquitetura corporativa e dos processos para integrar a aplicação estratégica de mudanças na gestão da organização.

Dirige a criação e revisão de uma estratégia de capacidades corporativas para apoiar os requisitos estratégicos do negócio. Supervisiona a criação e implementação de roteiros para orientar a transformação corporativa de longo prazo e o alinhamento estratégico.

Identifica os benefícios comerciais de estratégias alternativas.

Garante a conformidade entre as estratégias de negócios, atividades de transformação corporativa e direcionamentos tecnológicos, definindo estratégias, políticas, normas e práticas.

Arquitetura de soluções ARCH

Desenvolver e comunicar uma arquitetura de solução multidimensional para alcançar os resultados de negócios acordados.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- definir a operação e manutenção planejadas da solução de um ambiente de produção, incluindo mudanças nos serviços, processos, organizações e modelos operacionais, bem como na tecnologia
- garantir que os componentes da solução, existentes e planejados, sejam compatíveis com as arquiteturas, estratégias, políticas, normas e práticas relevantes
- considerar os requisitos de segurança, privacidade e testes de soluções
- levar em consideração as arquiteturas, estratégias, políticas, normas e práticas relevantes
- identificar serviços em nuvem apropriados, avaliar suas implicações de custo e otimizar para a eficiência financeira
- desenvolver planos de ação para migrar componentes para serviços em nuvem
- desenvolver e comunicar planos de ação de implementação
- fornecer orientações e governança baseada em risco para apoiar a implementação de soluções, inclusive gerenciar solicitações de mudanças e desvios nas especificações.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para o desenvolvimento de arquiteturas de solução em áreas específicas de negócios, infraestrutura ou funções.

Identifica e avalia arquiteturas alternativas e as compensações em custo, desempenho e escalabilidade. Determina e documenta decisões arquitetonicamente significativas.

Produz especificações de componentes, camadas e interfaces baseadas em nuvem ou locais, para tradução em designs detalhados usando serviços e produtos selecionados.

Apoia projetos ou iniciativas de mudança por meio da preparação de planos técnicos e da aplicação de princípios de design. Alinha as soluções aos padrões de arquitetura corporativa e de solução (incluindo segurança).

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera o desenvolvimento de arquiteturas de solução em áreas específicas de negócios, infraestrutura ou funcionais.

Lidera a preparação de planos técnicos e garante a disponibilidade de recursos técnicos adequados. Assegura que as ferramentas e métodos apropriados estejam disponíveis, sejam compreendidos e aplicados no desenvolvimento da arquitetura.

Fornece orientação técnica e governança para o desenvolvimento e integração de soluções. Avalia solicitações de mudanças e desvios das especificações, recomendando ações.

Garante que as estratégias técnicas, políticas, normas e práticas relevantes (incluindo segurança e gestão de custos) sejam aplicadas corretamente.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera o desenvolvimento de arquiteturas para soluções complexas, garantindo consistência com os requisitos acordados.

Estabelece políticas, princípios e práticas para a seleção de componentes da arquitetura de solução.

Gerencia trade-offs e equilibra requisitos funcionais, qualidade de serviço, eficiência de custos e de gestão de sistemas em uma área significativa da organização. Comunica as decisões propostas às partes interessadas.

Coordena e gerencia a arquitetura-alvo em vários projetos ou iniciativas. Mantém uma arquitetura estável e viável, assegurando a consistência do design e a conformidade com os padrões apropriados em diversos projetos ou iniciativas.

Gestão da Inovação INOV

Identifica, prioriza, fomenta e explora oportunidades proporcionadas pelas tecnologias de informação, comunicação e digitais.

Notas orientativas

Essa habilidade foca em uma abordagem organizacional e sistemática para inovação. Não se refere a comportamentos pessoais, como criatividade.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- desenvolver e implementar processos, ferramentas e infraestruturas para apoiar a inovação
- implementar práticas de inovação para apoiar métodos de trabalho ágeis e incrementais
- facilitar a participação de comunidades internas e externas, colaboradores, parceiros comerciais, clientes, usuários e outras partes interessadas no processo de inovação
- fornecer uma estrutura para governança, monitoramento e geração de relatórios do processo de inovação
- construir uma cultura de experimentação e tomada de riscos calculados
- adotar estratégias para incorporar ideias e tecnologias externas a fim de aprimorar e acelerar os esforços de inovação da organização
- usar análise de dados para impulsionar a inovação baseada em evidências.
- desenvolver métricas para medir o impacto da inovação e o retorno sobre o investimento.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Gerencia o ciclo de inovação e executa processos de inovação.

Desenvolve e adapta ferramentas, processos e infraestruturas de inovação para impulsionar o processo de inovação. Identifica recursos e capacidades necessárias para apoiar a inovação.

Incentiva e motiva comunidades de inovação, equipes e indivíduos a compartilhar ideias criativas e aprender com os fracassos.

Gerencia e facilita a comunicação e o fluxo aberto de ideias criativas entre as partes interessadas e a criação de redes e comunidades de inovação.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Obtém o comprometimento organizacional com a inovação.

Desenvolve capacidades organizacionais para impulsionar a inovação.

Lidera e planeja o desenvolvimento de competências de inovação e a implementação de processos, ferramentas e quadros de referência de inovação.

Conduz a comunicação e o fluxo aberto de ideias criativas entre as partes interessadas, além da criação de redes e comunidades de inovação.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Lidera o desenvolvimento de uma cultura que incentiva a inovação, a tomada de riscos e a colaboração.

Incorpora processos de inovação em todas as unidades de negócio e conecta a execução da estratégia à inovação.

Alinha objetivos organizacionais e individuais, bem como métricas e recompensas, com a inovação.

Monitoramento de tecnologias emergentes EMRG

Identificar e avaliar tecnologias, produtos, serviços, métodos e técnicas novas e emergentes.

Notas orientativas

Essa habilidade envolve monitorar, avaliar e relatar sistematicamente as tecnologias emergentes e seu potencial impacto na organização.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- realizar análises regulares do cenário tecnológico
- avaliar os potenciais benefícios e riscos das novas tecnologias
- preparar relatórios e resumos para as partes interessadas sobre tendências emergentes
- recomendar projetos piloto ou provas de conceito para tecnologias promissoras
- colaborar com equipes de pesquisa e desenvolvimento (P&D) para explorar aplicações inovadoras
- participar de conferências da indústria e interagir com fornecedores de tecnologia
- desenvolver estruturas para avaliar a prontidão tecnológica e a adequação organizacional
- aconselhar sobre as implicações estratégicas da adoção de tecnologias emergentes.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Apoia o monitoramento do ambiente externo e a avaliação de tecnologias emergentes.

Contribui para a criação de relatórios, desenvolvimento de roteiros tecnológicos e compartilhamento de conhecimentos e percepções.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Monitora o ambiente externo para coletar informações sobre tecnologias emergentes.

Avalia e documenta os impactos, ameaças e oportunidades para a organização.

Cria relatórios e roteiros tecnológicos, compartilhando conhecimentos e insights com outros.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Planeja e lidera a identificação e avaliação de tecnologias emergentes, bem como a análise de impactos, ameaças e oportunidades potenciais.

Cria roteiros tecnológicos que alinham os planos organizacionais com soluções tecnológicas emergentes. Envolve e influencia as partes interessadas relevantes para obter o comprometimento da organização com os roteiros tecnológicos.

Desenvolve diretrizes organizacionais para o monitoramento de tecnologias emergentes.

Colabora com partes internas e externas para facilitar a coleta de informações.

Pesquisa formal RSCH

Criação sistemática de novos conhecimentos por meio de coleta de dados, inovação, experimentação, avaliação e disseminação.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- determinar os objetivos da pesquisa e o método pelo qual a pesquisa será conduzida
- participar ativamente de uma comunidade de pesquisadores
- comunicar-se formal e informalmente por meio de mídias digitais, conferências, periódicos, livros e seminários.

A habilidade de Pesquisa Formal, conforme definida no SFIA, abrange a criação sistemática de novos conhecimentos por meio de metodologias rigorosas, aplicável em diversos setores, incluindo, mas não se limitando a, pesquisa e desenvolvimento comercial, instituições acadêmicas, agências governamentais e organizações sem fins lucrativos.

Por causa do seu nome, essa habilidade pode ser confundida com a pesquisa geral e investigação sobre um tópico de interesse. Na maioria dos casos, investigações gerais são cobertas pelas responsabilidades descritas pelos atributos genéricos do SFIA. Muitas das habilidades profissionais do SFIA também se referem a investigação ou atividades similares.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Dentro dos objetivos de pesquisa estabelecidos, auxilia na seleção e revisão de recursos confiáveis e credíveis.

Busca material relevante em sites especializados e fontes confiáveis, lê artigos pertinentes para atualizar o conhecimento na área.

Relata o trabalho realizado e pode contribuir com seções de material em nível de publicação.

Mantém, sob orientação, uma coleção pessoal de material relevante.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Dentro dos objetivos de pesquisa estabelecidos, desenvolve e aprimora ideias preliminares adequadas para a pesquisa, incluindo avaliação, desenvolvimento, demonstração e implementação.

Aplica métodos padrão para coletar e analisar dados quantitativos e qualitativos. Cria relatórios de pesquisa para comunicar metodologia, resultados e conclusões.

Contribui com seções de material em nível de publicação.

Utiliza recursos disponíveis para atualizar o conhecimento em áreas relevantes e mantém uma coleção pessoal de material pertinente. Participa de comunidades de pesquisa.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenvolve e aprimora ideias preliminares apropriadas para a avaliação, desenvolvimento, demonstração e implementação de pesquisas.

Contribui para os objetivos de pesquisa e propostas de financiamento. Coleta e analisa dados qualitativos e quantitativos conforme necessário.

Contribui para os planos de pesquisa e identifica oportunidades adequadas para publicação e disseminação dos resultados da pesquisa. Contribui ativamente para comunidades de pesquisa.

Apresenta trabalhos em conferências, contribui com seções significativas de material em nível de publicação e apresenta relatórios a clientes.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Define objetivos e métodos de pesquisa e executa projetos para gerar ideias originais.

Atrai e gerencia financiamentos externos para pesquisa. Mantém uma sólida rede externa dentro de sua área de especialização.

Fornece orientação sobre a realização de pesquisas. Seleciona e adapta ferramentas e técnicas de coleta de dados. Desenvolve, revisa e critica construtivamente a pesquisa e as ideias de outros. Compartilha demonstrações dos resultados da pesquisa.

Participa de atividades profissionais fora de sua organização empregadora. Apresenta artigos em conferências importantes, escreve para periódicos especializados e apresenta relatórios às principais partes interessadas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve a política de pesquisa da organização e supervisiona o trabalho das funções de pesquisa.

Promove atividades externamente, atrai e gerencia portfólios significativos de financiamento para pesquisa.

Define metas de pesquisa e autoriza propostas de pesquisa. Lidera projetos de pesquisa estratégicos e/ou interdisciplinares. Mantém uma sólida rede externa que vai além de sua área imediata de especialização.

Desempenha um papel de liderança em atividades profissionais fora de sua organização empregadora. Apresenta palestras principais em grandes conferências, escreve artigos para periódicos de alto impacto e apresenta relatórios a clientes importantes.

Sustentabilidade SUST

Aconselha e lidera iniciativas de sustentabilidade para reduzir o impacto ambiental e garantir conformidade com normas e regulamentos relevantes.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- desenvolve políticas, normas e diretrizes para minimizar o impacto ambiental das operações e dos ativos de TI.
- fornece orientações sobre regulamentações e normas de sustentabilidade.
- estabelecer e monitorar métricas e referências de sustentabilidade.
- promover e comunicar políticas e programas de sustentabilidade.
- supervisionar a implementação de práticas sustentáveis em hardware, software, redes, armazenamento, fornecimento de energia, manutenção e descarte de ativos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Avalia e relata como diferentes decisões táticas afetam a sustentabilidade.

Analisa fatores e riscos (políticos, legislativos, tecnológicos, econômicos, sociais) que impactam os processos operacionais e a direção estratégica.

Avalia e reporta a implementação de medidas de sustentabilidade em áreas específicas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Fornece consultoria especializada e orientação sobre planejamento, projeto e implementação de soluções de sustentabilidade.

Avalia e seleciona métodos, ferramentas e práticas de sustentabilidade a serem usados de acordo com as políticas e normas acordadas.

Identifica e recomenda melhorias na abordagem da organização em relação à sustentabilidade.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve e promove estratégias, políticas, normas e diretrizes organizacionais para a sustentabilidade.

Lidera a introdução e o uso de técnicas, metodologias e ferramentas de sustentabilidade.

Gestão financeira FMIT

Gerenciar o uso eficaz e o controle dos recursos financeiros para apoiar estratégias de negócios, conformidade e mitigação de riscos.

Notas orientativas

Esta habilidade normalmente se aplica a funções dedicadas de gestão financeira, e não a gerentes de orçamentos operacionais ou de projetos.

A gestão financeira deve estar alinhada com as estratégias e práticas de negócios em áreas como governança, gestão de riscos, gestão de portfólio, programas e projetos, além da gestão de ativos.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- gerenciar o controle financeiro e a administração de ativos e recursos
- apoiar a tomada de decisões financeiras estratégicas e a colaboração entre as unidades de negócios
- alinhar as práticas de orçamento, previsão e contabilidade com os objetivos organizacionais
- orientar a gestão financeira para custos baseados em consumo, como serviços em nuvem
- promover práticas financeiras para apoiar métodos de trabalho cíclicos/ágeis em toda a organização
- supervisionar o desenvolvimento de modelos de custo de serviços, projetos e componentes para atender aos objetivos estratégicos
- definir e supervisionar modelos de cobrança para a prestação de serviços
- garantir a conformidade com normas contábeis, políticas e exigências regulatórias
- fornecer estratégias proativas de gestão e mitigação de riscos
- monitorar o desempenho das unidades de negócio em relação às metas financeiras e aos Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs), oferecendo percepções e recomendações.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Monitora e mantém registros financeiros para garantir o cumprimento das exigências de conformidade e auditoria.

Oferece suporte geral no planejamento financeiro e na elaboração de orçamentos, compilando e relatando dados financeiros.

Apoia a tomada de decisões ao reunir e resumir informações financeiras em nível estratégico.

Colabora com as unidades de negócio para coletar dados financeiros e compreender as necessidades operacionais.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Fornecer aconselhamento e orientação gerais sobre planejamento financeiro, orçamentação e contabilidade usando práticas e padrões reconhecidos.

Elabora planos e previsões financeiras de alto nível para orientar as estratégias e planos organizacionais.

Monitora as despesas para garantir o alinhamento com os objetivos orçamentários.

Contribui para estruturas de controle financeiro e apoia a tomada de decisões estratégicas, resumindo tendências e variações de despesas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, normas e diretrizes organizacionais para a gestão financeira visando apoiar os objetivos estratégicos do negócio.

Promove a governança financeira e incentiva a adesão às políticas e normas financeiras. Colabora com líderes seniores e chefes de unidades de negócio para garantir que as estratégias financeiras apoiem os objetivos gerais da organização.

Supervisiona a definição e gestão de orçamentos e metas financeiras em nível estratégico.

Lidera revisões de alto nível do desempenho financeiro e implementa melhorias para alinhar o uso do orçamento com as prioridades da organização.

Avaliação de investimentos INVA

Avaliar a atratividade de possíveis investimentos ou projetos.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- selecionar e usar técnicas apropriadas para comparar investimentos financeiros e retornos
- utilizar técnicas reconhecidas de avaliação de investimentos para comparar investimentos e retornos, incluindo período de payback, taxa de retorno contábil, fluxo de caixa descontado (valor presente líquido e taxa interna de retorno).
- coletar dados usando abordagens adequadas de cima para baixo (top-down) ou de baixo para cima (bottom-up)
- incluir outros fatores na abordagem de avaliação, como considerações legais, impacto ambiental ou social, benefícios operacionais e riscos
- desenvolver métodos de pontuação para considerar benefícios ou desvantagens subjetivos e agregar os resultados de múltiplos métodos de avaliação para ajudar a comparar opções
- documentar e apresentar os resultados das avaliações de investimentos
- estabelecer a avaliação de investimentos como uma ferramenta para selecionar projetos/iniciativas para investigação adicional
- identificar possíveis fontes de financiamento e o impacto na avaliação dos investimentos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenvolve e documenta avaliações de investimentos para uma variedade de projetos.

Identifica técnicas de avaliação adequadas com base nas características de um projeto.

Coleta as informações necessárias para criar uma avaliação de investimento em colaboração com partes interessadas internas e externas. Apresenta os resultados das avaliações de investimento às partes interessadas selecionadas.

Aperfeiçoa e mantém as avaliações de investimento.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Aconselha sobre abordagens de avaliação de investimentos e adapta os padrões organizacionais ao contexto de portfólios/programas.

Conduz a atividade de avaliação de investimentos para portfólios e programas simples e projetos complexos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, normas e diretrizes organizacionais para a avaliação de investimentos.

Lidera atividades para estabelecer avaliações consistentes entre os projetos e programas componentes de um portfólio.

Revisa avaliações de investimento para iniciativas de alto valor, assegurando sua qualidade.

Conduz atividades de avaliação de investimentos para programas de trabalho e portfólios complexos.

Gestão de benefícios BENM

Prever, planejar e monitorar o surgimento e a realização efetiva dos benefícios esperados de projetos e programas.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- implementar uma estrutura e abordagem de gestão de benefícios
- identificar e implementar as ações necessárias para otimizar o impacto comercial dos benefícios individuais e combinados
- confirmar o alcance dos benefícios esperados
- adaptar práticas de gestão de benefícios para projetos ágeis
- usar análise baseada em dados para identificação, acompanhamento e reporte de benefícios
- envolver as partes interessadas para incorporar uma cultura orientada por valores.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Apoia a identificação e o acompanhamento de benefícios para projetos e programas.

Coleta dados para medir a realização dos benefícios.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Contribui para o desenvolvimento e implementação de planos de gestão de benefícios para projetos e programas.

Engaja-se com as partes interessadas para identificar e quantificar benefícios e para estabelecer métricas e mecanismos de acompanhamento da realização dos benefícios.

Monitora e relata o progresso em direção à realização dos benefícios.

Identifica riscos e problemas que possam impactar a entrega dos benefícios e os escala conforme apropriado. Apoia a incorporação das práticas de gestão de benefícios em toda a organização.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Lidera as atividades necessárias para a realização dos benefícios de cada parte do programa de mudança.

Identifica métricas e mecanismos específicos para medir os benefícios e planeja a ativação desses mecanismos no momento adequado. Monitora os benefícios em relação ao previsto no caso de negócio.

Garante que todos os participantes estejam envolvidos ao longo do programa de mudança e totalmente preparados para aproveitar o novo ambiente operacional.

Apoia os gerentes operacionais para assegurar que todos os planos, pacotes de trabalho e entregas estejam alinhados com os benefícios esperados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Trabalha com gerentes operacionais para garantir que os melhores níveis de melhorias sejam feitos à medida que grupos de projetos entreguem os seus produtos em uso operacional.

Comunica a visão do programa de mudança aos colaboradores em todos os níveis da organização, mantendo o foco nos objetivos do negócio.

Mantém o caso de negócio para o financiamento do programa e confirma, em intervalos regulares, a viabilidade contínua do programa para a organização.

Orçamento e previsão BUDF

Desenvolver e gerenciar orçamentos e previsões financeiras para permitir a tomada de decisões e a atribuição de recursos eficazes.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- coletar e analisar dados financeiros para elaborar orçamentos e previsões
- selecionar e aplicar metodologias e ferramentas apropriadas para orçamento e previsão
- incorporar planejamento de cenários, análise de sensibilidade e avaliação de riscos no processo de orçamento e previsão
- apresentar informações de orçamento e previsão às partes interessadas e facilitar a tomada de decisões baseada em dados
- desenvolver e implementar estratégias, políticas e processos de orçamento e previsão alinhados aos objetivos organizacionais
- promover a adoção de boas práticas
- fornecer percepções estratégicas e recomendações com base na análise de orçamento e previsão
- garantir a conformidade com normas contábeis, de governança e exigências legais e regulatórias
- aplicar orçamento e previsão aos contextos de computação em nuvem e FinOps, como precificação baseada em consumo, escalabilidade rápida e a necessidade de visibilidade e otimização de custos em tempo real.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na coleta de dados financeiros e preparação de modelos básicos de orçamento sob supervisão.

Apoia o processo de orçamento e previsão completando tarefas atribuídas.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Realiza tarefas específicas no processo de orçamento e previsão, incluindo análise de dados e preparação de relatórios, utilizando métodos padrão.

Identifica e resolve problemas rotineiros de orçamento e previsão.

Comunica informações de orçamento e previsão às partes interessadas relevantes.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Contribui para a elaboração de orçamentos e previsões para áreas específicas de responsabilidade.

Coleta e analisa dados financeiros e prepara modelos de orçamento e relatórios.

Apoia a comunicação e colaboração entre as partes interessadas no processo de orçamento e previsão.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera o desenvolvimento de orçamentos e previsões para um departamento ou função.

Fornece aconselhamento e orientação especializada sobre práticas de orçamento e previsão.

Seleciona e aplica metodologias e ferramentas apropriadas para orçamento e previsão.

Incorpora o planejamento de cenários, a análise de sensibilidade e a avaliação de riscos no processo de orçamento e previsão.

Colabora com as partes interessadas para alinhar orçamentos e previsões aos objetivos organizacionais e métricas de negócio.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve e implementa estratégias, políticas e processos de orçamento e previsão alinhados aos objetivos gerais da organização e métricas de negócio.

Promove a adoção de boas práticas de trabalho em toda a organização.

Supervisiona o desenvolvimento de modelos financeiros complexos e análises de cenários para apoiar a tomada de decisões estratégicas. Fornece percepções e recomendações para otimizar investimentos e alocação de recursos.

Colabora com líderes seniores para garantir que os orçamentos e previsões sustentem os objetivos organizacionais de longo prazo e impulsionem a criação de valor. Define a visão e a direção para as práticas de orçamento e previsão.

Análise financeira FIAN

Realizar análises aprofundadas de dados financeiros para gerar percepções e apoiar a tomada de decisões.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- preparar percepções financeiras, quadros e visualizações para apoiar a tomada de decisões
- desenvolver e manter modelos financeiros para planejamento de cenários e análise de sensibilidade
- fornecer aconselhamento especializado sobre práticas e técnicas de análise financeira
- apresentar os resultados às partes interessadas
- definir a abordagem da organização à análise financeira, alinhando-a aos objetivos
- implementar políticas, normas e processos de análise financeira
- desenvolver uma cultura de tomada de decisão baseada em dados e melhoria contínua
- fornecer percepções estratégicas com base em análises financeiras abrangentes
- avaliar investimentos, projetos e serviços utilizando técnicas de análise financeira
- aplicar análise financeira à computação em nuvem, como precificação baseada em consumo e otimização de custos.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia na coleta e organização de dados financeiros e na preparação de relatórios básicos sob supervisão.

Apoia o processo de análise financeira concluindo tarefas atribuídas e buscando orientação quando necessário.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica técnicas e processos estabelecidos de análise financeira para realizar tarefas específicas, como análise detalhada de dados, geração de relatórios e interpretação de métricas financeiras.

Contribui para o desenvolvimento de percepções acionáveis para a tomada de decisões.

Comunica os resultados de análise financeira às partes interessadas relevantes.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Realiza análises financeiras para áreas específicas, usando técnicas e ferramentas padrão.

Prepara relatórios e fornece percepções para apoiar a tomada de decisões. Conduz análises de custo-benefício e apoia a colaboração entre as partes interessadas no processo de gestão de custos.

Colabora com as partes interessadas para entender os requisitos e fornecer análises relevantes.

Apoia o desenvolvimento e manutenção de modelos financeiros.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Dirige atividades de análise financeira para um departamento ou função, aplicando técnicas e ferramentas avançadas.

Desenvolve e mantém modelos financeiros complexos. Realiza planejamento de cenários e análise de sensibilidade para apoiar a tomada de decisões.

Fornece aconselhamento e orientação autorizados sobre práticas recomendadas de análise financeira.

Presenta conclusões e recomendações para as partes interessadas superiores, vinculando o desempenho financeiro aos resultados de negócios. Colabora com as partes interessadas para alinhar a análise com os objetivos organizacionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define e lidera a abordagem da organização para análise financeira, alinhando-a com objetivos estratégicos e criação de valor para o negócio.

Desenvolve e implementa políticas, normas e processos de análise financeira em toda a organização.

Promove uma cultura de tomada de decisões orientada em dados e melhoria contínua na gestão financeira.

Fornece percepções e recomendações estratégicas com base em análise financeira abrangente, vinculando o desempenho à estratégia de negócios.

Gestão de custos COMG

Planejar, controlar e analisar custos para viabilizar o uso eficaz dos recursos financeiros.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- desenvolver e implementar estratégias, políticas e procedimentos de gestão de custos
- analisar custos, identificar tendências e recomendar ações corretivas
- realizar análises custo-benefício e apoiar a colaboração com as partes interessadas no processo de gestão de custos
- supervisionar o desenvolvimento de modelos de custos complexos e estruturas de relatórios
- apresentar percepções sobre gestão de custos às partes interessadas e facilitar a tomada de decisão baseada em dados
- promover uma cultura de consciência de custos e melhoria contínua em toda a organização
- implementação de processos e ferramentas de gestão de custos para suportar computação em nuvem e FinOps em áreas como precificação baseada em consumo, escalabilidade rápida, visibilidade e otimização de custos em tempo real.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda na coleta de dados de custos e preparação de relatórios básicos de custos sob supervisão.

Apoia o processo de gestão de custos completando tarefas atribuídas e procurando orientação quando necessário.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica técnicas e processos padrão de gestão de custos para monitorar e relatar os custos em uma área específica de responsabilidade.

Identifica e reporta variações de custos, apoiando a implementação de iniciativas de redução de custos.

Colabora com as partes interessadas para coletar dados de custos e fornecer relatórios.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Desenvolve e implementa processos e procedimentos de gestão de custos para um departamento ou função.

Monitora o desempenho real em relação ao orçamento e identifica variações.

Analisa custos, identifica tendências e recomenda ações corretivas.

Fornece orientação e aconselhamento sobre técnicas e ferramentas de gestão de custos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera o desenvolvimento e implementação de estratégias, políticas e procedimentos de gestão de custos para uma área significativa da organização.

Fornece aconselhamento e orientação autorizados sobre técnicas de otimização de custos e boas práticas reconhecidas.

Supervisiona o desenvolvimento de modelos de custos complexos e quadros de relatórios.

Apresenta percepções de gestão de custos para as partes interessadas seniores e facilita a tomada de decisões orientadas por dados.

Promove uma cultura de conscientização de custos e melhoria contínua.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define e lidera a abordagem global da organização para a gestão de custos, alinhando-a com objetivos estratégicos e metas financeiras.

Desenvolve e implementa políticas, normas e processos de gestão de custos em toda a organização.

Colabora com líderes seniores para identificar e impulsionar iniciativas de otimização de custos.

Fornece percepções estratégicas e recomendações para otimizar o desempenho de custos e impulsionar a criação de valor a longo prazo.

Estabelece a visão e a direção para a gestão de custos em toda a organização.

Gestão da demanda DEMM

Analisar e gerenciar proativamente a demanda dos negócios por novos serviços ou modificações em características ou volumes de serviços existentes.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- colaborar com a organização para priorizar a demanda, a fim de melhorar o valor do negócio
- desenvolver e comunicar percepções sobre padrões de demanda
- realizar análises de cenários hipotéticos e planejamento de cenários para desenvolver percepções e propostas que aumentem o valor do negócio
- propor respostas para atender à demanda de curto e longo prazo, facilitando a tomada de decisões e o planejamento
- integrar a análise e o planejamento de demanda com processos complementares de planejamento estratégico, operacional e de mudança.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Realiza análises de gerenciamento de demanda e atividades de planejamento dentro de uma área de negócios ou operacionais específicas.

Monitora padrões de demanda e identifica insights e propostas para melhorar o valor de negócios.

Identifica e avalia oportunidades para priorizar ou melhorar o alinhamento entre a demanda de negócios e a capacidade de entregar.

Engaja as partes interessadas para comunicar insights, planos e decisões relacionadas à demanda de negócios.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Implementa atividades de análise e planejamento de gestão de demanda.

Fornecer orientações para ajudar as partes interessadas a adotar e aderir à abordagem de gestão de demanda acordada. Gerencia o processo de integração da gestão da demanda com processos complementares estratégicos, operacionais e de gestão de mudanças.

Mantém um registro de solicitações de negócios e encaminha solicitações para o lugar adequado. Emite relatórios sobre o status de cada solicitação.

Analisa novas propostas de negócios e fornece assessoria em questões de demanda. Trabalha com representantes de negócios para estabelecer e implementar modificações de curto e médio prazo na demanda.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a abordagem e estabelece políticas para a descoberta, análise, planejamento, controle e documentação da demanda de serviços e produtos.

Organiza o escopo e a definição de prioridades de negócios para mudanças estratégicas, envolvendo formuladores de políticas de negócios e direcionadores estratégicos.

Envolve-se e influencia as partes interessadas seniores para aprimorar o valor do negócio fornecido por serviços e produtos novos ou existentes.

Lidera o desenvolvimento de recursos de gerenciamento de demanda. Conduz a integração da gestão de demanda com processos complementares de gestão estratégica, operacional e de mudanças.

Medições MEAS

Desenvolvimento e operação de capacidades de medição para apoiar as necessidades de informação organizacional acordadas.

Notas orientativas

A medição pode ser aplicada a organizações, projetos, processos e produtos de trabalho.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- planejamento, implementação e controle de atividades para medir atributos de processos, produtos e serviços
- utilização de medidas para avaliar o desempenho, o progresso e fornecer indicações e percepções para problemas, questões e riscos reais ou potenciais
- identificação e requisitos para medição
- implementação de medidas para dar suporte a práticas de trabalho iterativo/ágil
- seleção de medidas e escalas de medição, definição de valores-alvo e limites
- estabelecimento de métodos de coleta e análise de dados, incluindo automação.
- medição em tempo-real e quase tempo-real.

A habilidade de medição tem aplicações diversas em diferentes indústrias, incluindo experiência do cliente, sistemas e serviços de TI, marketing, cadeia de suprimentos, desenvolvimento de software, finanças, saúde e gerenciamento de projetos.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda na coleta e manutenção de dados para fins de medição sob supervisão rotineira.

Utiliza procedimentos padrão para medir atributos de processos, produtos e serviços.

Ajuda a gerar e distribuir relatórios de medição.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica técnicas padrão para apoiar a especificação de medidas e a coleta e manutenção de dados para medição.

Gera, produz e distribui relatórios.

Utiliza ferramentas de medição para análise de rotina de dados.

Identifica e implementa melhorias nos métodos de coleta de dados.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Identifica e prioriza medidas, escalas e metas apropriadas.

Apoia projetos, funções ou equipes no desenvolvimento de métodos de medição.

Especifica medidas básicas e derivadas que suportem as necessidades de informação acordadas. Especifica como coletar e armazenar os dados para cada medida necessária. Fornece orientação sobre a coleta de dados.

Elabora relatórios e formatos de relatórios.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Estabelece objetivos de medição e o escopo de medição para funções, equipes e projetos.

Planeja e implementa melhorias nas capacidades de medição. Oferece aconselhamento e orientações para o uso eficaz de medidas e medições.

Seleciona medidas adequadas ao contexto e aos objetivos organizacionais. Revisa os mecanismos de coleta e armazenamento de dados para dar suporte a medições.

Contribui nas políticas organizacionais, normas e diretrizes para medição.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera o desenvolvimento de capacidades organizacionais para medição (incluindo automação).

Cria a estrutura de medição e alinha os objetivos de medição com os objetivos de negócios.

Desenvolve políticas organizacionais, padrões, diretrizes para medição.

Fornece recursos para garantir a adoção e adesão a políticas e padrões.

Segurança da informação SCTY

Definição e operação de uma estrutura de controles de segurança e estratégias de gerenciamento de segurança.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- seleção e adaptação de quadros de segurança para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos sistemas
- implementar controles de segurança, incluindo medidas físicas, processuais, técnicas e de conformidade
- assegurar a responsabilização e a adesão às leis e normas relevantes
- inclui princípios de security-by-design ao longo do ciclo de vida do sistema, garantindo que a segurança seja integrada desde os primeiros estágios de design, através do desenvolvimento, implementação e nas operações
- identificar e mitigar riscos em infraestruturas e aplicações.

Os controles de segurança incluem, mas não se limitam a:

- controles físicos - proteger ativos tangíveis e ambientes físicos
- controles processuais ou administrativos - políticas e diretrizes que regem as práticas de segurança organizacional
- controles técnicos ou lógicos - medidas de hardware e software que protegem sistemas de informação
- controles legais, regulatórios ou de conformidade - medidas que garantem leis, regulamentos e padrões da indústria.

Essas atividades são normalmente realizadas em parceria com especialistas de outras áreas, como por exemplo infraestrutura técnica, jurídica, auditoria, arquitetura, engenharia de software.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda a implementar e monitorar políticas e protocolos de segurança em diferentes sistemas.

Contribui para identificar e abordar riscos potenciais na governança de segurança e conformidade.

Apoia a análise de incidentes de segurança documentados, escalando quando apropriado.

Ajuda na revisão de controles de acesso e permissões, garantindo a adesão às políticas de segurança.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica e mantém controles específicos de segurança conforme exigido pelas avaliações de políticas organizacionais e avaliações de riscos locais.

Informa os riscos e problemas de segurança aos gerentes de negócio e outras pessoas. Realiza avaliações de riscos básicos para sistemas de informação de pequeno porte.

Contribui para a identificação de riscos decorrentes de arquiteturas potenciais de soluções técnicas.

Sugere soluções alternativas ou medidas de resposta para mitigar os riscos. Define as configurações de sistemas seguros em conformidades com as arquiteturas pretendidas.

Dá suporte à investigação de suspeitas de ataques e violações de segurança.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Fornece aconselhamento e orientação sobre a aplicação e operação de controles elementares físicos, processuais e de segurança técnica.

Explica o propósito dos controles de segurança e realiza análises de riscos de segurança e impacto nos negócios para sistemas de informação de complexidade média.

Identifica os riscos decorrentes de arquiteturas potenciais de soluções técnicas. Cria soluções alternativas ou medidas de resposta e garante que mitiguem os riscos identificados.

Investiga suspeitas de ataques e dá suporte à gestão de incidentes de segurança.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Fornece aconselhamento e orientação sobre estratégias de segurança para gerenciar riscos identificados e garantir a adoção e adesão aos padrões.

Contribui para o desenvolvimento de políticas, normas e orientações de segurança da informação.

Obtém e atua sobre informações de vulnerabilidade e realiza avaliações de risco de segurança, análises de impacto ao negócio e credenciamento de sistemas de informação complexos. Investiga as principais violações de segurança e recomenda melhorias de controle apropriadas.

Desenvolve novas arquiteturas que mitigam os riscos propostos pelas novas tecnologias e práticas de negócios.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve e comunica a política, normas e diretrizes de segurança da informação corporativa.

Garante que os princípios de arquitetura sejam aplicados durante o projeto para reduzir riscos. Impulsiona a adoção e a adesão a políticas, normas e diretrizes.

Contribui para o desenvolvimento de estratégias organizacionais que atendam aos requisitos de controle de informações. Identifica e monitora tendências de ambiente e de mercado e avalia, proativamente, o impacto nas estratégias de negócios, benefícios e riscos.

Conduz o fornecimento de aconselhamento e orientação autorizados sobre os requisitos para controles de segurança, em colaboração com especialistas no assunto.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Orienta o desenvolvimento, implementação, entrega e suporte de uma estratégia de segurança da informação corporativa, alinhada à estratégia de negócios.

Garante a conformidade entre as estratégias de negócios e a segurança da informação.

Orienta o fornecimento de experiência em segurança da informação, orientação e sistemas necessários para executar planos estratégicos e operacionais.

Protege os recursos organizacionais para executar a estratégia de segurança da informação.

Garantia da informação INAS

Proteção e gerenciamento de riscos relacionados ao uso, armazenamento e transmissão de dados e sistemas de informação.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, por exemplo:

- gestão de riscos de modo pragmático e com um bom custo-benefício para garantir a confiança das partes interessadas
- certificação e credenciamento de sistemas formais
- avaliar a eficácia dos controles criptográficos
- análise e avaliação técnica para determinar a eficácia dos controles

As informações e dados são normalmente protegidos pelos cinco princípios a seguir:

- disponibilidade: garantir que os usuários autorizados possam acessar facilmente as informações necessárias
- integridade: proteger as informações contra modificação, recuperação ou exclusão sem autorização
- autenticidade: validação da identidade de usuários e dispositivos
- sigilo: restrição do acesso somente a usuários autorizados
- não-repúdio: prevenção de uma possível negação quanto à ocorrência de uma ação, garantindo a autenticidade dos dados em relação a sua origem.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com atividades de garantia de informação sob supervisão de rotina.

Ajuda a realizar avaliações básicas de risco e apoia a implementação de medidas de garantia de informação.

Ajuda na manutenção de registros e documentação relacionados à garantia de informação.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Segue as abordagens padrão para a avaliação técnica de sistemas de informação em relação às políticas de garantia das informações e objetivos de negócio.

Toma decisões de credenciamento de modo rotineiro. Reconhece as decisões que estão fora de seu escopo e nível de responsabilidade, direcionando-as adequadamente.

Revisa e realiza avaliações de riscos e planos de tratamento de riscos. Identifica indicadores típicos de riscos e explica as medidas de prevenção.

Mantém a integridade dos registros para dar suporte e justificar as decisões.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Realiza avaliações técnicas e/ou o credenciamento de sistemas de informações complexos ou de alto risco.

Identifica as medidas necessárias de mitigação dos riscos além das medidas padrão da organização ou do domínio.

Estabelece o requisito de comprovação de credenciamento aos parceiros de entrega e informa os requisitos de credenciamento às partes interessadas.

Contribui com o planejamento e organização de atividades de garantia e credenciamento das informações. Contribui para o desenvolvimento e implementação de processos de garantia das informações.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Interpreta as políticas de garantia e segurança da informação e as aplica para gerenciar riscos.

Oferece assessoria e orientação para garantir a adoção e adesão a arquiteturas, estratégias, políticas, normas e diretrizes de garantia das informações.

Planeja, organiza e realiza a garantia e o credenciamento das informações de áreas de domínios complexos, áreas multifuncionais e ao longo de toda a cadeia de suprimento.

Contribui para o desenvolvimento de políticas, normas e diretrizes.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, normas e diretrizes de garantia de informações.

Contribui para o desenvolvimento de estratégias organizacionais que abordam o risco de negócios em evolução e os requisitos de controle de informações.

Impulsiona a adoção e a adesão a políticas e padrões. Garante que os princípios de arquitetura sejam seguidos, os requisitos sejam definidos e testes de segurança rigorosos sejam aplicados. Garante que os processos de credenciamento ofereçam suporte e viabilizem os objetivos organizacionais.

Monitora tendências ambientais e de mercado e avalia todos os impactos nas estratégias de negócios, benefícios e riscos.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Direciona a criação e revisão de uma estratégia de garantia de informações corporativas para dar suporte aos requisitos estratégicos do negócio.

Garante a conformidade entre as estratégias de negócios e a garantia da informação, definindo estratégias, políticas, padrões e práticas.

Lidera o fornecimento de expertise em garantia da informação, aconselhamento e orientação em todas as informações e sistemas de informação da organização.

Modelagem de ameaças THIN

Desenvolvimento e compartilhamento de informações relevantes sobre ameaças de segurança, reais ou potenciais, para o sucesso ou a integridade de uma organização.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- coletar dados de uma variedade de fontes de inteligência abertas ou proprietárias
- processar e classificar dados de ameaças para torná-los úteis e utilizáveis por outros
- preparar os dados para uso pelos consumidores da informação
- habilitar o uso automático dos dados por ferramentas de segurança
- fornecimento de inteligência de ameaças para apoiar outras pessoas a mitigar vulnerabilidades ou responder a incidentes de segurança.
- colaboração com equipes internas e parceiros externos para melhorar as capacidades de detecção de ameaças
- analisar tendências em ameaças cibernéticas para prever futuros vetores de ataque
- desenvolvimento de enquadramentos e metodologias de inteligência de ameaças.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Contribui com tarefas rotineiras de coleta de inteligência de ameaças.

Monitora e detecta possíveis ameaças à segurança e encaminha de acordo com os procedimentos e padrões pertinentes.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Executa tarefas rotineiras de coleta de informações sobre ameaças.

Transforma as informações coletadas em um formato de dados que pode ser usado para atividades de segurança operacional.

Limpa e converte informações quantitativas em formatos consistentes.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Reúne e analisa informações para requisitos de modelagem de ameaças de várias fontes.

Contribui para revisar, classificar e categorizar informações qualitativas de modelagem de ameaças.

Cria relatórios de modelagem de ameaças.

Avalia o valor, a utilidade e o impacto das fontes de modelagem de ameaças.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia atividades de inteligência de ameaças.

Oferece consultoria especializada em atividades de inteligência de ameaças. Identifica quais são as categorias de ameaças mais impactantes e quais tipos de informações podem ajudar na defesa contra elas.

Analisa, classifica e categoriza informações qualitativas de inteligência de ameaças.

Orienta a produção e edição de relatórios de modelagem de ameaças que aprimoram o fluxo de trabalho de produção de inteligência. Distribui informações e obtém feedback sobre o valor, utilidade e impacto dos dados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a direção, planeja e lidera a abordagem da organização para inteligência de ameaças, incluindo o uso de fornecedores.

Identifica as necessidades de inteligência de ameaças com base nos ativos a serem protegidos e nos tipos de inteligência que podem ajudar a protegê-los.

Envolve e influencia as partes interessadas relevantes para comunicar os resultados das pesquisas e a resposta necessária.

Garante a qualidade e precisão das informações de inteligência de ameaças. Revisa as capacidades de inteligência de ameaças.

Governança GOVN

Definição e operação de quadros para tomada de decisão, gestão de risco, relações com partes interessadas e cumprimento de obrigações organizacionais e regulamentares.

Notas orientativas

A governança pode ser aplicada a atividades específicas ou pode ser uma única estrutura integrada em toda a organização.

As especialidades incluem, entre outros: segurança, informação, tecnologia, arquiteturas, TI corporativa e gerenciamento de serviços.

As obrigações de uma organização podem ser externas ou internas, tais como, entre outros: legislativas, regulatórias, contratuais e adesão a padrões/políticas ou estruturas éticas acordadas.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- definição e operação do sistema de regras, práticas e processos pelos quais uma organização toma decisões, gerencia os relacionamentos das partes interessadas e identifica a autoridade legítima
- integração da gestão de riscos em quadros de governança para apoiar a tomada de decisão informada
- determinação sobre como dirigir, avaliar e monitorar as atividades de uma organização
- desenvolvimento e operação de estruturas estratégicas e operacionais, políticas, tomadas de decisão, processos de negócios e planos para atender aos requisitos das partes interessadas.
- assegurar o alinhamento entre práticas de governança e estratégia organizacional
- estabelecer e manter comitês de governança e estruturas de relatórios.

A governança é especificamente referenciada em muitas habilidades de SFIA. Os profissionais podem contribuir com conhecimento especializado para processos de governança, revisões e desenvolvimentos, mas isso não implica que eles precisem da habilidade de governança de SFIA.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Implementa a estrutura de governança para permitir que as atividades de governança sejam conduzidas.

Dentro de uma área definida de responsabilidade, determina os requisitos para uma governança apropriada, refletindo os valores, a ética e as estruturas de governança mais amplas da organização. Comunica autoridade delegada, benefícios, oportunidades, custos e riscos.

Conduz revisões de práticas de governança com independência adequada e suficiente da atividade de gestão.

Atua como o contato da organização para as autoridades reguladoras relevantes e garante relacionamentos adequados entre a organização e as partes interessadas externas.

Nível 7

***Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza:** Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.*

Dirige a definição, implementação e monitoramento da estrutura de governança para atender às obrigações da organização sob regulamentação, legislação ou contratos.

Fornecer liderança, direção e supervisão para as atividades de governança. Integra a gestão de riscos nos frameworks, alinhando-se aos objetivos estratégicos e ao apetite por risco.

Garante os recursos necessários para executar as atividades e alcançar os objetivos de governança da organização com transparência efetiva.

Fornecer garantia às partes interessadas de que a organização pode cumprir suas obrigações com um equilíbrio acordado entre benefícios, oportunidades, custos e riscos.

Gerenciamento de riscos BURM

Planejar e implementar processos para gerenciar riscos em toda a empresa, alinhados com estratégias organizacionais e quadros de governança.

Notas orientativas

A gestão de riscos pode ser aplicada a diversas funções empresariais, assim como a especialidades técnicas e de engenharia, incluindo, mas não se limitando a, sistemas de informação e tecnologia, operações, segurança ambiental, cibersegurança, segurança, e fornecimento de energia. O risco também é explicitamente mencionado em várias habilidades do SFIA.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- identificar, classificar e priorizar riscos com base no impacto e probabilidade e na mitigação necessária
- desenvolver e implementar estratégias de gestão de risco que estejam alinhadas com objetivos organizacionais e quadros de governança
- integração da gestão de riscos nos processos de tomada de decisão para garantir o alinhamento com o apetite de risco da organização
- desenvolver e implementar objetivos organizacionais e quadros de governança
- comunicação e relatório sobre riscos e ações de mitigação para as principais partes interessadas, garantindo transparência e tomada de decisão informada
- adaptar práticas de gestão de risco para refletir mudanças no ambiente organizacional e externo.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda na coleta e no relatório de dados para apoiar atividades de gerenciamento de riscos sob supervisão rotineira.

Ajuda a criar e manter documentação de riscos e atividades de gerenciamento de riscos.

Ajuda a identificar e relatar problemas e discrepâncias.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Realiza atividades básicas de gerenciamento de risco.

Mantém documentação de riscos, ameaças, vulnerabilidades e ações de mitigação.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Exerce atividades de gerenciamento de riscos dentro de uma função específica, área técnica ou projeto de complexidade média.

Identifica riscos e vulnerabilidades, avalia o seu impacto e probabilidade, desenvolve estratégias de mitigação e relatórios sobre o negócio.

Envolve especialistas de forma geral e especialistas de domínio na área, conforme necessário.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e implementa atividades de gerenciamento de risco complexas e substanciais dentro de uma função, área técnica, projeto ou programa específico.

Implementa processos de gerenciamento de risco consistentes e confiáveis e relatórios para as principais partes interessadas.

Envolve especialistas de domínio conforme necessário.

Aconselha sobre a abordagem da organização para a gestão de riscos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Planeja e gerencia a implementação de processos de gerenciamento de risco em toda a organização, integrando ferramentas e técnicas alinhadas com quadros de governança.

Considera atividades de risco e mitigação em toda a organização no contexto do risco empresarial como um todo e apetite de risco da organização.

Fornece liderança na gestão de risco, garantindo que as práticas apoiem a tomada de decisões estratégicas e o cumprimento das políticas organizacionais.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Estabelece a estratégia de gestão de risco da organização, definindo e comunicando o apetite de risco de acordo com a governança e objetivos estratégicos.

Define e comunica o apetite da organização para o risco.

Fornece recursos para implementar a estratégia de risco da organização.

Delega autoridade para planejamento detalhado e execução de atividades de gestão de risco em toda a organização.

Inteligência Artificial (IA) e Ética de Dados AIDE

Implementar e promover práticas éticas no design, desenvolvimento, implantação e uso de tecnologias de IA e dados.

Notas orientativas

Inclui princípios como equidade, responsabilidade, transparência e privacidade. Considerações éticas abrangem questões como vieses nos algoritmos, privacidade de dados, impacto da automação no emprego e as implicações sociais das tecnologias emergentes.

As atividades podem incluir, entre outras:

- aconselhamento especializado sobre políticas éticas, procedimentos e governança;
- desenhar sistemas de IA e dados que incorporem considerações éticas;
- conduzir avaliações de impacto ético para identificar riscos e garantir o uso responsável da tecnologia;
- responder a dilemas éticos e incidentes;
- manter-se atualizado com normas éticas, regulamentos e práticas recomendadas;
- criação de modelos e estruturas de risco ético;
- colaboração com especialistas em áreas como direito, relações públicas, ciência de dados e IA;
- promover uma cultura de consciência ética e de responsabilidade dentro da organização.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Apoia as revisões éticas e conduz avaliações básicas de impacto sob orientação.

Reúne e analisa informações para avaliações. Reporta sobre questões éticas e o cumprimento das orientações de terceiros. Documenta as conclusões de auditorias e revisões.

Ajuda com a documentação e comunicação de políticas éticas.

Apoia outras pessoas na resposta a incidentes.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Envolve as partes interessadas para comunicar considerações éticas e influenciar decisões de design.

Conduz avaliações de impacto detalhadas e faz recomendações. Gerencia revisões éticas para garantir o cumprimento das normas.

Avalia riscos e propõe medidas para abordar preocupações éticas. Lidera discussões com as partes interessadas sobre questões éticas.

Desenha e executa avaliações de impacto ético. Prepara relatórios com base nas conclusões da auditoria.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Fornece aconselhamento especializado para integrar a ética em projetos e programas de IA e dados. Supervisiona atividades de governança e garantia. Revisa e aprova avaliações de impacto e auditorias.

Promove a conscientização dos princípios éticos e suas aplicação em toda a organização.

Contribui para o desenvolvimento de políticas, padrões e diretrizes relacionadas à ética de IA e dados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define orientação para a ética em iniciativas de IA e dados.

Define processos de governança para garantir o cumprimento de normas éticas. Colabora com organismos e especialistas da indústria para desenvolver e impulsionar práticas recomendadas pela indústria.

Desenvolve e implementa estruturas éticas estratégicas. Lida com revisões de alto nível e processos de tomada de decisão.

Aloca recursos para apoiar o compromisso da organização com práticas éticas. Garante que a organização possua recursos e habilidades para assegurar práticas éticas.

Auditoria AUDT

Fornecimento de avaliações independentes e baseadas nos riscos relacionados à eficácia dos processos, dos controles e do ambiente de conformidade de uma organização.

Notas orientativas

A atividade de auditoria é conduzida com a devida independência da administração da organização e pode ser conduzida para a própria empresa ou para uma organização cliente.

As atividades podem incluir, entre outras:

- planejamento e realização de avaliações baseadas em risco;
- avaliar a eficácia dos controles e medidas de conformidade;
- documentar e reportar os resultados e recomendações da auditoria;
- garantir a integridade de processos e sistemas
- colaborar com a gestão para desenvolver planos de ação corretiva;
- conduzir revisões de acompanhamento para garantir a implementação das recomendações;
- permanecer atualizado com regulamentações relevantes e padrões da indústria.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda na coleta de evidências e na realização de atividades de auditoria sob supervisão rotineira.

Mantém documentação e rastreio de auditoria.

Ajuda a identificar e reportar problemas e discrepâncias.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Adota uma abordagem estruturada para executar e documentar as atividades de campo de auditoria, seguindo padrões acordados.

Mantém a integridade dos registros para dar suporte e atender as trilhas de auditoria.

Identifica indicadores de risco típicos e explica medidas de prevenção.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para o planejamento e execução de auditoria baseada nos riscos dos processos, produtos, sistemas e serviços existentes e planejados.

Identifica e documenta riscos em detalhes.

Identifica a causa raiz dos problemas durante uma auditoria e os comunica efetivamente como insights de risco.

Reúne evidências sobre a interpretação e implementação de medidas de controle. Prepara e comunica relatórios às partes interessadas, fornecendo uma base real para os resultados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja, organiza e conduz auditorias de áreas de domínios complexas, áreas multifuncionais e em toda a cadeia de suprimentos.

Confirma o escopo e os objetivos das atividades específicas de auditoria com a administração. Alinha-se com o escopo do programa de auditoria e as políticas organizacionais.

Determina os métodos apropriados de investigação para atingir os objetivos da auditoria. Apresenta os resultados da auditoria à administração, descrevendo a eficácia e eficiência dos mecanismos de controle.

Fornece aconselhamento geral e específico sobre auditoria. Colabora com profissionais de especialidades relacionadas para desenvolver e integrar resultados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera e gerencia auditorias complexas e programas de atividades de auditoria.

Obtém e gerencia o conhecimento especializado apropriado para contribuir com conhecimentos técnicos e experiência altamente especializados.

Desenvolve políticas organizacionais, normas e diretrizes para a condução de auditorias. Garante a objetividade e imparcialidade dos processos de auditoria.

Identifica áreas de risco e especifica programas de auditoria. Garante que a amplitude da auditoria seja suficiente para fornecer ao negócio a garantia de adequação e integridade. Autoriza a emissão de relatórios formais à administração sobre a eficácia e eficiência dos mecanismos de controle.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Dirige a definição e implementação da função de auditoria da organização e supervisiona a sua comunicação às partes interessadas.

Define a estratégia de auditoria, planeja ciclos de auditoria e garante a cobertura adequada em toda a organização. Garante que a função de auditoria agregue valor. Faz a ligação com as partes interessadas para garantir que a cobertura da auditoria seja relevante e compreendida.

Direciona o uso da análise de risco para identificar áreas para revisão. Garante que recursos apropriados estejam disponíveis para atender aos requisitos organizacionais para auditorias.

Reporta ao nível mais alto sobre descobertas, relevância e recomendações para melhoria da atividade de auditoria.

Gestão da qualidade QUMG

Definição e operação de uma estrutura de gestão de processos e práticas de trabalho para atingir os objetivos de qualidade da organização.

Notas orientativas

A gestão da qualidade envolve definir e operar uma estrutura de gestão de processos e práticas de trabalho para atingir os objetivos de qualidade da organização.

As atividades podem incluir, entre outras:

- estabelecimento de um sistema de gestão da qualidade e promoção de uma cultura da qualidade;
- desenvolver e manter padrões e procedimentos de qualidade;
- aplicação de técnicas para monitorar e melhorar a qualidade de qualquer aspecto de uma função, processo, produto, serviço ou dado;
- orientações sobre a aplicação de técnicas apropriadas de gestão da qualidade;
- estabelecimento e manutenção da conformidade com os padrões nacionais e internacionais e com as políticas internas;
- desenvolvimento e implementação de métricas de qualidade e indicadores chave de desempenho (KPI);
- facilitar iniciativas de melhoria contínua;
- integrar práticas de gestão da qualidade com outros sistemas de gestão (por exemplo, ambiental, saúde e segurança).

Padrões internos ou externos normalmente estão relacionados a áreas tais como, entre outras: qualidade, serviço, sustentabilidade e segurança.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia em tarefas de gerenciamento de qualidade sob supervisão de rotina.

Apoia o desenvolvimento, manutenção e distribuição de padrões de qualidade.

Ajuda a documentar e acompanhar atualizações de processos e padrões de gerenciamento de qualidade.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Utiliza métodos adequados e uma abordagem sistemática no desenvolvimento, manutenção, controle e distribuição de normas de qualidade e ambientais.

Executa alterações técnicas e controla as atualizações e a distribuição de padrões de qualidade.

Distribui padrões novos e revisados.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Auxilia no desenvolvimento de novas ou melhores práticas e processos ou padrões organizacionais.

Auxilia projetos, funções ou equipes no planejamento da gestão da qualidade para sua área de responsabilidade.

Facilita melhorias localizadas no sistema de qualidade ou serviços.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Garante que projetos, equipes e funções tenham práticas apropriadas e estejam atendendo aos níveis de qualidade organizacionais exigidos.

Aconselha sobre a aplicação de técnicas e padrões de gestão da qualidade apropriados.

Determina as áreas em que os processos existentes devem mudar a partir da análise dos resultados da auditoria. Facilita melhorias nos processos mudando abordagens e práticas de trabalho, normalmente usando modelos reconhecidos.

Assume a responsabilidade de controlar a atualização e distribuição dos padrões organizacionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Alcança e mantém a conformidade com os padrões nacionais e internacionais, conforme estabelecido.

Prioriza áreas para melhoria da qualidade considerando a estratégia, objetivos de negócios e resultados de auditorias internas e externas. Inicia a aplicação de técnicas de gestão de qualidade apropriadas nestas áreas.

Inicia melhorias nos processos alterando abordagens e práticas de trabalho, normalmente usando modelos reconhecidos.

Identifica e planeja ações corretivas sistemáticas para reduzir erros e melhorar a qualidade dos sistemas e serviços.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Determina a estratégia de qualidade e garante o compromisso da liderança executiva.

Desenvolve políticas para aprovação e adoção pela gestão organizacional. Garante que tecnologia, procedimentos e recursos adequados estejam alocados para apoiar o sistema de qualidade.

Planeja e monitora o desempenho do sistema de gestão da qualidade e o cronograma de auditoria interna da qualidade.

Determina até que ponto as políticas de qualidade e os sistemas de qualidade atendem às necessidades organizacionais e os revisa se necessário.

Garantia da qualidade QUAS

Garantir, por meio de avaliações e revisões contínuas e periódicas, que os objetivos de qualidade da organização estejam sendo atendidos.

Notas orientativas

A garantia de qualidade fornece confiança às partes interessadas internas e externas de que os requisitos de qualidade serão atendidos.

A garantia de qualidade fornece confiança às partes interessadas internas e externas de que os requisitos de qualidade serão cumpridos. Pode se relacionar a qualquer área onde os padrões de qualidade são aplicados, incluindo produtos, dados, serviços e processos de negócios.

As atividades podem incluir, entre outras:

- planejar e conduzir avaliações de qualidade e auditorias de qualidade;
- revisar processos, produtos e serviços com base em critérios de qualidade definidos;
- identificar e reportar questões de qualidade e não conformidades;
- recomendação de ações corretivas e melhorias;
- verificar a implementação e eficácia das ações corretivas;
- promover a conscientização da qualidade em toda a organização.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia em tarefas de garantia de qualidade sob supervisão de rotina.

Apoia a coleta de dados e evidências relacionadas à garantia de qualidade.

Ajuda na revisão de registros para garantir a conformidade com os padrões de qualidade.

Ajuda a identificar e reportar problemas de qualidade e discrepâncias.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Contribui para a coleta de evidências e a realização de auditorias formais ou revisões de atividades.

Examina registros em busca de evidências de que testes apropriados e outras atividades de controle de qualidade.

Determina o cumprimento das diretrizes, normas e procedimentos organizacionais e identifica não conformidades e ocorrências anormais.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Planeja, organiza e conduz a atividade de avaliação e determina se o controle de qualidade apropriado foi aplicado.

Conduz avaliações ou revisões formais para determinadas áreas de domínio, fornecedores ou partes da cadeia de suprimentos. Agrupa, coleta e examina registros, analisa as evidências e elabora todos ou parte dos relatórios formais de conformidade.

Determina os riscos associados às constatações e não conformidades e propõe ações corretivas.

Fornece aconselhamento e orientação no uso de padrões organizacionais.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja, organiza e realiza revisões e avaliações formais de áreas de domínios complexos, áreas multifuncionais e em toda a cadeia de suprimentos.

Avalia, estima e identifica falhas de conformidade com os padrões organizacionais e determina as razões subjacentes dessas falhas.

Prepara e relata os resultados da avaliação e os riscos associados. Garante que os responsáveis apropriados para as ações corretivas sejam identificados. Identifica oportunidades para aprimorar os mecanismos de controle organizacional.

Supervisiona as atividades de garantia de terceiros, fornecendo assessoria e experiência para apoiar as atividades de garantia.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera, desenvolve e é responsável por uma abordagem organizacional e compromisso com a garantia de qualidade.

Garante que os processos e atividades de garantia de qualidade sejam robustos e confiáveis, e adequadamente adaptados aos objetivos de qualidade da organização. Planeja recursos e atividades de garantia de qualidade organizacional, usando recursos internos ou de terceiros.

Considera as implicações da tecnologia emergente, abordagens, tendências, regulamentos e legislação.

Monitora e reporta atividades de garantia de qualidade, níveis de conformidade e oportunidades de melhoria.

Consultoria CNSL

Fornecimento de aconselhamento e recomendações, com base em conhecimento e experiência, para atender às necessidades do cliente.

Notas orientativas

A consultoria pode se concentrar em uma área específica, ou abranger uma ampla gama de questões de negócios estratégicos. Também pode incluir apoio para a implementação de soluções acordadas.

As atividades incluem, entre outras:

- guia e gestão de uma prática de consultoria;
- guia e gestão de equipes de consultoria e/ou atribuições de consultoria;
- entrega de atribuições de consultoria;
- engajamento com clientes e manutenção de relacionamentos com clientes;
- estabelecimento e gestão de acordos ou contratos de consultoria;
- supervisionar o crescimento e desenvolvimento de uma prática de consultoria;
- gerenciar propostas, vendas e gestão de contas dentro de uma prática de consultoria.

A habilidade de Consultoria definida no SFIA se aplica à entrega de consultoria como parte de acordos formais ou informais de consultoria.

O aconselhamento geral, orientação ou resolução de problemas relacionados com as responsabilidades de um indivíduo são cobertos pelos atributos genéricos da SFIA e pelas descrições específicas de habilidades profissionais da SFIA que incluem a prestação de aconselhamento e orientação.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Assume a responsabilidade por elementos específicos de um compromisso de consultoria dentro de um âmbito definido.

Colabora com os clientes como parte de compromissos de consultoria formais ou informais. Entende as necessidades dos clientes através da coleta de dados e entrega de análises.

Assegura que as soluções propostas sejam compreendidas corretamente e aplicadas de forma eficaz.

Apoia o compromisso de consultoria mais amplo, contribuindo com ideias e ajudando na resolução de problemas, sempre dentro dos limites de responsabilidade estabelecidos.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Assume toda a responsabilidade pela compreensão dos requisitos do cliente, incluindo a coleta de dados, análise e resolução de problemas.

Gerencia o escopo e a entrega de compromissos de consultoria para atingir os objetivos acordados. Identifica, avalia e recomenda opções.

Colabora e facilita grupos de interessados, como parte de acordos de consultoria formais ou informais. Procura atender plenamente às necessidades do cliente e implementa soluções, se necessário.

Melhora as capacidades e a eficácia dos clientes, garantindo que as soluções propostas sejam totalmente compreendidas e utilizadas adequadamente.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Dirige e gerencia a prestação de serviços de consultoria e/ou uma equipe de consultores.

Fornecer aconselhamento e orientação especializada em áreas de especialização próprias para consultores e clientes.

Interage com clientes a nível estratégico, estabelecendo acordos ou contratos de consultoria e mantendo relações de longo prazo. Gerencia a conclusão de compromissos, garante o alinhamento estratégico com as necessidades dos clientes e supervisiona a transição da entrega de consultoria para a adoção operacional.

Supervisiona o desenvolvimento e a entrega dos serviços de consultoria dentro do quadro estratégico acordado.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Orienta a direção estratégica e as operações de uma prática de consultoria significativa.

Engaja-se com as principais partes interessadas nos mais altos níveis para garantir que os serviços de consultoria impulsionem os resultados estratégicos.

Gerencia as relações globais com os clientes e o desenvolvimento de parcerias de consultoria de longo prazo, mantendo altos padrões de prestação de serviços e prática ética.

Supervisiona o desenvolvimento de práticas, propostas, vendas, gerenciamento de contas e a prestação de serviços de consultoria em diversos temas.

Consultoria especializada **TECH**

Fornecer aconselhamento confiável e orientação profissional especializada em uma área específica.

Notas orientativas

Esta habilidade envolve desenvolver e usar conhecimentos especializados para oferecer conselhos e orientação confiáveis, diferentes da orientação geral ou resolução de problemas.

O aconselhamento profissional é o fornecimento de recomendações, orientações e soluções especializadas, objetivas e baseadas em evidências para enfrentar desafios ou oportunidades específicas, com base no conhecimento, habilidades e experiência aprofundados do consultor.

A especialização pode abranger um aspecto específico da tecnologia da informação ou das comunicações, práticas digitais, metodologias ou áreas de aplicação e pode se estender à aplicação de conhecimentos de outras disciplinas, como direito, finanças, relações públicas, ética ou recursos humanos, em tópicos relacionados à tecnologia.

As atividades incluem, entre outras:

- pesquisa e análise para se manter atualizado com os últimos desenvolvimentos na área especializada;
- fornecer aconselhamento e recomendações de especialistas, com base em uma compreensão profunda do assunto;
- colaboração com outros especialistas para garantir aconselhamento abrangente e coerente;
- comunicação clara de informações complexas para não especialistas;
- criação de diretrizes, padrões e práticas recomendadas, relacionadas à área de especialização;
- fornecer mentoria e orientação para apoiar o desenvolvimento de conhecimentos especializados dentro da organização.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Fornecer aconselhamento detalhado e específico para apoiar o planejamento e as operações da organização, geralmente relacionado à área imediata de responsabilidade.

Mantém ativamente um nível de conhecimento reconhecido como especialista em uma ou mais especialidades identificáveis.

Reconhece e identifica os limites de seu próprio conhecimento especializado.

Quando apropriado, colabora com outros especialistas para garantir que o aconselhamento oferecido seja profissionalmente sólido e adequado às necessidades da organização.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Fornecer conselhos profissionais que informam a liderança operacional e influenciam a tradução da estratégia nas operações em sua área especializada.

Supervisiona o fornecimento de aconselhamento especializado por terceiros.

Consolida conhecimentos de diversas fontes, incluindo especialistas terceirizados, para fornecer aconselhamento coerente e profissionalmente sólido para atingir os objetivos organizacionais.

Apoia e promove o desenvolvimento e o compartilhamento de conhecimentos especializados dentro da organização.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera e promove o desenvolvimento e aplicação de conhecimentos especializados em toda a organização, fornecendo aconselhamento profissional que forma a direção e decisões de alto nível.

Mantém uma rede de especialistas reconhecidos (dentro e/ou fora da organização) que pode fornecer aconselhamento especializado em áreas relevantes.

Influencia ativamente o planejamento de desenvolvimento profissional em uma parte significativa da organização para promover o desenvolvimento de conhecimentos especializados apropriados e fornecer aconselhamento profissional de alta qualidade.

Informação e conformidade de dados PEDP

Implementar e promover o cumprimento da legislação de gestão de informações e dados.

Notas orientativas

Inclui a legislação relativa à retenção, uso e divulgação de dados pessoais.

As atividades podem incluir, entre outras:

- aconselhamento especializado sobre políticas, procedimentos e governança;
- projeto de produtos, serviços e sistemas que respeitem a privacidade do cliente e integrem a proteção de dados;
- realização de avaliações de impacto, identificação de riscos, permitindo o uso prudente de dados, e resolução de problemas com produtos e serviços;
- resposta a incidentes;
- acompanhamento do desenvolvimento legislativo;
- criação de modelos e estruturas de risco;
- atuação junto a especialistas no assunto em áreas como jurídica, relações públicas, aprendizagem e desenvolvimento, compras, segurança, gerenciamento de dados e arquitetura.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Apoia a implementação de políticas, padrões e diretrizes relacionadas à legislação de informações e dados e requisitos de conformidade.

Monitora a implementação de controles eficazes para delegação interna, auditoria e controle relacionados à gestão da informação.

Relata o status consolidado dos controles de informação para orientar uma tomada de decisão eficaz.

Identifica riscos relacionados ao uso de informações e dados sujeitos a legislações específicas. Recomenda ações corretivas conforme necessário.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Contribui para políticas, padrões e diretrizes para informações e conformidade de dados.

Fornece aconselhamento autorizado sobre a implementação de controles de conformidade em produtos, serviços e sistemas.

Investiga violações e recomenda melhorias de controle. Mantenha um inventário de dados legislativos, realiza avaliações de risco e especifica as mudanças necessárias.

Assegura que pedidos e reclamações formais sejam tratadas de acordo com procedimentos. Prepara e apresenta relatórios às autoridades relevantes, garantindo que todos os requisitos de conformidade sejam cumpridos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve estratégias para o cumprimento da legislação de dados.

Garante que a política e os padrões de conformidade com a legislação de dados sejam adequados, atuais e corretamente implementados.

Atua como o contato da organização para as autoridades reguladoras.

Opera como um foco para a legislação de dados para a organização, trabalhando com especialistas para fornecer aconselhamento e orientações confiáveis.

Métodos e ferramentas METL

Liderar a adoção, gestão e otimização de métodos e ferramentas, garantindo uso eficaz e alinhamento com objetivos organizacionais.

Notas orientativas

Há uma ampla gama de métodos e ferramentas que normalmente suportam áreas tais como, entre outros: planejamento, desenvolvimento, teste, operação, gerenciamento e manutenção de sistemas. O foco é garantir que esses métodos e ferramentas não sejam apenas disponíveis, mas sejam gerenciados, refinados e aplicados adequadamente em toda a organização para melhorar a eficiência, qualidade e consistência.

As atividades podem incluir, entre outras:

- avaliação, seleção e implementação de métodos e ferramentas;
- gestão de métodos e ferramentas para possibilitar o uso eficaz por outros;
- medição, adaptação, melhoria e automatização do uso de métodos e ferramentas;
- desenvolver e manter documentação e guias de usuário para métodos e ferramentas;
- fornecer orientação, apoio e treinamento para a adoção de novos métodos e ferramentas;
- avaliar a eficácia dos métodos e ferramentas implementados;
- manter-se informado sobre os desenvolvimentos da indústria relacionados aos métodos e ferramentas;
- alinhar métodos e ferramentas com padrões organizacionais e boas práticas.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Fornecer suporte de rotina usando diretrizes acordadas sobre o uso de métodos e ferramentas bem estabelecidas.

Auxilia na configuração e manutenção de métodos e ferramentas sob supervisão rotineira.

Apoia a criação e atualização de documentação relacionada a métodos e ferramentas.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Fornecer suporte ao uso de métodos e ferramentas existentes.

Configura e mantém métodos e ferramentas dentro de um contexto conhecido.

Cria e atualiza a documentação de métodos e ferramentas.

Identifica e resolve problemas básicos relacionados ao uso de ferramentas.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Interage com as partes interessadas para entender os requisitos e recomenda soluções apropriadas.

Fornecer conselhos e orientações para apoiar a adoção de métodos e ferramentas e a adesão às políticas e normas.

Adapta processos para atender a necessidades específicas, assegurando que estejam alinhados com as normas estabelecidas e sejam informados por avaliações de métodos e ferramentas.

Revisa e melhora o uso e aplicação de métodos e ferramentas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Oferece orientação e liderança especializadas para promover a adoção de métodos e ferramentas e o cumprimento de políticas e padrões.

Avalia e seleciona métodos e ferramentas apropriados de acordo com as políticas e padrões acordados. Contribui para políticas, padrões e diretrizes organizacionais para métodos e ferramentas.

Implementa métodos e ferramentas nos níveis de programa, projeto e equipe, incluindo a seleção e adaptação conforme os padrões estabelecidos.

Gerencia revisões dos benefícios e do valor dos métodos e ferramentas. Identifica e recomenda melhorias que apoiem os objetivos mais amplos da organização.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas organizacionais, normas e diretrizes para métodos e ferramentas.

Define direção e lidera a introdução e uso de técnicas, metodologias e ferramentas, para atender aos requisitos do negócio.

Lidera o desenvolvimento de capacidades organizacionais em métodos e ferramentas para garantir a adoção consistente e aderência e inovação em métodos e ferramentas.

Garante o compromisso organizacional e os recursos para métodos e ferramentas. Promove a melhoria contínua e a inovação em métodos e ferramentas.

Gestão de portfólio POMG

Desenvolvimento e aplicação de uma estrutura de gestão para definir e entregar um portfólio de programas, projetos e/ou serviços em andamento.

Notas orientativas

As atividades incluem, entre outras:

- alinhamento dos investimentos com estratégias e objetivos de negócios específicos;
- assegurar que os quadros de governança orientem os processos de avaliação estratégica de investimentos e tomada de decisões;
- avaliação de custos, riscos, interdependências e impacto nas atividades de negócios existentes;
- identificação de problemas com estrutura de portfólio, custo, risco, interdependências, impacto nas atividades de negócios atuais e os benefícios estratégicos a serem alcançados;
- implementação de práticas de gerenciamento de portfólio que ofereçam suporte ao trabalho iterativo/ágil;
- medição e avaliação objetiva de mudanças potenciais e benefícios a serem alcançados;
- priorização da utilização de recursos e mudanças a serem implementadas;
- revisão periódica de portfólios;
- gerenciamento do pipeline de serviços (proposto ou em desenvolvimento), catálogo de serviços (ativo ou disponível para implantação) e serviços desativados.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Garante que os líderes de programas/projetos e/ou responsáveis pelos serviços cumpram as estruturas de governança e o cronograma de gerenciamento de portfólio acordados.

Explica quais informações são necessárias e garante que forneçam essas informações para metas acordadas de prazos e precisão.

Produz relatórios conforme apropriado para a governança do portfólio, incluindo recomendações para mudanças no portfólio.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Engaja e influencia os gerentes seniores para garantir que o portfólio atenda aos objetivos de negócios acordados.

Lidera a definição, planejamento, agendamento e monitoramento das atividades do portfólio, garantindo o alinhamento com as normas de governança.

Assegura que cada componente do portfólio contribua para os objetivos globais. Identifica e aborda questões relacionadas com o portfólio, recomendando e monitorando ações corretivas.

Coleta e resume medidas de portfólio, relatando o status e garantindo a conformidade com as estruturas de governança.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Autoriza a estruturação de portfólios e alinha o portfólio com estratégias, objetivos, estruturas de governança e oportunidades emergentes.

Lidera a definição, implementação e revisão da estrutura de gerenciamento de portfólio da organização. Define parâmetros para a priorização de recursos e as mudanças a serem implementadas.

Recomenda e implementa medidas corretivas engajando e influenciando a alta administração.

Orienta o monitoramento contínuo e a revisão dos portfólios quanto ao impacto nas atividades de negócios atuais e os benefícios estratégicos a serem alcançados. Implementa estruturas de governança de portfólio e relatórios eficazes.

Gestão de programas PGMG

Identificação, planejamento e coordenação de um conjunto de projetos e atividades em apoio a estratégias de negócio e objetivos específicos.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- gerenciamento de interdependências em apoio a estratégias e objetivos de negócios específicos;
- manutenção de uma visão estratégica sobre o conjunto de projetos;
- prover a estrutura para a implementação de iniciativas de negócios ou mudanças em larga escala;
- implementação de práticas de gestão de programas para dar suporte ao trabalho iterativo/ágil;
- assegurar que as atividades do programa estejam de acordo com os padrões e práticas de governança organizacional;
- concepção, manutenção e comunicação de uma visão dos resultados do programa e benefícios associados;
- acordar os requisitos de negócios e traduzi-los em planos operacionais;
- determinação, monitoramento e revisão do escopo do programa, custos e benefícios esperados;
- programação dos recursos do programa, interdependências e risco do programa.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Planeja, dirige e coordena atividades para gerenciar e implementar um programa desde a iniciação até a transição final para a gestão operacional e de rotina.

Planeja, agenda, monitora e reporta atividades relacionadas ao programa. Estabelece e mantém frameworks adequados e eficazes de governança e gestão de riscos.

Garante que políticas abrangentes de comunicação e relatórios estejam em vigor e sejam seguidas. Mantém-se atento às evoluções técnicas atuais que possam oferecer oportunidades aos programas.

Assegura que os programas sejam gerenciados para alcançar os benefícios de negócios acordados dentro dos prazos estabelecidos.

Nível 7

***Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza:** Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.*

Estabelece a estratégia organizacional governando a gestão de programas, incluindo a aplicação de metodologias adequadas.

Planeja, dirige e coordena atividades para gerenciar e implementar programas complexos, desde a iniciação até a completa integração com a gestão operacional regular do negócio. Alinha os objetivos do programa com as metas de negócios e autoriza projetos e atividades relacionados.

Planeja, agenda, monitora e reporta as atividades do programa, apoiado por estratégias abrangentes de comunicação e relatórios.

Garante que frameworks de governança e gestão de riscos estejam em vigor para apoiar a tomada de decisões estratégicas e a execução do programa.

Gestão de projetos PRMG

Entregar os resultados acordados do projeto, alinhando técnicas de gestão adequadas, colaboração, liderança e governança aos contextos específicos do projeto e da organização.

Notas orientativas

Essa habilidade é aplicável a todas as técnicas e ciclos de vida de gerenciamento de projetos, que podem variar de abordagens preditivas (orientadas por planos) a abordagens adaptativas (iterativas/ ágeis).

As atividades podem incluir, entre outras:

- seleção de técnicas e modelos de ciclo de vida com base no contexto do projeto
- assegurar que as atividades do projeto estejam alinhadas com os frameworks de governança e com as normas organizacionais
- estabelecimento de estruturas de equipe e de um ambiente de trabalho colaborativo
- comunicação com as partes interessadas e manutenção do foco nas necessidades e prioridades do negócio
- uso de técnicas visuais para rastreamento e relatórios de projetos
- timeboxing e entregas incrementais
- definição de entregas, marcos e dependências
- aplicação de processos de controle de mudanças e gerenciamento de riscos
- aquisição dos recursos e habilidades necessárias
- acordar sobre restrições de custos, prazos, qualidade e escopo
- revisão de experiências e aprendizado com projetos atuais e anteriores
- garantia de que os projetos sejam formalmente encerrados e revisados.

A compreensão do tamanho e da complexidade do projeto é útil ao aplicar a habilidade de gestão de projetos. Os fatores típicos que influenciam a complexidade de um projeto são a complexidade de recursos, escala de impacto organizacional, uso de novas tecnologias, número de interdependências, estabilidade de requisitos, implicações de negócios e riscos.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Define, documenta e executa pequenos projetos ou subprojetos.

Trabalha independente ou com uma pequena equipe participando ativamente em todas as fases do projeto. Aplica os métodos e ferramentas de gerenciamento de projetos apropriados. Identifica, avalia e gerencia os riscos de forma eficaz.

Prepara planos de projeto realistas (incluindo escopo, cronograma, qualidade, risco e planos de comunicação), garantindo o envolvimento das partes interessadas e o alinhamento com os padrões de governança organizacional.

Rastreia as atividades em relação ao cronograma do projeto, gerenciando o envolvimento das partes interessadas conforme apropriado. Monitora custos, tempos, qualidade e recursos usados. Toma medidas quando estes excedem as tolerâncias acordadas.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Assume toda a responsabilidade pela definição, abordagem, facilitação e conclusão satisfatória de projetos de médio porte.

Fornece liderança eficaz à equipe do projeto, adotando métodos e ferramentas de gerenciamento de projetos adequados. Gerencia processos de controle de mudança e avaliação de riscos, garantindo que os projetos estejam alinhados com os frameworks de governança e prioridades de negócios.

Comunica regularmente com as partes interessadas, garantindo que as entregas dos projetos atendam aos padrões, orçamentos e prazos acordados. Assegura que as revisões de qualidade de projetos e produtos ocorram conforme programado e de acordo com os procedimentos.

Monitora proativamente as métricas de desempenho, implementando ações preventivas e corretivas se necessário.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Assume toda a responsabilidade pela definição, documentação e conclusão bem-sucedida de projetos complexos.

Adota e adapta métodos e ferramentas de gerenciamento de projetos adequados às necessidades do projeto. Assegura monitoramento e controle eficazes de recursos, orçamentos e prazos.

Integra gerenciamento de risco robusto em frameworks de governança para alinhar decisões com padrões e disposição da organização em correr riscos.

Gerencia as expectativas das principais partes interessadas, garantindo que todas as atividades estejam alinhadas com os objetivos da organização, entreguem os resultados acordados e proporcionem valor para o negócio.

Nível 7

***Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza:** Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.*

Define a estratégia organizacional que rege a direção e a condução da gestão de projetos, garantindo que os projetos estejam alinhados com os objetivos estratégicos e com as estruturas de governança.

Autoriza a gestão de projetos de grande escala. Lidera o planejamento, programação, controle e relatórios de atividades de projetos estratégicos, de alto impacto e de alto risco.

Supervisiona a seleção e aplicação de metodologias de projetos. Dirige a abordagem para a gestão de riscos para projetos, garantindo que os riscos e questões sejam gerenciados de acordo com as políticas organizacionais.

Garante que os projetos entreguem os benefícios pretendidos e contribuam para metas de longo prazo.

Suporte a portfólios, programas e projetos PROF

Fornecimento de suporte e orientações sobre processos, procedimentos, ferramentas e técnicas de gerenciamento de portfólio, programas e projetos.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- apoiar a definição de portfólios, programas e projetos;
- desenvolver e aplicar novas ou modificadas práticas de trabalho em todo o portfólio;
- gerenciamento da taxa na qual novos projetos são iniciados para se adequar à capacidade disponível;
- assessoria no desenvolvimento, produção e manutenção de tempos, recursos, custos e planos de exceções em casos de negócios;
- aconselhamento sobre o uso de ferramentas de software;
- acompanhamento e reporte do progresso e do desempenho;
- promoção de reuniões e workshops de portfólio/programa/projeto;
- aconselhamento e compartilhamento de conhecimento sobre normas e como cumpri-las.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na compilação de relatórios para projetos, programas ou portfólios.

Mantém arquivos de programas e projetos a partir de dados reais e planejados.

Trabalha sob supervisão para apoiar as necessidades administrativas das equipes do projeto, contribuindo para as atividades de rotina do projeto.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Fornecer suporte básico para projetos, programas ou portfólios.

Ajuda com planejamento, agendamento, acompanhamento e relatórios usando ferramentas e processos de gerenciamento de projetos estabelecidos. Segue soluções recomendadas para garantir documentação e comunicação precisas do progresso do projeto.

Colabora estreitamente com equipes de projeto e partes interessadas, reunindo atualizações e informações para manter registros de projetos e assegurar o alinhamento com objetivos do projeto.

Participa em conselhos de projeto, equipes de garantia e reuniões de revisão de qualidade quando necessário.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Oferece suporte a conselhos de controle de programas ou projetos, equipes de garantia de projetos e reuniões de revisão de qualidade.

Assume a responsabilidade pela prestação de serviços de suporte a projetos. Utiliza soluções de controle de projetos para planejamento, agendamento e acompanhamento. Configura e fornece orientações sobre softwares, procedimentos, processos, ferramentas e técnicas de gerenciamento de projetos.

Fornecer orientações básicas sobre propostas de projetos. Pode oferecer visões gerais sobre projetos em tópicos como riscos, qualidade, finanças ou gestão de configuração.

Trabalha em estreita colaboração com conselhos de projetos e reuniões de revisão, contribuindo ativamente para discussões e decisões.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Assume a responsabilidade pelo fornecimento de portfólio, programa e suporte a projetos.

Fornecer aconselhamento sobre os padrões, procedimentos, métodos, ferramentas e técnicas disponíveis.

Avalia o desempenho de projetos e/ou programas e recomenda mudanças quando necessário.

Contribui para revisões e auditorias de gerenciamento de projetos e programas para garantir conformidade com padrões.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera a implementação e entrega de serviços de portfólio, programa e escritório de projetos.

Define a abordagem/política e estabelece padrões para o suporte fornecido para gerenciamento e monitoramento de portfólios, programas e projetos.

Gerencia recursos para garantir a entrega de serviços/recursos eficazes de acordo com a demanda atual e futura.

Analisa e melhora a entrega do portfólio, programas e serviços do escritório de projetos.

Gestão de Entrega DEMG

Garantir a entrega bem sucedida de produtos e serviços novos ou atualizados por meio de liderança e colaboração eficazes dentro de ciclos de entrega definidos.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- selecionar, adaptar e orientar equipes no uso de abordagens de entrega
- estabelecer e gerenciar equipes colaborativas de entrega, garantindo que elas tenham os recursos e habilidades necessárias
- manter o ritmo de entrega por meio de processos eficazes, incluindo controle de mudanças e gerenciamento de riscos
- conduzir revisões, facilitar melhorias contínuas e monitorar a qualidade e o desempenho
- comunicar com partes interessadas técnicas e não-técnicas, utilizando técnicas visuais para rastrear e reportar o progresso
- gerenciar e priorizar itens de trabalho, planejar entregas e coordenar com as partes interessadas para alinhamento entre entregas e marcos
- garantir o encerramento e a transição dos produtos/serviços entregues.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Gerencia a rotina de entrega de pequenos produtos ou serviços, ou partes específicas de um produto ou serviço maior.

Segue metodologias de entrega, ferramentas e processos de qualidade. Monitora a adesão da equipe a essas práticas.

Coordena os processos de planejamento da equipe com base nas prioridades estabelecidas dos itens de trabalho. Rastreia e reporta sobre o progresso de entrega, riscos e problemas.

Apoia um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo, demonstrando comportamentos apropriados. Contribui para a melhoria contínua dos processos de entrega dentro da equipe.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Gerencia a entrega de produtos ou serviços para iniciativas de pequeno a médio porte.

Aplica metodologias e ferramentas de entrega apropriadas. Estabelece e lidera equipes de entrega, criando um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo.

Gerencia a priorização de itens de trabalho, lidera processos de planejamento de iterações e garante que o valor seja entregue progressivamente ao longo do ciclo de entrega. Comunica o progresso, riscos e questões de entrega aos partes interessadas.

Assegura a qualidade das entregas. Participa em revisões e contribui para a melhoria contínua dos processos de entrega dentro do escopo da equipe ou iniciativa.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera a entrega de produtos ou serviços para iniciativas grandes ou complexas.

Adapta abordagens de entrega com base no contexto e complexidade da iniciativa. Fornece liderança e orientação a várias equipes de entrega. Colabora com as partes interessadas para alinhar objetivos de entrega com objetivos de negócios. Gerencia proativamente riscos, dependências e mudanças que podem impactar a entrega.

Assegura a alocação ideal de recursos e habilidades entre as equipes. Monitora métricas de entrega-chave, garantindo transparência e visibilidade.

Conduz a melhoria contínua dos processos e práticas de entrega em toda a organização

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define e supervisiona a estratégia de entrega para vários produtos ou serviços.

Alinha a estratégia de entrega com os objetivos organizacionais e com as necessidades dos clientes. Assegura a atribuição eficaz de recursos e orçamento.

Monitora e reporta o desempenho da entrega de produtos e serviços, garantindo o alinhamento com os objetivos. Identifica e mitiga os riscos e problemas sistêmicos.

Define a direção e os padrões para a gestão de entrega em toda a organização. Lidera o desenvolvimento de uma cultura focada na melhoria contínua e no foco no cliente.

Análise da situação do negócio BUSA

Investigação de situações de negócio visando definir recomendações para ações de melhoria.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- planejamento para análise de situação de negócios
- estabelecimento de uma abordagem investigativa
- envolvimento com as partes interessadas relevantes
- revisão do contexto estratégico, incluindo a visão, missão, objetivos, estratégia e tática da organização e o ambiente externo de negócios
- definição dos problemas e análise das respectivas causas
- identificação de mudanças potenciais para resolver problemas ou aproveitar oportunidades
- obtenção de acordo sobre as conclusões e recomendações.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda na investigação de situações de negócios para ajudar a identificar e analisar problemas e oportunidades, sob supervisão de rotina.

Ajuda a coletar e organizar dados e informações para apoiar recomendações.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Investiga situações de negócios diretas para identificar e analisar problemas e oportunidades.

Contribui para a recomendação de melhorias.

Segue padrões e técnicas acordados para investigar, analisar e documentar situações de negócios.

Envolve-se com as partes interessadas sob direção.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Investiga situações de negócios onde há alguma complexidade e ambiguidade.

Adota visão holística para identificar e analisar problemas e oportunidades.

Contribui para a seleção da abordagem e técnicas a serem utilizadas para a análise da situação do negócio.

Conduz análise de causa raiz e identifica recomendações para melhorias. Engaja e colabora com stakeholders operacionais.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja, gerencia e investiga a análise da situação empresarial onde há ambiguidade e complexidade significativas.

Aconselha sobre a abordagem e as técnicas a serem usadas para análise da situação empresarial. Garante a visão holística adotada para identificar e analisar problemas e oportunidades abrangentes.

Envolve e colabora com uma ampla gama de partes interessadas, incluindo aquelas no nível de gestão. Obtém concordância das partes interessadas com conclusões e recomendações.

Contribui para a definição de padrões e diretrizes organizacionais para análise da situação empresarial.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Inicia e lidera análise da situação de negócios onde há extensa ambiguidade, complexidade e impactos potencialmente significativos na organização.

Estabelece e promove a necessidade de análise holística da situação do negócio, antes do início do programa de mudança.

Envolve-se com as partes interessadas em nível executivo e aconselha sobre as iniciativas de mudança recomendadas.

Define políticas organizacionais, padrões e técnicas para a análise da situação dos negócios.

Avaliação de viabilidade FEAS

Definição, avaliação e descrição de opções de mudança de negócios, visando viabilidade financeira, técnica e de negócios e alinhamento estratégico.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- geração e definição de opções
- garantia de que as opções estejam alinhadas com a visão, missão, objetivos, estratégias e táticas da organização
- envolvimento com as partes interessadas e especialistas relevantes
- avaliação de opções de viabilidade financeira, técnica e de negócios

A avaliação da viabilidade é multidimensional. As opções de mudança devem ser avaliadas em várias dimensões, incluindo, entre outros: financeira, técnica, capacidade e cultura organizacional, contexto estratégico, ambiente econômico e/ou comercial.

A avaliação de viabilidade normalmente resulta em um caso de negócio documentado que é usado para apoiar a tomada de decisões organizacionais sobre os investimentos propostos. Esta habilidade está focada na geração, análise e documentação de opções de investimento.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia nas tarefas de avaliação de viabilidade sob supervisão de rotina.

Ajuda a reunir informações necessárias para avaliações de viabilidade.

Suporta a identificação e documentação de opções para a mudança de negócios.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Suporta identificação de opções e a avaliação de viabilidade.

Seleciona e emprega técnicas padrão para obter as informações necessárias para avaliações de viabilidade.

Dá suporte à identificação de custos e benefícios tangíveis e o desenvolvimento de casos de negócios.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Seleciona abordagens e técnicas de avaliação de viabilidade relevantes.

Identifica a gama de opções possíveis. Realiza a pré-seleção de opções e a avaliação de viabilidade.

Envolve as partes interessadas internas e externas para obter as informações necessárias para avaliações de viabilidade.

Oferece suporte à preparação de casos de negócios, incluindo análises de custo/benefício, impacto e risco para cada opção.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia o trabalho investigativo para permitir avaliações de viabilidade.

Colabora com as partes interessadas e especialistas para obter as informações necessárias para avaliações de viabilidade.

Orienta na seleção de abordagens e técnicas de avaliação de viabilidade relevantes para a situação e opções do negócio.

Prepara casos de negócios, incluindo análises de custo/benefício, impacto e risco para cada opção.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Estabelece um framework organizacional e padrões para avaliação de viabilidade e desenvolvimento de casos de negócios.

Dirige e lidera avaliações de viabilidade para iniciativas que terão um impacto significativo na organização.

Envolve-se com as partes interessadas seniores para esclarecer o contexto estratégico das opções de investimento. Direciona e lidera a seleção de abordagens e técnicas de avaliação de viabilidade que sejam relevantes para a situação e as opções do negócio.

Apresenta avaliações de viabilidade e casos de negócios para as partes interessadas sênior e apoia a tomada de decisões sobre opções de investimento.

Definição e gerenciamento de requisitos REQM

Gerenciamento de requisitos durante todo o ciclo de vida operacional e de entrega.

Notas orientativas

Requisitos podem estar relacionados a software, sistemas, dados, processos, produtos ou serviços.

As atividades podem incluir, entre outras:

- identificação e análise de requisitos, funcionais e não funcionais
- garantia de que os requisitos, prioridades e critérios de aceitação do cliente sejam capturados e validados com precisão
- organização e priorização de requisitos que usem técnicas como, por exemplo, mapas de produto, épicos, histórias de usuários e backlogs
- especificação e validação de requisitos, restrições e critérios de aceitação a um nível que permita o desenvolvimento e operações eficazes de software, sistemas, processos, produtos e serviços novos ou alterados
- negociação de compensações aceitáveis para as principais partes interessadas e dentro de restrições orçamentárias, técnicas, regulatórias e outras
- adoção e adaptação de modelos de ciclo de vida de gerenciamento de requisitos.

A abordagem do ciclo de vida dos requisitos será baseada no contexto do trabalho e pode ser selecionada a partir de abordagens preditivas (orientadas a planos) ou adaptativas (iterativas/ágeis).

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Usa técnicas padrão para obter, especificar e documentar requisitos para áreas de assunto simples, com limites claramente definidos.

Auxilia na definição e gerenciamento de requisitos.

Auxilia na criação de uma linha de base de requisitos/pendências.

Auxilia na investigação e aplicação de alterações nos requisitos.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Define e gerencia o escopo, definição de requisitos e atividades de priorização para mudanças em pequena escala e auxilia em iniciativas de mudança mais complexas.

Segue os padrões acordados, aplicando técnicas apropriadas para obter e documentar requisitos detalhados. Fornece um desafio construtivo para as partes interessadas, conforme necessário. Revisa os requisitos quanto a erros e omissões.

Prioriza requisitos e documenta a rastreabilidade até a origem.

Fornecer contribuições para a linha de base/backlog de requisitos. Investiga, gerencia e aplica solicitações de alterações nos requisitos, em conformidade com a política de gerenciamento de mudanças.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Define e gerencia atividades de escopo, definição de requisitos e priorização para iniciativas de porte e complexidade médios.

Contribui na seleção da abordagem dos requisitos.

Facilita a contribuição das partes interessadas, oferece desafios construtivos e possibilita a priorização eficaz dos requisitos.

Estabelece linhas de base de requisitos ou backlogs, obtém acordo apropriado para requisitos e garante rastreabilidade até a origem.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e conduz o escopo, a definição de requisitos e as atividades de priorização para iniciativas grandes e complexas.

Seleciona, adota e adapta a definição e os métodos, ferramentas e técnicas de gerenciamento apropriados dos requisitos. Contribui para o desenvolvimento de métodos e padrões organizacionais para o gerenciamento de requisitos.

Obtém informações e acordos com os requisitos de uma gama diversificada de partes interessadas. Negocia com as partes interessadas para gerenciar prioridades e conflitos concorrentes.

Estabelece linhas de base de requisitos ou backlogs. Garante que as mudanças nos requisitos sejam investigadas e gerenciadas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Defende a importância e o valor dos princípios de gerenciamento de requisitos e a seleção de modelos de ciclo de vida de gerenciamento de requisitos apropriados.

Desenvolve políticas organizacionais, normas e diretrizes para definição e gerenciamento de requisitos.

Planeja e lidera o escopo, a definição de requisitos e a definição de prioridades para programas complexos e estratégicos.

Impulsiona a adoção e a adesão a políticas e padrões. Desenvolve novos métodos e capacidades organizacionais para o gerenciamento de requisitos.

Modelagem de negócios BSMO

Criação de modelos abstratos ou destilados de cenários de negócios, representando processos, dados e funções para apoiar a tomada de decisão e análise.

Notas orientativas

Predominantemente focada na representação de processos, papéis, dados, organização e tempo. Modelos podem ser usados para representar um assunto com vários níveis de detalhe e decomposição.

Os modelos de negócios geralmente são criados para comunicar e fornecer insights sobre cenários existentes, conceituais ou propostos. Como tal, eles, provavelmente, serão modelos de trabalho que permitem a comparação de resultados alternativos com base na mudança de entradas e parâmetros.

As atividades podem incluir, entre outras:

- coleta e análise de requisitos de negócios
- criar representações visuais de fluxos de trabalho, processos e estruturas de negócios
- Desenvolvimento e teste de modelos de simulação
- Facilitar workshops para validar e refinar modelos
- apresentar modelos às partes interessadas e explicar suas implicações.

Essa habilidade não deve ser aplicada à criação de todos os diagramas relacionados à descrição e explicação de conceitos de negócios. Pesquise outras habilidades do SFIA, tais como, entre outros:

Análise da situação de negócios; Modelagem e design de dados; Arquitetura corporativa e de negócios; Planejamento e implementação organizacional.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda a criar modelos para cenários de negócios simples e bem definidos sob orientação.

Utiliza técnicas estabelecidas, de acordo com orientações, para modelar áreas de assunto simples com limites claramente definidos.

Apoia atividades de modelagem mais complexas sob a orientação de outros, organizando informações e ajudando a aplicar técnicas relevantes.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Produzir modelos para cenários de negócios simples com limites claros, selecionando técnicas adequadas para atender aos objetivos atribuídos.

Interage com especialistas em assuntos para garantir que os modelos sejam precisos e atendam aos requisitos de negócios. Aplica técnicas estabelecidas para atender aos objetivos, modelando processos de negócios, funções e dados.

Colabora com as partes interessadas para resolver problemas e garantir que os modelos forneçam clareza e insights.

Teste modelos e faz melhorias conforme necessário, garantindo precisão e relevância para o contexto de negócios.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenvolve modelos para cenários de negócios complexos e ambíguos.

Seleciona técnicas e abordagens apropriadas para garantir que os modelos capturem os elementos de negócios necessários. Planeia de forma independente atividades de modelagem, garantindo o alinhamento com objetivos de negócios.

Colabora com as partes interessadas operacionais para validar e refinar modelos com base em feedback, e para obter acordo sobre os resultados de modelagem e suas implicações.

Aconselha as partes interessadas a interpretar e aplicar modelos para a tomada de decisões e melhorias de negócios.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia o desenvolvimento de modelos que suportam objetivos de negócios estratégicos.

Trabalha em cenários complexos e ambíguos, aplicando técnicas e métodos avançados. Cria modelos personalizados para contextos não padronizados e assegura que estejam alinhados com a estratégia de negócios global.

Assegura a qualidade do trabalho de modelagem de negócios.

Engage e colabora com uma ampla gama de partes interessadas, fornecendo orientação sobre a seleção e aplicação de técnicas de modelagem apropriadas. Influencia a tomada de decisão apresentando modelos que destacam insights de negócios-chave.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define padrões organizacionais para modelagem de negócios, garantindo que os modelos estejam alinhados com objetivos estratégicos de negócios.

Supervisiona a criação e manutenção de modelos em múltiplas funções e departamentos, garantindo que sejam usados de forma eficaz.

Lidera iniciativas em toda a organização para melhorar a modelagem de negócios, introduzindo novas técnicas quando necessário.

Engaja-se com as partes interessadas seniores para obter concordância sobre modelos estratégicos e as decisões que eles informam.

Teste de aceitação do usuário BPTS

Validação de sistemas, produtos, processos comerciais ou serviços para determinar se os critérios de aceitação foram atendidos.

Notas orientativas

As atividades incluem, entre outras:

- definição e aplicação de normas para o teste de aceitação do utilizador (UAT)
- planejamento, identificação, desenho, gerenciamento, execução e relatórios dos resultados de testes de aceitação
- colaboração com uma série de stakeholders relevantes
- definição de critérios claros de entrada e saída para UAT
- solicitação e aceitação formal de sistemas, produtos ou serviços
- criação de critérios de aceitação mensuráveis relacionados a requisitos funcionais e não funcionais, funcionalidades, processos de negócios, histórias de usuários e regras de negócios
- elaboração de casos/cenários de teste de aceitação a partir de critérios de aceitação
- viabilização de testes exploratórios para descobrir comportamentos inesperados
- implantação de testes de escritório modelo para simular o uso do mundo real
- garantir a formação adequada para usuários envolvidos na UAT
- fornecer informações sobre os requisitos de recursos da UAT, incluindo habilidades e disponibilidade necessárias.

A abordagem de teste de aceitação será baseada no contexto do trabalho e pode ser selecionada a partir de abordagens preditivas (orientadas a planos) ou adaptativas (iterativas/ágeis).

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia no planejamento e preparação de testes de aceitação para sistemas, produtos, processos comerciais ou serviços.

Auxilia na coleta de feedback de testes de aceitação.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Segue padrões e técnicas acordados para elaborar casos e cenários de teste baseados em critérios de aceitação predefinidos.

Analisa e relata atividades de teste, resultados, problemas e riscos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenvolve critérios de aceitação relacionados a requisitos funcionais e não funcionais, processos comerciais, recursos, histórias de usuários e regras de negócios.

Desenha e especifica casos e cenários de teste para verificar se os sistemas, produtos e serviços atendem aos critérios de aceitação e proporcionam os benefícios de negócios previstos.

Colabora com os colegas de projeto e as partes interessadas envolvidas na análise, desenvolvimento e uso operacional de produtos, sistemas ou serviços para a exatidão e uma cobertura de teste abrangente.

Analisa e relata atividades de teste, resultados, problemas e riscos, incluindo o trabalho de outras pessoas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia a atividade de teste de aceitação do usuário.

Especifica o ambiente de teste. Gerencia a criação de casos e cenários de teste, garantindo que eles reflitam condições operacionais realistas e necessidades de cobertura.

Assegura que os critérios de entrada e saída sejam definidos e cumpridos antes de os testes de aceitação de usuários começarem ou terminarem. Especifica os recursos de usuário necessários. Assegura que os usuários recebam treinamento e suporte adequados.

Assegura que os testes e resultados sejam documentados, analisados e reportados, destacando os problemas e riscos para as partes interessadas. Fornece aconselhamento autorizado sobre o planejamento e execução de testes de aceitação.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Dirige a abordagem da organização para testes de aceitação de usuários.

Convoca as partes interessadas seniores para garantir o compromisso e os recursos da organização para testes de aceitação eficazes.

Integra critérios de entrada e saída no planejamento e execução de testes de aceitação de usuários. Fornece informações sobre os recursos necessários, incluindo habilidades e disponibilidade, para atividades de testes de aceitação de usuários. Relatórios sobre quaisquer riscos e problemas significativos, recomendando ações conforme necessário.

Desenvolve políticas, padrões e diretrizes organizacionais para testes de aceitação. Desenvolve capacidades e métodos de testes de aceitação para a organização.

Pesquisa de vulnerabilidades VURE

Condução de pesquisas aplicadas para identificar, avaliar e mitigar vulnerabilidades e fraquezas de segurança novas ou desconhecidas.

Notas orientativas

Uma vulnerabilidade de segurança é uma fraqueza, falha ou erro encontrado em um sistema de segurança que tem o potencial de ser aproveitado por um agente externo para comprometer um sistema seguro.

As atividades podem incluir, entre outras:

- pesquisa sobre novas ameaças, vetores de ataque, riscos e soluções potenciais
- investigar vulnerabilidades criptográficas novas ou emergentes
- hardware ou software de engenharia reversa
- aplicação de ferramentas como desmontadores, depuradores e fuzzers
- análise de dispositivos integrados
- desenvolvimento de técnicas e ferramentas para analisar e expor vulnerabilidades
- projeto de novas técnicas de descoberta de vulnerabilidades
- compartilhamento de técnicas de mitigação com as partes interessadas relevantes.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de pesquisa de vulnerabilidades sob supervisão de rotina.

Ajuda a documentar e relatar as descobertas das atividades de pesquisa de vulnerabilidades.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica técnicas e ferramentas padrão para pesquisa de vulnerabilidades.

Usa os recursos disponíveis para atualizar o conhecimento de especialidades relevantes.

Participa de comunidades de pesquisa.

Analisa e reporta atividades e resultados.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Projeta e executa atividades complexas de pesquisa de vulnerabilidades.

Especifica requisitos de ambiente, dados, recursos e ferramentas para realizar avaliações.

Revisa os resultados dos testes e modifica os testes, se necessário. Cria relatórios para comunicar metodologia, descobertas e conclusões. Oferece aconselhamento sobre métodos de fraudes explorando padrões identificados.

Contribui ativamente em comunidades de pesquisa.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia atividades de pesquisa de vulnerabilidades.

Mantém uma forte rede externa na área de pesquisa de vulnerabilidades. Reúne informações sobre ameaças e vulnerabilidades novas e emergentes.

Avalia e documenta os impactos e ameaças à organização. Cria relatórios e compartilha conhecimento e insights com as partes interessadas.

Fornece aconselhamento especializado e orientação para apoiar a adoção de ferramentas e técnicas de pesquisa de vulnerabilidades. Contribui para o desenvolvimento de políticas organizacionais, normas e diretrizes para pesquisa e avaliação de vulnerabilidades.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Planeja e lidera a abordagem da organização para pesquisa de vulnerabilidade.

Identifica ameaças e vulnerabilidades novas e emergentes. Mantém uma forte rede externa. Participa de atividades profissionais externas para facilitar a coleta de informações e definir o escopo do trabalho.

Envolve-se e influencia as partes interessadas relevantes para comunicar os resultados da pesquisa e as respostas necessárias.

Desenvolve políticas e diretrizes organizacionais para monitorar ameaças e vulnerabilidades emergentes.

Melhoria em processos de negócio BPRE

Criação de abordagens novas e potencialmente disruptivas para a realização de atividades de negócios.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- análise e criação de processos comerciais para melhorar o desempenho dos negócios, criar oportunidades de negócios, fornecer produtos/serviços novos ou aprimorados ou melhorar as cadeias de suprimentos de produtos/serviços, incluindo a adoção e exploração de dados, informações, tecnologias novas ou já existentes e serviços baseados em nuvem
- uso de mapeamento de processos, mapeamento de fluxo de valor, mineração e análise de processos, análise de causa raiz e modelagem visual
- identificar e implementar melhorias nos modelos de negócios, operações de negócios e serviços com processos aperfeiçoados
- exploração de tecnologias, tais como automação de processos robóticos, inteligência artificial e machine learning
- avaliação dos custos e benefícios em potencial das novas abordagens em relação à organização e todas as partes interessadas
- desenvolvimento de capacidades de gestão de processos comerciais para aumentar a agilidade organizacional e a capacidade de resposta a mudanças.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda na coleta de dados e documentação de processos de negócios atuais sob supervisão de rotina.

Participa em exercícios de mapeamento de processos e ajuda a identificar áreas para melhorias potenciais.

Ajuda na criação de documentação de processos.

Apoia a implementação de pequenas mudanças e melhorias de processo.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica técnicas padrão para analisar processos de negócios existentes e identifica oportunidades de melhoria.

Colabora com as partes interessadas para garantir que as mudanças de processos estejam alinhadas com os objetivos de negócios. Propõe e implementa melhorias de processos que aumentam a eficiência, a eficácia e a qualidade.

Desenvolve e mantém a documentação de processos.

Apoia a adoção de novas tecnologias e ferramentas para permitir a automação e otimização de processos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Analisa e desenha processos de negócios para identificar soluções alternativas para melhorar a eficiência, eficácia e explorar novas tecnologias e automação.

Desenvolve modelos gráficos de processos de negócios para facilitar a compreensão e tomada de decisão.

Recomenda abordagens de implementação para iniciativas de melhoria de processos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia a execução de melhorias de processos de negócios.

Avalia a viabilidade de mudanças de processos de negócios e recomenda abordagens alternativas.

Seleciona, adapta e implementa métodos e ferramentas para melhorar processos de negócios a nível de programa, projeto ou equipe.

Contribui para a definição de políticas organizacionais, padrões e diretrizes para a melhoria de processos de negócios.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Planeja e conduz atividades de melhoria de processos de negócios para programas estratégicos, grandes e complexos, alinhados com a automação ou a exploração de tecnologias novas ou existentes.

Desenvolve políticas organizacionais, normas e diretrizes para melhoria de processos de negócios.

Orienta a introdução de técnicas, metodologias e ferramentas para atender aos requisitos dos negócios, garantindo a consistência em todos os grupos de usuários.

Orienta o desenvolvimento de capacidades organizacionais para a melhoria dos processos de negócios e garante a adoção e a adesão a políticas e normas.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Direciona a identificação, avaliação e a adoção de tecnologias novas ou existentes para a melhoria dos processos de negócios.

Alinha estratégias de negócios, transformação empresarial e estratégias de tecnologia.

Incorpora as melhorias dos processos de negócios estratégicos na governança e liderança da organização.

Orienta a criação e a revisão de uma abordagem e de uma cultura multifuncional em toda a empresa, visando adotar o gerenciamento dos processos de negócios.

Facilitação de mudança organizacional OCEN

Facilita a mudança cultural e comportamental, permitindo que indivíduos e equipes incorporem novas formas de trabalhar e se adaptem às mudanças.

Notas orientativas

A habilitação de mudança organizacional centra-se nos aspectos humanos e culturais da mudança e apoia indivíduos e equipes a se adaptarem às novas práticas de trabalho.

Os elementos-chave são: engajamento de stakeholders para compromisso, apoio contínuo para incorporar mudanças e comunicação personalizada que aborda impactos comportamentais e preparação emocional.

As atividades podem incluir, entre outras:

- facilitar sessões de engajamento com líderes e gerentes para garantir compromisso com iniciativas de mudança
- definição de estratégias de comunicação que abordam impactos comportamentais e preparação emocional
- apoiar indivíduos e equipes na adoção de novas formas de trabalho, fornecendo recursos para o desenvolvimento de habilidades e comportamentos
- abordar e resolver problemas durante a implementação de iniciativas de mudança para garantir a mínima interrupção
- criação e gestão de redes de agentes de mudança para apoiar e impulsionar a mudança
- aconselhar líderes sobre monitoramento e apoio a mudanças de comportamento e abordar desafios
- estabelecer processos de feedback para analisar o impacto e a eficácia das iniciativas de mudança.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Apoia as equipes na adoção de novas práticas, fornecendo recursos e orientação contínuas.

Facilita um ambiente seguro para explorar desafios relacionados com a mudança.

Ajuda com sessões de engajamento para garantir o compromisso da liderança, com foco nos aspectos comportamentais da mudança.

Resolve problemas que surgem durante a implementação, garantindo mínimas interrupções.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve e implementa planos de mudança cultural entre as equipes, garantindo o alinhamento com o sucesso a longo prazo.

Coordena equipes interfuncionais para apoiar a adoção de novos comportamentos. Comunica como as mudanças estão alinhadas com objetivos de negócios e sucesso a longo prazo, com foco nos impactos emocionais e comportamentais.

Apoia líderes e funcionários na exploração dos desafios associados à adoção de novas práticas.

Permite que os funcionários desenvolvam as habilidades e comportamentos necessários para uma mudança sustentada.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Promove novas formas de trabalho que se alinham com oportunidades estratégicas.

Influenciam e engajam-se com executivos seniores para obter o seu apoio para iniciativas de mudança.

Orienta o desenvolvimento de estratégias e roteiro para impulsionar a mudança de comportamento a longo prazo. Revisa o progresso, aborda desafios e garante a sustentabilidade das iniciativas de mudança.

Fornece orientação para líderes de mudança, com foco nos aspectos humanos da mudança organizacional.

Desenvolvimento de capacidade organizacional OCDV

Liderança, aconselhamento e suporte à implementação para avaliar as capacidades organizacionais e identificar, priorizar e implementar melhorias.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- seleção, adoção e integração de estruturas e modelos apropriados do setor para orientar melhorias
- uso de avaliações de maturidade de capacidade, métricas, definição de processos e gerenciamento de processos
- construção de capacidades repetíveis e confiáveis por meio de um processo de teste, feedback, aprendizado e evolução contínua
- desenvolvimento de técnicas, ferramentas e habilidades aprimoradas adequadas
- projeto e fornecimento de soluções integradas de pessoas, processos e tecnologia para oferecer desempenho organizacional aprimorado, de acordo com os planos e objetivos estratégicos
- identificação de prioridades organizacionais para melhorar o desempenho, satisfazer novas oportunidades de negócios ou responder a fatores externos.

O escopo da melhoria geralmente abrange toda a organização, mas também pode ser altamente focado, tais como, mas não limitado a: agilidade de negócios, desenvolvimento de software, desenvolvimento de sistemas, entrega de projetos, integração e gerenciamento de serviços, entrega de serviços, segurança da informação e cibernética.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Contribui para identificar novas áreas de melhoria de capacidade dentro da organização, as quais podem ser melhorias em termos de habilidades, tecnologia ou processos.

Desenvolve e mantém um conhecimento detalhado das abordagens e técnicas de melhoria de capacidade e seleciona abordagens apropriadas para a organização.

Realiza atribuições de melhoria de capacidade, como avaliações de maturidade ou desempenho, para identificar pontos fortes e fracos. Seleciona e prioriza oportunidades de melhoria, gera envolvimento e planeja atividades de melhoria justificadas por benefícios organizacionais mensuráveis.

Oferece suporte, orientação, assessoria e sugestões para auxiliar atividades de melhoria contínua.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Pesquisa, identifica, propõe e inicia atividades de melhoria de capacidade dentro da organização.

Conduz programas de melhoria substanciais. Planeja e gerencia a avaliação ou análise das capacidades organizacionais. Seleciona estruturas, abordagens e técnicas para uso.

Toma medidas para explorar oportunidades para fornecer impactos mensuráveis e benéficos sobre a eficácia operacional. Concebe soluções e conduz iniciativas de mudança, incluindo atividades de comunicação, transição e implementação.

Monitora as tendências internacionais, locais e do setor para estabelecer a capacidade necessária.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Representa e orienta a melhoria da capacidade organizacional no mais alto nível.

Determina a necessidade de melhoria da capacidade estratégica no nível da organização para atender as metas estratégicas e os objetivos de longo prazo da organização.

Articula com as outras áreas da organização para estabelecer requisitos e identifica, propõe, inicia e orienta programas significativos de melhoria da capacidade organizacional.

Gerencia a qualidade e adequação do trabalho realizado e oferece benefícios corporativos mensuráveis. Adota e/ou modifica as abordagens de melhoria de capacidade existentes conforme o necessário.

Planejamento e implementação organizacional ORDI

Planejamento, projeto e implementação de uma estrutura e cultura organizacional integradas.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- facilitação das mudanças necessárias para se adaptar às tecnologias em evolução, mudanças na sociedade, novos modelos operacionais e processos de negócios
- definição e incorporação de atributos culturais chave para melhorar o desempenho organizacional
- desenhar e implementar novas estruturas organizacionais, linhas de relatórios e parâmetros-chave, como áreas de controle, para se alinhar com objetivos estratégicos e melhorar a adaptabilidade
- alinhamento do design organizacional com a estratégia e objetivos de negócios, incluindo iniciativas de transformação digital
- analisar as lacunas de competências e desenvolver estratégias para solucioná-las, incluindo programas de melhoria e reaprendizagem
- facilitar a colaboração interfuncional, promover estruturas ágeis e flexíveis e reduzir silos organizacionais
- aplicação de ferramentas como design thinking, systems thinking, ferramentas de colaboração e data analytics no design organizacional, para informar decisões
- implementação de projetos organizacionais para melhorar a capacidade de resposta e adaptabilidade.

O âmbito do design organizacional é amplo, abrangendo ambientes de trabalho, estratégias de localização, perfis de funções, medições de desempenho, competências, habilidades e a integração de novas tecnologias.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Ajuda a projetar estruturas de equipe e fluxos de trabalho sob orientação, seguindo técnicas e ferramentas padrão de modelagem.

Ajuda a desenvolver representações visuais de modelos organizacionais para ajudar a compreensão. Ajuda na preparação e atualização de gráficos organizacionais, descrições de funções e outra documentação.

Apoia a avaliação de opções de design por meio da coleta e análise de dados.

Participa na criação de visões de design para atender às preocupações e perspectivas dos stakeholders.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenha estruturas de equipe e fluxos de trabalho usando técnicas de modelagem, seguindo arquiteturas, padrões de design e metodologias acordadas.

Desenvolve representações visuais de modelos e estruturas organizacionais para facilitar a compreensão e a tomada de decisões. Apoia a identificação e avaliação de opções de design alternativas e compromissos.

Cria múltiplas visões de design para atender às preocupações de diferentes stakeholders e apresentar diferentes perspectivas. Desenha representações de dinâmica de equipe e fluxos de trabalho para ajudar os stakeholders a entender e aprovar.

Revisa e aprimora designs para garantir que atendam às especificações.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Dirige o design e a implementação de estruturas organizacionais para equipes, departamentos ou divisões importantes.

Realiza análises de impacto sobre as principais opções de design e compromissos para informar a tomada de decisões estratégicas.

Alinha estruturas organizacionais, papéis, empregos e caminhos de carreira existentes com novos processos e estratégias. Assegura que o design organizacional equilibre o desempenho organizacional e os requisitos culturais.

Revisa os projetos organizacionais e garante que os métodos, ferramentas e técnicas apropriados sejam aplicados de forma eficaz. Contribui para o desenvolvimento de políticas, processos e padrões de design organizacional.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Defende o valor de novas formas de trabalhar para lidar com oportunidades e ameaças internas e externas.

Define a direção e orienta a seleção e uso de técnicas, metodologias e ferramentas de design organizacional.

Planeja e orienta as atividades de design da organização, identifica alternativas, avalia a viabilidade e recomenda soluções. Identifica as principais mudanças que afetam a organização e mobiliza recursos para implementar as mudanças.

Inicia a definição de novos limites da organização e cria o design da organização futura. Descreve os objetivos de medição de desempenho e a abordagem de implementação de alto nível.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Estabelece e comunica a necessidade e a lógica para a estrutura organizacional e mudança de cultura.

Garante o compromisso organizacional e os recursos necessários para a mudança organizacional e cultural.

Lidera a mudança organizacional removendo obstáculos, advogando e fazendo lobby por mudanças nos níveis mais altos.

Implementa mecanismos para reforçar e incorporar mudanças organizacionais e culturais. Atua como um modelo para comportamentos desejados e define padrões e expectativas consistentes.

Análise e desenho de cargos, funções e perfis JADN

Planejar, analisar e projetar funções e estruturas de trabalho para se alinhar com requisitos, objetivos e cultura organizacionais.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- coletar informações e insights sobre as necessidades atuais e futuras de trabalho através de métodos como pesquisas, entrevistas, análise de pessoal e revisão de documentação de trabalho existente
- realizar análises de tarefas para dividir ocupações em funções e responsabilidades componentes, habilidades e competências
- analisar processos de fluxo de trabalho para projetar ocupações que otimizem a eficiência, o engajamento dos funcionários e a satisfação no trabalho
- desenhar cargos, funções e perfis funcionais que apoiem a rápida reconfiguração, aprimoramento e evolução da equipe em resposta às necessidades organizacionais e às demandas do mercado
- criar ou atualizar arquiteturas de trabalho, descrições de trabalho e especificações com base em análises abrangentes, requisitos organizacionais e quadros baseados em habilidades
- integração de novas tecnologias, processos ou necessidades operacionais no design de perfis funcionais, incluindo a consideração de inteligência artificial e ferramentas digitais
- desenvolver caminhos de carreira alinhados com oportunidades de desenvolvimento profissional e necessidades organizacionais para ajudar a retenção de funcionários.

O escopo da análise de cargos, funções e perfis pode variar de funções individuais a estruturas organizacionais de várias camadas.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Coleta de dados sobre funções de trabalho e responsabilidades de várias fontes.

Ajuda a mapear tarefas e competências usando quadros baseados em habilidades estabelecidos. Contribui para a criação de descrições preliminares de trabalho e métricas de desempenho.

Trabalha sob orientação para alinhar funções de trabalho com estratégias organizacionais, práticas de trabalho e requisitos em evolução.

Fornecer apoio na avaliação de mudanças de trabalho e seu impacto nos fluxos de trabalho e satisfação dos funcionários. Participa no processo de revisão da documentação de trabalho para refletir definições de funções e responsabilidades atualizadas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Realiza análises de trabalho detalhadas, dividindo funções usando insights orientados por dados.

Cria ou revisa descrições de trabalho, levando em consideração as habilidades, competências e cultura organizacional necessárias.

Avalia o impacto das mudanças de funções nos fluxos de trabalho, envolvimento dos funcionários e práticas globais no local de trabalho.

Fornecer insights para alinhar funções de trabalho com necessidades organizacionais emergentes, incluindo integração de tecnologia e estratégias adaptativas. Colabora com as partes interessadas para garantir que os projetos de funções sejam eficazes, respondam às necessidades de negócios em mudança e estejam alinhados com abordagens baseadas em habilidades.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera a arquitetura de trabalho e as iniciativas de design, garantindo o alinhamento com as estratégias organizacionais e as práticas em evolução no local de trabalho.

Desenvolve definições abrangentes de funções que abrangem as habilidades, competências necessárias e o alinhamento com a cultura e os objetivos da organização.

Avalia e sugere modificações de funções existentes para melhorar a eficácia e enfrentar novos desafios.

Fornece aconselhamento autorizado sobre a adaptação da arquitetura de trabalho e do design de funções para refletir mudanças na estratégia organizacional, tecnologia, práticas no local de trabalho e abordagens baseadas em habilidades.

Gestão de mudanças organizacionais CIPM

Planejamento, projeto e implementação de atividades para realizar a transição da organização e das pessoas para um estado futuro necessário.

Notas orientativas

A gestão de mudanças organizacionais centra-se nos aspectos estruturados e processuais da transição de uma organização para um estado futuro desejado. Ela envolve planejar, projetar e implementar iniciativas de mudança que estejam alinhadas com objetivos organizacionais. Esta habilidade é responsável pelos componentes técnicos e impulsionados por processos de mudança, incluindo comunicação com os stakeholders focada em atualizações de procedimentos e avaliação da prontidão de uma perspectiva de implementação de mudanças estruturadas.

As atividades podem incluir, entre outras:

- desenvolvimento de um plano de implementação de mudanças nos negócios para a identificação das mudanças necessárias nos processos, procedimentos, sistemas, estruturas, formas de trabalho
- utilização de um processo estruturado e de um conjunto de ferramentas para a condução dos aspectos humanos da mudança
- avaliar a disponibilidade e capacidade de mudança, alinhando-se com os ciclos de negócios e os calendários de projetos
- criar e executar planos de comunicação que se concentram em atualizações de procedimentos e logística
- monitorar o impacto dos esforços de gestão de mudanças e sustentar a mudança
- avaliação e desenvolvimento de recursos de gerenciamento de mudanças
- orientar patrocinadores de mudanças e alinhar seus papéis com processos de mudança estruturados.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda com tarefas de gerenciamento de mudanças organizacionais sob supervisão rotineira.

Apoia a coleta e análise de dados relacionados à preparação para mudanças e impacto.

Ajuda a documentar e comunicar planos e atividades de gerenciamento de mudanças.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Segue técnicas padrão para investigar e analisar o porte, a natureza e o impacto das mudanças nas atividades operacionais.

Contribui para a recomendação de planos e ações de gestão de mudanças.

Apoia a implementação e se envolve com as partes interessadas sob orientação.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Conduz análises de prontidão para avaliar o tamanho, a natureza e o impacto da mudança organizacional.

Define as táticas a serem empregadas considerando os desafios a serem enfrentados. Oferece orientações e faz sugestões para dar apoio à implementação operacional das atividades de gerenciamento de mudanças.

Reúne feedback para analisar o impacto e a eficácia das atividades de gerenciamento de mudanças que estão sendo implantadas. Efetua correções conforme necessário.

Desenvolve e comunica os planos de gerenciamento de mudanças personalizados. Estabelece e cria relacionamentos com os patrocinadores do projeto e as principais partes interessadas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve a abordagem e os planos de gerenciamento de mudanças em colaboração com patrocinadores, usuários e equipes de projeto.

Cria e implementa planos de ação para garantir que tudo esteja pronto antes da mudança entrar em operação. Adquire recursos de gerenciamento de mudanças e desenvolve suas capacidades para oferecer as mudanças necessárias.

Reúne feedback para permitir melhorias no plano e na abordagem de gerenciamento de mudanças, segundo o cronograma. Avalia riscos e toma medidas preventivas.

Desenvolve e comunica planos de gerenciamento de mudanças personalizados para grupos de partes interessadas seniores. Fornece orientação e sugestões para dar suporte aos patrocinadores da mudança.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define e comunica a abordagem de gerenciamento de mudanças para uma parte significativa da organização.

Inicia, planeja e lidera iniciativas estratégicas, grandes e complexas de gerenciamento de mudanças. Fornece orientação aos líderes de mudança, enfatizando os aspectos técnicos e procedimentais da mudança.

Estabelece processos de feedback e lidera análises dos sucessos do gerenciamento de mudanças.

Permite melhorias contínuas na metodologia, ferramentas e treinamento de gerenciamento de mudanças necessários para aumentar a maturidade em toda a organização.

Gestão de produtos PROD

Gerenciamento e desenvolvimento de produtos ou serviços ao longo de seu ciclo de vida completo, desde o início, evolução, maturidade, declínio até a desativação.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- usar insights de pesquisa de mercado e/ou usuário para informar estratégias de produto
- definição de visão de produto, estratégia e roteiros alinhados com objetivos organizacionais
- desenvolver e implementar estratégias e táticas de tarifação/carregamento com base em análise competitiva, análise de custos e insights do cliente
- colaborar com equipes interfuncionais para desenvolver, lançar e gerenciar produtos ao longo de seu ciclo de vida
- gerenciar o ciclo de vida do produto e melhorar continuamente os produtos com base em dados e feedback
- monitorar o desempenho do produto, as tendências do mercado e as atividades dos concorrentes
- aplicar princípios de gerenciamento de produtos tanto para produtos internos quanto para clientes.

Para produtos voltados para o cliente (incluindo serviços digitais do governo e produtos comerciais), focando em medidas como as necessidades do cliente, qualidade do serviço, objetivos do setor público, receita, rentabilidade e recuperação de custos

Para produtos internos, focando nas necessidades do usuário, eficiência operacional e valor comercial

Um ciclo de vida do produto normalmente inclui o início, crescimento, maturidade, declínio até a desativação. O modelo de ciclo de vida de desenvolvimento de produto usado terá como base o contexto do trabalho e pode ser selecionado a partir de abordagens preditivas (orientadas a planos) ou adaptativas (iterativas/ágeis).

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de gerenciamento de produtos sob supervisão de rotina.

Ajuda a criar e curar conteúdo para apoiar o uso do produto.

Ajuda no monitoramento de resultados e feedback das atividades do produto.

Apoia a resolução de problemas, coletando e reportando dados de feedback e uso.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Cria e faz a curadoria de diversos conteúdos para apoiar a adoção e o uso de produtos ou serviços.

Monitora resultados e feedback de campanhas de produtos.

Aplica técnicas e ferramentas padrão para realizar atividades de análise e monitoramento de desempenho para produtos específicos.

Apoia a resolução de problemas, resolve questões e age com base no feedback para produtos em uso.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Gerencia um ou mais produtos ou serviços de menor valor.

Prioriza requisitos do produto e desenvolve roteiros de produto. É responsável pelo backlog do produto. Gerencia elementos do ciclo de vida do produto para atender às necessidades do cliente/ usuário e alcançar metas financeiras ou outras.

Utiliza insights de pesquisas de mercado e/ou usuários, feedback, opinião de especialistas e dados de uso para entender necessidades e oportunidades.

Facilita a aceitação de produtos através do desenvolvimento de conteúdo, apoio e avaliação de campanhas e monitoramento do desempenho do produto. Implementa testes de produtos e lançamentos de produtos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia todo o ciclo de vida do produto para atender às necessidades do cliente/usuário e alcançar metas.

Seleciona e adapta métodos, ferramentas e técnicas de desenvolvimento de produtos apropriados.

Utiliza insights de pesquisas de mercado e/ou usuários, feedback e dados de uso para entender necessidades e oportunidades. Desenvolve propostas de produto e determina posicionamento e variantes para diferentes segmentos. Prioriza requisitos e desenvolve rotas de produto.

Coordena testes de clientes, lança produtos e apoia a comunicação e treinamento. Adapta produtos com base nas necessidades cambiantes de cliente/usuário e cria planos de aposentadoria e transição.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Supervisiona o portfólio de produtos e serviços da organização e a entrega de valor ao cliente e/ou satisfação do usuário ao longo do tempo.

Cria a estrutura de gerenciamento do ciclo de vida do produto para clientes e usuários internos e externos. Defende a importância e o valor dos princípios de gerenciamento de produtos e modelos apropriados de desenvolvimento de produtos.

Alinha os objetivos de gerenciamento de produtos com os objetivos de negócios e autoriza a seleção e o planejamento de todas as atividades de gerenciamento de produtos.

Inicia a criação de novos produtos e serviços. Identifica como o desenvolvimento de novos produtos ou a adaptação de produtos existentes podem gerar novas oportunidades.

Gerenciamento de desenvolvimento de sistemas DLMG

Planejamento, estimativa e execução do trabalho de desenvolvimento de sistemas, de acordo com metas de tempo, orçamento e qualidade.

Notas orientativas

O desenvolvimento de sistemas inclui a entrega de projetos, iniciativas, pedidos de melhoria e manutenção de sistemas existentes.

As atividades podem incluir, entre outras:

- Planejamento e estimativa de trabalho
- adoção e adaptação de modelos de ciclo de vida de desenvolvimento de sistemas com base no contexto do trabalho e seleção adequada entre abordagens preditivas (orientadas a planos) ou abordagens adaptativas (iterativas/ágeis)
- colaboração e comunicação aberta com as partes interessadas com foco na entrega de valor do desenvolvimento de sistemas
- gerenciar riscos e permitir o ajuste oportuno de planos e entregas para continuar a atender aos requisitos do cliente e entregar valor
- garantir que o trabalho de desenvolvimento de sistemas atenda aos padrões de qualidade exigidos
- alinhamento da atividade de desenvolvimento de sistemas e produtos com arquiteturas e padrões, garantindo que sejam incorporadas qualidade, segurança e a privacidade
- desenvolvimento de roteiros para informar planos de desenvolvimento de sistemas
- identificar, atribuir e gerir recursos (incluindo pessoal, equipamentos e orçamentos) e como a demanda será atendida com capacidade de oferta
- melhoria contínua para refinar e otimizar processos de desenvolvimento de sistemas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para o planejamento e gestão dos trabalhos de desenvolvimento de sistemas.

Adopta e aplica métodos, ferramentas e técnicas de desenvolvimento de sistemas apropriados de acordo com as normas acordadas.

Colabora com as partes interessadas para garantir que os produtos de desenvolvimento de sistemas atendam aos requisitos e expectativas de qualidade. Gerencia riscos e questões relacionadas às atividades de desenvolvimento de sistemas, escalando conforme necessário.

Contribui para a melhoria contínua dos processos e práticas de desenvolvimento de sistemas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e conduz projetos de desenvolvimento de sistemas que apoiem os objetivos e planos da organização.

Seleciona, adota e adapta métodos, ferramentas e técnicas apropriadas de desenvolvimento de sistemas. Garante que as partes interessadas estejam cientes dos recursos necessários e que tais recursos sejam disponibilizados. Facilita a disponibilidade e a utilização ideal dos recursos.

Monitora e reporta o andamento dos projetos de desenvolvimento. Garante que os projetos sejam realizados de acordo com arquiteturas, padrões, métodos e ferramentas acordados e atendam aos requisitos de segurança e privacidade.

Desenvolve roteiros para comunicar a atividade de desenvolvimento futuro.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Define a política e impulsiona a adesão aos padrões para o desenvolvimento de sistemas.

Lidera atividades para tornar a segurança e a privacidade parte integrante do desenvolvimento de sistemas.

Identifica e gerencia os recursos necessários para todas as etapas dos projetos de desenvolvimento de sistemas.

Garante que as metas técnicas, financeiras e de qualidade sejam cumpridas.

Nível 7

***Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza:** Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.*

Orienta a definição, implementação e melhoria contínua da estrutura de gerenciamento de desenvolvimento de sistemas da organização.

Alinha o desenvolvimento de sistemas às estratégias e objetivos de negócios e com tecnologias emergentes e oportunidades digitais. Mantém um resumo da contribuição dos programas de desenvolvimento de sistemas para o sucesso organizacional.

Autoriza a estrutura de funções e plataformas de desenvolvimento de sistemas.

Define a estratégia de gerenciamento de recursos no desenvolvimento de sistemas e autoriza a alocação de recursos para programas de desenvolvimento de sistemas.

Engenharia de ciclo de vida de sistemas e software SLEN

Estabelecimento e implantação de um ambiente para desenvolver, melhorar continuamente e operar com segurança produtos e serviços de software e sistemas.

Notas orientativas

Esta habilidade envolve abordagens interdisciplinares para desenvolver e operar software e sistemas ao longo de todo seu ciclo de vida. Comumente associado a termos como DevOps, DevSecOps, engenharia de confiabilidade do site, engenharia de produtividade do desenvolvedor.

Esta habilidade vai além da melhoria contínua. É focada na integração de práticas técnicas e métodos colaborativos, automação e processos de ciclo de vida essenciais para a confiabilidade do sistema, segurança e excelência operacional.

As atividades podem incluir, por exemplo:

- estabelecimento de práticas de ciclo de vida de software seguras e confiáveis
- desenvolver um quadro de apoio de métodos, ferramentas, processos, procedimentos e pessoal qualificado
- implantar este ambiente com equipes responsáveis pelo desenvolvimento e operação de software e sistemas
- construção de capacidades repetidas e confiáveis por meio de um processo de teste, feedback, aprendizado e evolução contínua
- adaptar práticas a produtos e serviços específicos
- definição, controle e melhoria de processos do ciclo de vida
- incorporar a gestão de riscos, qualidade, segurança, privacidade e proteção
- maximizar a automação
- estabelecimento de princípios de arquitetura e design para apoiar processos de ciclo de vida
- foco na missão, valor e clientes
- cultivar uma cultura de colaboração, aprendizagem, adaptação e resiliência
- integrar quadros da indústria para orientar as melhorias.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Fornecer suporte à implementação de sistemas e práticas de ciclo de vida do software através da aplicação de métodos e procedimentos estabelecidos.

Suporta automatização e processos de integração contínua sob orientação.

Monitora e reporta sobre a eficácia das atividades de gerenciamento de ciclo de vida.

Contribui para a documentação e manutenção de ferramentas e práticas de ciclo de vida.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Elicita requisitos para sistemas e práticas de trabalho de ciclo de vida de software e automação.

Prepara opções de design para o ambiente de trabalho de métodos, procedimentos, técnicas, ferramentas e pessoas.

Seleciona sistemas e práticas de trabalho de ciclo de vida de software para componentes de software e microsserviços.

Implanta a automação para obter resultados bem projetados e seguros.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Colabora com os responsáveis pelos sistemas em andamento e pelo gerenciamento do ciclo de vida do software para selecionar, adotar e adaptar as práticas de trabalho.

Oferece suporte à implantação do ambiente adequado para as práticas de trabalho do ciclo de vida de sistemas e softwares.

Fornece um feedback eficaz para incentivar o desenvolvimento dos indivíduos e equipes responsáveis pelas práticas de trabalho do ciclo de vida de sistemas e softwares. Oferece orientações e faz sugestões para dar suporte à melhoria contínua e a abordagem de aprendizado.

Contribui para identificar novos domínios dentro da organização, onde as práticas de trabalho de ciclo de vida de sistemas e softwares podem ser implantadas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Obtém compromisso organizacional com estratégias para entregar sistemas e práticas de trabalho de ciclo de vida de software, para alcançar objetivos de negócios.

Trabalha com outros para integrar políticas, padrões e técnicas organizacionais, em todo o ciclo de vida de software e sistemas.

Desenvolve e implanta o ambiente de trabalho que suporta sistemas e práticas de ciclo de vida de software, para produtos e serviços estratégicos, grandes e complexos.

Lidera atividades para gerenciar riscos associados a sistemas e práticas de trabalho de ciclo de vida de software. Planeja e gerencia a avaliação de sistemas e práticas de trabalho do ciclo de vida do software.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Representa e orienta sistemas e práticas de trabalho de ciclo de vida de software no nível mais alto da organização.

Identifica oportunidades de inovação em sistemas e práticas de trabalho de ciclo de vida de software para impulsionar a realização de metas e objetivos organizacionais.

Orienta as mudanças culturais e ambientais essenciais e comunica os benefícios a todas as partes interessadas.

Supervisiona a qualidade do trabalho realizado e oferece benefícios de negócio mensuráveis.

Projeto de sistemas DESN

Projeto de sistemas para atender aos requisitos especificados e arquiteturas de sistemas pré-estabelecidas.

Notas orientativas

Um sistema é um arranjo estruturado de componentes, tanto físicos quanto digitais, projetados para trabalhar em conjunto para atender a requisitos específicos, considerando fatores como escalabilidade, segurança, interação humana e adesão a padrões organizacionais e regulatórios.

As atividades de concepção de sistemas podem incluir, entre outros:

- uso de conceitos de design para desenvolver o design de sistemas e fornecer a base para a construção e verificação de sistemas
- projetar ou selecionar componentes do sistema
- projetar sistemas compatíveis com arquiteturas de computação contemporâneas e selecionar componentes, como modelos de serviços de computação em nuvem e computação de borda
- desenhar sistemas cibernéticos-físicos que integram componentes computacionais e físicos
- considerar fatores humanos e aspectos sociotécnicos ao projetar sistemas que envolvem interação humana significativa
- desenvolvimento de um conjunto completo de modelos detalhados, propriedades e/ou características descritas em uma forma adequada para implementação
- adoção e adaptação de modelos de ciclo de vida de design de sistemas com base no contexto do trabalho, usando abordagens preditivas (orientadas a planos) ou abordagens adaptativas (iterativas/ ágeis) para design de sistemas
- adesão aos requisitos regulamentares e padrões organizacionais.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda na criação e documentação de elementos de design de sistema sob supervisão de rotina.

Siga procedimentos e diretrizes estabelecidos.

Ajuda a criar e manter a documentação.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Segue abordagens padronizadas e padrões de projeto estabelecidos para criar novos projetos para sistemas simples ou componentes do sistema.

Identifica e resolve pequenos problemas de design.

Identifica opções alternativas de projeto e busca orientação ao desviar dos padrões de projeto estabelecidos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta componentes de sistema usando técnicas de modelagem apropriadas, seguindo arquiteturas, padrões de projeto, normas e metodologia pré-estabelecidas.

Identifica e avalia opções alternativas de design e trade-offs. Cria várias visualizações de design para atender às preocupações das diferentes partes interessadas e para lidar com requisitos funcionais e não funcionais.

Modela, simula ou cria protótipo de comportamento de componentes de sistemas propostos para permitir a aprovação das partes interessadas.

Produz especificações de projeto detalhadas para formar a base para a construção de sistemas. Analisa, verifica e aprimora os próprios projetos em relação às especificações.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Projeta sistemas grandes ou complexos e realiza análises de impacto nas principais opções de design e trade-offs.

Garante que o design dos sistemas equilibre os requisitos funcionais e não funcionais.

Revisa os projetos de sistemas e garante que métodos, ferramentas e técnicas apropriadas sejam aplicadas de forma eficaz. Faz recomendações e avalia e gerencia os riscos associados.

Adota e adapta métodos, ferramentas e técnicas de projeto de sistemas. Contribui para o desenvolvimento de políticas de design de sistemas, padrões e seleção de componentes de arquitetura.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve e impulsiona a adoção e a adesão às políticas, padrões, diretrizes e métodos organizacionais para o design de sistemas.

Defende a importância e o valor dos princípios de design de sistemas e a seleção de modelos de ciclo de vida de projeto de sistemas apropriados.

Lidera atividades de design de sistemas para programas de desenvolvimento de sistemas estratégicos, grandes e complexos. Desenvolve estratégias de implementação eficazes, consistentes com os requisitos especificados, arquiteturas e restrições de desempenho e viabilidade.

Desenvolve projetos de sistemas exigindo a introdução de novas tecnologias ou novos usos para tecnologias já existentes.

Projeto de software SWDN

Arquitetura e design de software para atender aos requisitos especificados, garantindo a adesão aos padrões e princípios estabelecidos.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- projeto de software, componentes, interfaces e características relacionadas (incluindo segurança)
- design para escalabilidade, desempenho, resiliência, segurança e privacidade desde o início, alinhado com computação em nuvem, sistemas distribuídos e proteção de dados
- aplicar conceitos de design, padrões, técnicas de modelagem e estilos arquitetônicos como microservices, design sem servidor e domínio para desenvolver projetos e arquiteturas de software, que servem de base para construção e verificação de software
- avaliar soluções alternativas e trade-offs para facilitar as decisões de projeto
- considerar requisitos funcionais e não funcionais como ambiente de destino, desempenho, requisitos de segurança e sistemas existentes
- adotar e adaptar modelos, ferramentas e técnicas de design de software com base no contexto do trabalho, incluindo práticas contemporâneas como arquiteturas nativas de nuvem, computação de borda, sistemas cibernéticos e práticas de design ágeis e iterativas
- desenvolver protótipos/simulações para permitir a tomada de decisões

Ao contrário de programação e design no nível do código, esta habilidade se concentra em design de nível superior, abordando arquitetura e considerações em todo o sistema.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Cria e documenta projetos detalhados para aplicativos ou componentes de software simples.

Aplica técnicas de modelagem, padrões e ferramentas conforme acordado.

Contribui para o projeto de componentes de sistemas de software maiores, garantindo alinhamento com os requisitos gerais de design, incluindo segurança.

Efetua revisões do próprio trabalho.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Realiza o projeto completo de aplicativos ou componentes de software moderadamente complexos.

Aplica padrões, diretrizes e ferramentas conforme acordado. Auxilia como parte de uma equipe no projeto de componentes de sistemas de software maiores. Especifica interfaces de usuário e/ou de sistema.

Cria várias visualizações de projeto para atender às preocupações das diferentes partes interessadas e para lidar com requisitos funcionais e não funcionais, considerando todos os fatores relevantes, incluindo segurança. Auxilia na avaliação de opções e trade-offs.

Colabora nas revisões do trabalho com outros profissionais/equipes, conforme apropriado.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenha e arquitetura aplicações, componentes e módulos de software complexos.

Utiliza técnicas de modelagem apropriadas em conformidade com padrões, diretrizes, padrões e metodologias de design de software acordados. Produz e comunica múltiplas visões de design para atender às preocupações dos stakeholders e atender a requisitos funcionais e não funcionais, incluindo segurança.

Identifica, avalia e recomenda alternativas de design e compromissos. Modela, simula ou protótipa comportamentos de software propostos para garantir a aprovação dos stakeholders e facilitar a construção de software eficaz.

Revisa, verifica e aprimora seus próprios designs em relação às especificações e lidera revisões dos designs de outros.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Especifica, projeta e arquiteta aplicativos de software, componentes e módulos grandes ou complexos.

Adota e adapta métodos, ferramentas e técnicas de design de software. Realiza análises de impacto nas principais opções de projeto, faz recomendações e avalia e gerencia os riscos associados. Especifica protótipos/simulações para permitir a tomada de decisões.

Avalia projetos de software para garantir a aderência aos padrões e identifica ações corretivas. Garante que o projeto do software equilibre os requisitos funcionais, de qualidade, de segurança e de gerenciamento de sistemas.

Contribui para o desenvolvimento de políticas e padrões de projeto e arquitetura de software organizacional.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera a seleção e desenvolvimento de design de software e métodos arquitetônicos, ferramentas e técnicas.

Define e mantém princípios arquitetônicos, padrões e frameworks para orientar o design e desenvolvimento de software em toda a organização.

Assegura a adesão a estratégias técnicas e arquiteturas de sistemas (incluindo segurança).

Projeto de redes NTDS

Desenhar redes de comunicação para atender aos requisitos de negócios, garantindo escalabilidade, confiabilidade, segurança e alinhamento com objetivos estratégicos.

Notas orientativas

O design de rede abrange todos os aspectos da infraestrutura de comunicação, incluindo, mas não limitado a: redes que são cabíveis ou sem fio, digitais ou analógicas, virtuais ou físicas, locais, de área ampla, móveis / celulares e quaisquer outros protocolos e escalas de operação definidos. No contexto da nuvem, o design de rede também inclui o design de topologias de rede virtual, conectividade de nuvem híbrida e aproveitamento de serviços de rede nativa da nuvem para garantir escalabilidade, segurança e desempenho.

As atividades podem incluir, entre outras:

- analisar os requisitos de negócios e traduzir-os em especificações de design de rede
- projetar topologias de rede, medidas de segurança e soluções de conectividade para vários ambientes
- definir configurações de rede e políticas usando código
- planejar para escalabilidade de rede, redundância e alta disponibilidade, inclusive em redes baseadas em nuvem
- definir infraestrutura de rede como código para permitir a automação e simplificar o provisionamento e gestão
- projetar soluções de recuperação de desastre e continuidade de negócios para garantir a resiliência da rede e minimizar os tempos de inatividade
- colaborar com as partes interessadas para garantir que os projetos de rede estejam alinhados com os objetivos de negócios e os padrões da indústria.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda a definir configurações para redes e componentes de rede sob supervisão de rotina.

Siga as arquiteturas de rede estabelecidas, padrões e protocolos de segurança.

Ajuda a documentar configurações de rede e produzir especificações de rede detalhadas sob orientação, incorporando aspectos de segurança relevantes.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Especifica as configurações técnicas e os componentes necessários para uma rede de pequeno porte ou um segmento de rede em uma infraestrutura mais complexa.

Segue as arquiteturas e padrões organizacionais.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta componentes de rede específicos usando arquiteturas, padrões de projeto, padrões e metodologia pactuados.

Converte designs lógicos em designs físicos que atendem aos parâmetros operacionais especificados de capacidade e desempenho.

Revisa e verifica projetos de rede em relação a requisitos não funcionais, incluindo procedimentos de validação e correção de erros, controles de acesso, segurança e auditoria.

Contribui para o desenvolvimento de rotinas de recuperação e procedimentos de contingência. Contribui para arquiteturas de rede, topologias de rede e opções de design alternativos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Produz ou aprova arquiteturas de rede, topologias e bancos de dados de configuração de provedores de rede dentro de sua área de responsabilidade.

Especifica parâmetros de projeto para conectividade de rede, capacidade, velocidade, interface, segurança e acesso, de acordo com os requisitos de negócios.

Avalia riscos relacionados à rede e especifica rotinas de recuperação e procedimentos de contingência.

Cria várias visualizações de design para atender às preocupações das diferentes partes interessadas e para lidar com requisitos funcionais e não funcionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Assume a responsabilidade pelos principais aspectos da especificação de rede, padrões, tecnologias e modelos de design de rede global dentro da organização.

Produz políticas, princípios e critérios de design de rede que cobrem conectividade, capacidade, interface, segurança, resiliência, recuperação e acesso.

Desenvolve e impulsiona a adoção e adesão de políticas, padrões, diretrizes e métodos organizacionais para design de rede.

Projeto de infraestrutura IFDN

Projetar infraestrutura tecnológica para atender aos requisitos de negócios, garantindo escalabilidade, confiabilidade, segurança e alinhamento com objetivos estratégicos.

Notas orientativas

A infraestrutura tecnológica abrange uma ampla gama de componentes, incluindo, mas não limitado a: dispositivos físicos, recursos virtuais, serviços de nuvem, software relacionado à infraestrutura, middleware, serviços de rede e soluções de armazenamento de dados.

A habilidade envolve definir os componentes e serviços que compõem o ambiente tecnológico, suas conexões, interrelações e parâmetros operacionais, que juntos garantem que as soluções de infraestrutura suportem as necessidades atuais e futuras de negócios.

As atividades podem incluir, entre outras:

- desenvolver especificações e diagramas de design de infraestrutura detalhados
- garantir compatibilidade e integração entre diferentes componentes de infraestrutura
- projetar infraestrutura para escalabilidade, desempenho, confiabilidade e segurança desde o início
- garantir que os projetos respeitem os padrões da indústria, requisitos regulatórios e protocolos de segurança
- colaborar com as partes interessadas para alinhar o projeto de infraestrutura com os objetivos de negócios
- manutenção de documentação abrangente do processo de design e decisões
- integração de serviços de nuvem no projeto de infraestrutura.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda a desenvolver especificações preliminares de projeto de infraestrutura sob supervisão de rotina.

Utiliza padrões estabelecidos e protocolos de segurança para contribuir para atividades de projeto de infraestrutura.

Ajuda a redigir documentos de projeto e diagramas.

Documentos questões relacionadas ao projeto.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Realiza tarefas de projeto de infraestrutura variadas, incluindo atribuições complexas e não rotineiras, usando métodos padrão.

Desenvolve especificações de projeto e diagramas para componentes de infraestrutura, integra hardware, software, elementos de rede e serviços em nuvem e aborda requisitos de segurança.

Colabora com outros para alinhar o projeto de infraestrutura com objetivos organizacionais e resolver problemas de projeto.

Sugere melhorias para melhorar o desempenho e a confiabilidade da infraestrutura.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Lidera o design de sistemas de infraestrutura complexos para fornecer soluções de design abrangentes.

Desenvolve quadros arquitetônicos detalhados e garante a integração de todos os componentes de infraestrutura, incluindo serviços em nuvem.

Fornece orientação sobre práticas recomendadas e padrões de design. Revisa e valida especificações de projeto e documentação.

Verifica que os projetos são escaláveis, confiáveis e seguros, alinhados com requisitos de negócios e técnicos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia o design da infraestrutura, desde a análise até a execução e avaliação.

Responsável por alcançar os objetivos de design e garantir o alinhamento com os objetivos organizacionais e a integração eficaz dos componentes e sistemas de infraestrutura.

Fornece orientação autorizada sobre práticas e metodologias de design. Avalia novas tecnologias e sua aplicabilidade às necessidades da organização.

Desenvolve e aplica padrões de design e práticas recomendadas, garantindo resultados de design consistentes e de alta qualidade.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve e impulsiona a adoção e a adesão de políticas, padrões, diretrizes e métodos organizacionais para o projeto de infraestrutura.

Colabora com as partes interessadas seniores para alinhar projetos de projeto com objetivos organizacionais.

Fornece supervisão e orientação estratégica, garantindo que os projetos de infraestrutura sejam prospectivos, escaláveis e seguros.

Responsável pelo sucesso global das iniciativas de projeto de infraestrutura.

Projeto de hardware HWDE

Especificar e projetar sistemas e componentes de hardware para atender aos requisitos definidos, seguindo princípios e padrões de design acordados.

Notas orientativas

Abrange uma ampla gama de sistemas e componentes de hardware, incluindo mas não limitado a processadores, unidades de computação especializadas, sistemas incorporados, sistemas de controle e vários dispositivos de sensores e actuadores. O design de hardware deve ter em conta as necessidades de integração com infraestruturas de TI, ambientes de rede, bem como arquiteturas de sistemas, como modelos de serviços em nuvem, computação de borda e sistemas cibernéticos.

As atividades podem incluir, entre outras:

- definição de como os componentes de hardware se encaixam na arquitetura do sistema e se integram com software, firmware e outros sistemas
- seleção, projeto, especificação, integração e prototipação de componentes de hardware
- considerar ambientes-alvo, desempenho, segurança, segurança, confiabilidade, sustentabilidade e requisitos de compatibilidade
- adesão aos padrões da indústria, incluindo compatibilidade, segurança, confiabilidade e sustentabilidade

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda a projetar componentes de hardware simples ou subsistemas sob orientação.

Siga os princípios de design estabelecidos, padrões e metodologias de acordo com as instruções. Participa na tradução de projetos lógicos para implementações físicas.

Teste componentes de hardware ou subsistemas com base em especificações fornecidas e resultados de documentos. Contribui para a documentação de projetos de hardware usando padrões, métodos e ferramentas necessários.

Busca orientação e apoio para desvios das práticas padrão ou quando se enfrenta a cenários desconhecidos.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Segue abordagens padrão e padrões de design selecionados para projetar componentes de hardware simples.

Busca orientação ao desviar de padrões de design estabelecidos. Considera os requisitos finais ambientais, de desempenho, segurança, confiança e sustentabilidade.

Converte designs lógicos em designs físicos. Testa o desempenho de protótipos e dos resultados da produção em relação às especificações.

Envia projetos de hardware para aprovação. Documenta todo o trabalho usando as normas, métodos e ferramentas necessárias

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta componentes de hardware, levando em consideração os requisitos de ambiente, desempenho, segurança, confiabilidade e sustentabilidade.

Traduz projetos lógicos em projetos físicos e entrega protótipos técnicos de componentes propostos para aprovação e produção.

Projeta os testes para medir o desempenho de protótipos e saída de produção em relação à especificação e reporta o desenvolvimento iterativo.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Especifica e projeta componentes/sistemas de hardware complexos.

Seleciona padrões, métodos e ferramentas de design apropriados, consistentes com as políticas corporativas pré-estabelecidas e garante que sejam aplicados de forma eficaz.

Analisa impacto nas principais opções de projeto. Avalia e gerencia os riscos associados. Garante que os projetos de hardware equilibrem requisitos funcionais, de qualidade, de segurança, de proteção, de gerenciamento de sistemas, de confiabilidade e de sustentabilidade.

Revisa os projetos de outras equipes/profissionais para garantir a seleção de tecnologia apropriada, uso eficiente de recursos e integração eficaz de vários sistemas e tecnologias. Contribui para a política de seleção de componentes.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Fornece direção geral e liderança na prática de design de hardware dentro de uma empresa.

Influencia modelos baseados na indústria para o desenvolvimento de novas tecnologias e componentes.

Desenvolve estratégias de compras eficazes, consistentes com as necessidades do negócio.

Impulsiona a adoção e garante a adesão às políticas, estratégias e padrões organizacionais para design de hardware.

Programação/desenvolvimento de software PROG

Desenvolvimento de componentes de software para entregar valor às partes interessadas.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outras:

- identificação, criação e aplicação de desenvolvimento de software e padrões e processos de segurança
- planejamento e projeto de componentes de software
- estimativa do tempo e do esforço necessários para o desenvolvimento de software
- construir, modificar e verificar componentes de software, garantindo que a segurança seja incorporada
- aplicação do desenvolvimento orientado a testes e garantia da cobertura de teste apropriada
- uso de técnicas de revisão por pares, tais como programação em pares
- documentação de componentes de software
- compreensão e obtenção de acordo com o valor dos componentes de software a serem desenvolvidos
- seleção dos métodos de desenvolvimento e ciclos de vida apropriados
- aplicação de técnicas de recuperação para garantir que o software que está sendo desenvolvido não seja perdido
- implementação do controle de mudanças apropriado para as práticas de desenvolvimento de software
- resolução de problemas operacionais com software e correção de bugs

Dependendo dos requisitos e características atribuídas ao projeto ou trabalho, os métodos de desenvolvimento e ciclos de vida apropriados podem ser abordagens preditivas (orientadas a planos) ou abordagens adaptativas (iterativas/ágeis).

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Projeta, codifica, verifica, testa, documenta, corrige e reestrutura programas/scripts simples.

Aplica padrões acordados, ferramentas e medidas de segurança para atingir um resultado bem estruturado.

Revisa o próprio trabalho.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Projeta, codifica, verifica, testa, documenta, corrige e reestrutura programas/scripts moderadamente complexos.

Aplica padrões acordados, ferramentas e medidas de segurança para atingir um resultado bem estruturado.

Monitora e presta informações sobre o andamento. Identifica problemas relacionados às atividades de desenvolvimento de software. Propõe soluções práticas para resolver problemas.

Colabora nas revisões do trabalho com outras pessoas, quando necessário.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta, codifica, verifica, testa, documenta, corrige e reestrutura programas/scripts e serviços de software de integração complexos.

Contribui para a seleção dos métodos, ferramentas, técnicas e práticas de segurança do desenvolvimento de software.

Aplica padrões e ferramentas pré-estabelecidas para atingir resultados bem planejados.

Participa de revisões do próprio trabalho e realiza revisões do trabalho dos colegas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Assume a responsabilidade técnica em todos os estágios e iterações do desenvolvimento de software.

Planeja e conduz atividades de criação de software. Adota e adapta métodos, ferramentas e técnicas de desenvolvimento de software apropriados.

Mede e monitora aplicações de padrões de projeto/equipe para construção de software, incluindo segurança de software.

Contribui para o desenvolvimento de políticas organizacionais, normas e diretrizes para o desenvolvimento de software.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas organizacionais, padrões e diretrizes para construção e reestruturação de software.

Planeja e lidera atividades de construção de software para projetos de desenvolvimento estratégicos, grandes e complexos.

Adapta ou desenvolve novos métodos e capacidades organizacionais e impulsiona a adoção e adesão a políticas e padrões

Integração e construção de sistemas SINT

Planejar, implementar e controlar atividades para integrar elementos de sistema, subsistemas e interfaces para criar sistemas operacionais, produtos ou serviços.

Notas orientativas

O escopo da integração inclui elementos do sistema, subsistemas e interfaces, incluindo computação, armazenamento, rede e serviços em nuvem.

A integração de sistemas é usada para criar sistemas para fins de teste, bem como para uso operacional por clientes e usuários.

As atividades podem incluir, entre outras:

- desenvolvimento de capacidades organizacionais, processos e procedimentos para automação e integração contínua de construção, empacotamento, teste, segurança e implantação
- construção e operação de um recurso de integração contínua (IC) quando necessário, empregando controle de versão do código-fonte e artefatos relacionados
- garantia que os requisitos de segurança e privacidade sejam uma parte essencial da integração e construção de sistemas
- colaboração com equipes de desenvolvimento, testes e operações para simplificar o processo de integração
- teste, validação e aprovação da integração para atender aos requisitos, arquiteturas e design
- monitoramento e controle das atividades de integração, registro e relatório dos resultados da integração
- manutenção das partes interessadas informadas e fornecimento de feedback sobre os processos de gerenciamento de risco
- desenvolvimento e teste dos planos de recuperação de desastres e aplicação de processos de gerenciamento de incidentes para as principais integrações de sistemas.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Produzir compilações de software a partir de componentes do sistema usando ferramentas e processos de automação de construção apropriados.

Realizar testes conforme definido em uma especificação de testes de integração e registrar detalhes de falhas.

Analisar e relatar atividades e resultados de testes de integração.

Identificar e relatar problemas e riscos.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Define os módulos e componentes e dependências necessários para uma construção de integração e produz uma definição de construção.

Aceita os módulos e componentes completos, verificando se eles cumprem os critérios definidos.

Produz builds a partir de componentes do sistema para carregamento em ambientes de destino.

Configura o hardware, software e ambiente de infraestrutura conforme exigido pelo sistema que está sendo integrado.

Produz as especificações de testes de integração, realiza os testes e registra e relata os resultados.

Diagnostica falhas e documenta os resultados dos testes. Produz relatórios de integração do sistema.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Fornecer conhecimentos técnicos para permitir a configuração de componentes do sistema e equipamentos para testes de sistemas.

Colabora com equipes técnicas para desenvolver e entrar em acordo sobre planos de integração de sistemas e reportar o seu progresso. Define compilações de integração complexas/novas. Garante que os ambientes de teste de integração estejam configurados corretamente.

Projeta, executa e reporta os resultados dos testes do build de integração. Identifica e documenta os componentes de integração do sistema para registro no sistema de gerenciamento de configuração.

Recomenda e implementa melhorias nos processos e ferramentas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e conduz atividades para desenvolver recursos organizacionais para integração e construção de sistemas, incluindo automação e integração contínua.

Identifica, avalia e gerencia a adoção de ferramentas, técnicas e processos para criar uma estrutura de integração robusta. Oferece aconselhamento e orientação confiáveis sobre qualquer aspecto da integração de sistemas.

Orienta o trabalho de integração, de acordo com o sistema e design de serviço acordados. Avalia riscos e toma medidas preventivas. Mede e monitora as aplicações de normas.

Contribui para o desenvolvimento de políticas organizacionais, normas e diretrizes para integração de sistemas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Orienta o desenvolvimento da integração e construção de sistemas organizacionais, incluindo automação e integração contínua.

Desenvolve políticas organizacionais, normas e diretrizes para integração e construção de sistemas.

Fornecer recursos para garantir que a integração e a criação de sistemas possam operar de forma eficaz, garantindo a adoção e adesão às políticas e padrões.

Testes funcionais TEST

Avaliação de requisitos e características funcionais específicos ou não especificados de produtos, sistemas e serviços através de investigação e testes.

Notas orientativas

O teste funcional verifica que os sistemas, componentes e interfaces fornecem funcionalidades específicas, funcionam como pretendido e atendem às expectativas dos usuários. O planejamento e a execução de testes baseados em risco é um aspecto fundamental, focado na identificação e mitigação de riscos, como erros de funcionalidade, falhas de integração, defeitos de caso de borda, inconsistências de dados e não conformidade com requisitos.

As atividades podem incluir, entre outras:

- colaborar com as partes interessadas para alinhar os testes com os requisitos e objetivos do negócio
- projetar e adaptar casos de teste com base em requisitos, incluindo vários cenários, valores de limite e casos de borda
- preparar dados e configurar ambientes para simular casos de uso realistas
- executar testes para verificar resultados reais alinhados com os resultados esperados
- registrar defeitos com etapas de reprodução detalhadas, priorizar problemas e fornecer feedback para melhorias
- analisar os resultados para identificar padrões, avaliar a qualidade e sugerir melhorias no sistema/teste
- promover uma abordagem de "shift-left" (deslocamento para a esquerda) ao integrar testes funcionais no início do ciclo de vida para detecção precoce de problemas.
- gerenciar, executar e automatizar testes, incluindo testes de regressão e de fumaça, para melhorar a eficiência e a cobertura
- desenvolver e manter testes e frameworks automatizados escaláveis e confiáveis para validar funcionalidades críticas e garantir qualidade contínua
- garantir a conformidade com os padrões da indústria, regulamentos e boas práticas reconhecidas.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Executa scripts de teste de funções manuais sob supervisão para verificar as capacidades básicas do software.

Configura ambientes de teste, usa ferramentas automatizadas básicas para verificação de funcionalidades, registra resultados e reporta problemas.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda na concepção de casos de teste funcionais e criação de scripts de teste.

Suporta a preparação de dados de teste para testes funcionais sob supervisão.

Configura ambientes de teste para refletir casos de uso realistas.

Executa e registra testes funcionais manuais e automatizados, analisa resultados e reporta sobre descobertas, problemas e riscos.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Desenha casos de teste funcionais detalhados e scripts, cobrindo vários cenários e valores de limite.

Participa ativamente em revisões de requisitos e design, refinando planos de teste com base em insights obtidos.

Realiza testes exploratórios estruturados para investigar e verificar a funcionalidade.

Prepara dados de teste, configura ambientes e automatiza testes repetíveis. Executa testes, registra defeitos com informações detalhadas e analisa resultados para avaliar a funcionalidade do sistema.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Seleciona abordagens adequadas de testes funcionais, considerando o risco, a criticalidade e a complexidade.

Desenvolve, automatiza e executa planos e casos de testes abrangentes.

Configura ambientes para refletir o uso real, colabora com as partes interessadas para refinar os requisitos e gerencia frameworks de testes automatizados escaláveis.

Identifica e mitiga riscos durante testes, fornece análise detalhada e relatórios sobre atividades e resultados de testes funcionais, incluindo o trabalho realizado por outras pessoas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Dirige os esforços de testes funcionais em todas as fases de desenvolvimento, garantindo o alinhamento com os requisitos funcionais e focando na priorização baseada em risco.

Fornecer aconselhamento autorizado sobre métodos, ferramentas e frameworks de testes.

Monitora e melhora a cobertura de testes, colabora com equipes para enfrentar desafios e garantir a conformidade com as normas.

Lida os esforços para melhorar a eficiência e a confiabilidade dos testes funcionais. Identifica melhorias e contribui para as políticas, padrões e diretrizes organizacionais para testes funcionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, padrões e diretrizes organizacionais para testes funcionais, garantindo que estejam alinhados com a estratégia de negócios e incorporem uma abordagem baseada em risco.

Planeia e dirige iniciativas de testes complexos, garantindo o alinhamento com objetivos estratégicos e incorporando uma abordagem baseada em risco.

Gerencia riscos e oportunidades, coordena com outras atividades de testes e impulsiona melhorias nas capacidades de testes funcionais.

Promove uma cultura de qualidade em testes funcionais, impulsiona a adesão às normas organizacionais e a mitigação proativa dos riscos.

Testes não funcionais NFTS

Avaliar sistemas e serviços para avaliar desempenho, segurança, escalabilidade e outras qualidades não funcionais em relação aos requisitos ou padrões esperados.

Notas orientativas

O teste não funcional avalia o comportamento da tecnologia, componentes do sistema, configurações e pacotes, garantindo que funcionem em conjunto para apoiar o funcionamento do sistema. O teste se concentra em identificar e mitigar riscos relacionados às qualidades e características do sistema, como desempenho, segurança, backup e recuperação, disponibilidade, escalabilidade, confiabilidade, manutenção, monitoramento, eficiência de recursos e conformidade com padrões técnicos.

As atividades podem incluir, entre outras:

- colaborar com as partes interessadas para esclarecer requisitos e expectativas não funcionais
- criar ambientes de teste que refletem as condições de produção, simulando o uso real
- preparação e gestão de dados de teste para representar com precisão a variedade e os volumes necessários
- projetar e executar testes de tensão, carga, segurança e outros testes não funcionais
- solução de problemas durante testes, coordenação com equipes técnicas para resolver problemas
- participar em revisões para refinar requisitos não funcionais, identificar riscos e sugerir melhorias
- analisar os resultados para avaliar o desempenho do sistema, segurança e outras qualidades-chave, fornecendo insights para melhorias
- promover uma abordagem de shift-left integrando testes não funcionais no início do ciclo de vida para detecção precoce de problemas
- adaptar estratégias de teste para se adequar a diversas metodologias de desenvolvimento
- desenvolvimento e manutenção de testes automatizados, sistemas e frameworks de monitoramento para avaliar continuamente a qualidade e o desempenho do sistema
- garantir a conformidade com os padrões da indústria, regulamentos e boas práticas reconhecidas.

Nível 1

***Nível 1 - Segue:** Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.*

Executa scripts de teste não funcionais sob supervisão, com foco em qualidades e características do sistema, como desempenho.

Configure ambientes de teste básicos e use ferramentas padrão para executar testes prescritos.

Registre resultados e relate problemas.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda a projetar casos de teste não-funcionais e criar scripts de teste.

Suporta a preparação de dados de teste para testes não-funcionais sob supervisão. Configura ambientes de teste. Executa testes não-funcionais manuais e automatizados.

Implementa ferramentas de teste apropriadas com base em requisitos ou especificações não-funcionais dados. Define condições de teste para requisitos não-funcionais dados.

Análises e relatórios sobre atividades de teste, resultados, problemas e riscos.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Desenha casos e scripts de teste não funcionais, mapeando critérios pré-estabelecidos para qualidades e características do sistema.

Prepara e gerencia dados de teste para refletir cenários do mundo real. Configura ambientes de teste, colabora com as partes interessadas para esclarecer requisitos e automatiza testes repetíveis.

Participa em revisões de requisitos para refinar planos de teste abrangentes. Realiza testes exploratórios para investigar comportamentos incomuns.

Executa testes, resolve problemas à medida que surgem. Análises e relatórios sobre atividades de teste, fornecendo uma cobertura abrangente de atributos não funcionais.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Seleciona abordagens de testes não funcionais adequadas, considerando a criticidade e a complexidade do sistema.

Desenvolve, automatiza e executa planos de testes para atributos de end-to-end do sistema. Configura e gerencia ambientes de testes complexos, garantindo o alinhamento com as condições de produção.

Aplica estratégias baseadas em risco para priorizar esforços de testes e colabora entre equipes para garantir cobertura de testes automatizada abrangente. Resolve problemas em tempo real, garantindo resolução rápida.

Análise e relatórios sobre atividades de testes, resultados e riscos, incluindo o trabalho de outros.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e executa testes não funcionais em todas as fases, garantindo o alinhamento com os requisitos e priorizando estratégias baseadas em risco.

Fornecer aconselhamento especializado sobre métodos, ferramentas e frameworks não funcionais. Lidera a configuração e manutenção de ambientes de testes avançados.

Monitora a aplicação de padrões de testes, garantindo que eles reflectam condições do mundo real. Resolve problemas complexos, trabalhando em estreita colaboração com as partes interessadas.

Lida os esforços para melhorar a eficiência e a confiabilidade dos testes não funcionais. Identifica melhorias e contribui para políticas organizacionais, padrões e diretrizes para testes não funcionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, padrões e diretrizes organizacionais para testes de não funcionais, garantindo que estejam alinhados com a estratégia de negócios e incorporem uma abordagem baseada em risco.

Planeia e dirige atividades de testes estratégicos e complexos, garantindo que estejam alinhadas com os objetivos de qualidade do sistema global. Gerencia riscos e oportunidades, coordenando-se com outros tipos de testes.

Desenvolve capacidades organizacionais para enfrentar desafios complexos de validação de qualidade. Promove a automação contínua e melhorias em ambientes de testes.

Promove uma cultura de qualidade em testes não funcionais, impulsiona a adesão às normas organizacionais e a mitigação proativa de riscos.

Testes de processo PRTS

Avaliar fluxos de processos documentados e não documentados dentro de um produto, sistema ou serviço em relação às necessidades de negócios através de investigação e testes.

Notas orientativas

Os testes de processos se concentram em garantir que os sistemas suportem eficazmente os processos de negócios, forneçam valor e atendam às necessidades dos usuários.

Inclui identificar e mitigar riscos como processos ineficientes ou propensos a erros, funções de usuário não suportadas, ações de usuário restritas, complexidade do sistema, manuseio de dados inconsistente e não conformidade com requisitos de negócios.

As atividades podem incluir, entre outras:

- colaborar com as partes interessadas para alinhar os testes com os requisitos e objetivos do negócio
- projetar casos de teste que cubram fluxos de trabalho de negócios completos, incluindo regras de negócios, caminhos alternativos e cenários de exceção
- configurar ambientes de teste que simulem condições do mundo real, funções de usuário e fluxos de dados
- preparação e gestão de dados de teste para apoiar com precisão os cenários a serem testados
- executar testes manuais e automatizados para validar fluxos de trabalho, garantindo que os sistemas funcionem corretamente em diferentes cenários
- registrar e reportar resultados com ênfase no impacto dos processos de negócios, fornecendo insights e recomendações
- analisar resultados para identificar ineficiências e áreas para melhoria de sistema e processo
- promover uma abordagem shift-left integrando testes de processos no início do ciclo de vida para detecção precoce de falhas
- desenvolvimento e manutenção de frameworks de automação escaláveis
- garantir a conformidade com os padrões da indústria, regulamentos e boas práticas reconhecidas.

Nível 1

***Nível 1 - Segue:** Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.*

Executa scripts de teste de processo sob supervisão para verificar fluxos de trabalho de negócios e viagens de usuários.

Configure ambientes de teste básicos para simular processos de negócios.

Utiliza ferramentas de teste padrão para validação de processos, registra resultados e reporta problemas.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Desenha casos de teste e scripts para validar cenários e fluxos de trabalho de negócios importantes.

Suporta a preparação e gestão de dados de teste sob supervisão para alinhamento com processos de negócios. Configura ambientes de teste para refletir processos de negócios do mundo real.

Executa e registra testes de processos manuais e automatizados de acordo com planos de teste.

Análise e relatórios sobre atividades de teste, identificando problemas e riscos relacionados à validação de processos de negócios.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Desenha casos de teste de processo e scripts que abrangem cenários de negócios de ponta a ponta.

Participa ativamente em revisões de requisitos e design para refinar planos de teste. Prepara e gerencia dados de teste que refletem com precisão os processos de negócios.

Configura ambientes de teste, executa testes e resolve problemas à medida que surgem. Realiza testes exploratórios estruturados para avaliar fluxos de negócios alternativos.

Automatiza testes repetitivos para eficiência. Análise e relatórios sobre resultados, com foco nos impactos nos processos de negócios.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Seleciona e aplica abordagens de teste apropriadas com base na crítica de negócios, risco e complexidade de processos.

Desenvolve, automatiza e executa planos de teste detalhados com foco na validação de processo de ponta a ponta. Assegura que ambientes de teste automatizados simulem com precisão processos e fluxos de trabalho reais.

Colabora estreitamente com as partes interessadas para refinar os requisitos de negócios e garantir a cobertura completa. Identifica e mitiga riscos ao longo do processo de teste e resolve problemas.

Fornecer análises detalhadas e relatórios sobre o impacto dos resultados de testes nas operações de negócios, incluindo o trabalho realizado por outras pessoas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Dirige as atividades de testes de processos em todas as fases de desenvolvimento, garantindo o alinhamento com os objetivos de negócios e priorizando os fluxos de trabalho principais com base em risco.

Assegura que os ambientes de testes sejam robustos e representem as operações de negócios reais.

Fornecer aconselhamento especializado sobre testes de processos, garantindo que os testes sejam eficazes e alinhados com as necessidades de negócios.

Dirige esforços para melhorar a eficiência e a confiabilidade dos testes de processos. Identifica lacunas e riscos e contribui para o desenvolvimento de políticas e padrões que apoiam testes de processos abrangentes e baseados em risco.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, padrões e diretrizes organizacionais para testes de processos, garantindo que estejam alinhados com a estratégia de negócios e incorporem uma abordagem baseada em risco.

Planeia e dirige iniciativas de testes de processos em grande escala, com foco na validação de processos complexos e críticos.

Lida esforços para otimizar e inovar metodologias de testes de processos, integrando-as com metas de negócios gerais e estratégias de gerenciamento de risco.

Promove uma cultura de qualidade em testes de processos, impulsiona a adesão às normas organizacionais e a mitigação proativa de riscos.

Configuração de software PORT

Projeto e implantação de configurações de produtos de software em ambientes ou plataformas de software.

Notas orientativas

Essa habilidade é normalmente aplicada ao projeto e implantação de configurações de software grande/complexo.

Isso inclui, entre outros:

- planejamento de recursos empresariais (ERP), gerenciamento de relacionamento com o cliente
- sistemas operacionais mainframes/servidor
- software como serviço (SaaS)
- suítes/plataformas de integração
- ferramentas de gerenciamento fornecidas pela infraestrutura como serviço (IaaS) e provedores de plataforma como serviço (PaaS).

As atividades podem incluir, entre outras:

- portabilidade de configuração de software em diferentes ambientes/plataformas
- refatoração de configurações complexas ou sobrepostas em diferentes módulos e recursos em soluções de software
- projetar e implementar configurações que utilizam arquiteturas e serviços como microservices, servidores e contêineres
- otimização de configurações para desempenho, escalabilidade e economia
- gerenciar configurações em vários ambientes e garantir interoperabilidade
- aplicar princípios de infraestrutura como código para automatizar a implantação e gestão de configurações.

Dependendo dos requisitos e características do projeto ou do trabalho atribuído — os métodos de configuração e ciclos de vida dos softwares podem ser abordagens preditivas (orientadas a planos) ou abordagens adaptativas (iterativas/ágeis).

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de configuração de software.

Suporta a configuração e personalização de ambientes e plataformas de software.

Ajuda a documentar e relatar alterações de configuração e implementações.

Revisa o próprio trabalho.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Auxilia na concepção, verificação, documentação, alteração e refatoração de configurações de software moderadamente complexas para implantação.

Aplica padrões e ferramentas previamente acordados para alcançar um resultado projetado.

Colabora nas revisões do trabalho de outras pessoas/equipes, conforme apropriado.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Projeta, verifica, documenta, corrige e reestrutura configurações complexas de software para implantação.

Contribui para a seleção dos métodos, ferramentas e técnicas de configuração de software.

Aplica padrões e ferramentas pré-estabelecidas para atingir resultados bem planejados.

Participa de revisões do próprio trabalho e conduz a revisão do trabalho dos colegas.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Assume a responsabilidade técnica em todos os estágios e iterações de desenvolvimento e implantação da configuração.

Planeja e conduz as atividades de criação de software. Adota e adapta métodos, ferramentas e técnicas de configuração de software apropriadas.

Mede e monitora a aplicação de normas para o design e a implantação da configuração, incluindo segurança de software.

Contribui para o desenvolvimento de políticas organizacionais, normas e diretrizes o design e implantação da configuração de software.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Desenvolve políticas organizacionais, padrões e diretrizes para projeto de configuração de software, implantação e refatoração.

Planeja e lidera as atividades de configuração e implantação de software em projetos de implantação estratégicos, grandes e complexos.

Desenvolve novos métodos e capacidades organizacionais e impulsiona a adoção e adesão a políticas e padrões.

Desenvolvimento de sistemas de tempo real/embarcado RESD

Projeto e desenvolvimento de software confiável em tempo real, tipicamente em sistemas integrados.

Notas orientativas

Sistemas incorporados fornecem funcionalidades dedicadas dentro de um sistema mecânico ou eletrônico maior, muitas vezes com limitações relacionadas ao desempenho em tempo real, segurança, segurança e confiabilidade. Esses sistemas normalmente interagem com hardware, sensores e atuadores, apoiando operações críticas em equipamentos industriais, automotivos, aeroespaciais, médicos ou robóticos, bem como em dispositivos IoT (Internet das Coisas) e sistemas inteligentes. Esses sistemas geralmente executam funções essenciais e têm requisitos rigorosos de integridade, confiabilidade, segurança, segurança e consumo de energia.

As atividades podem incluir, entre outras:

- definição de requisitos não funcionais do sistema, como desempenho, confiabilidade, segurança e proteção, incluindo requisitos de energia, custo, espaço físico, tempo de resposta
- construção de características à prova de falhas/seguras ou degradação graciosa
- aplicar técnicas especializadas para garantir que os sistemas atendam aos seus atributos críticos
- empregar métodos abrangentes para validação, verificação e testes
- uso de abordagens de desenvolvimento virtuais ou baseadas em modelos para simular, testar e otimizar sistemas ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento
- uso de ferramentas especializadas para análise de programa e sistema em tempo real, validação e depuração.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Projeta, constrói e testa componentes simples em tempo real/integrados, como parte de um projeto geral de sistemas maiores.

Utiliza linguagens de programação apropriadas para acionar sensores e atuadores simples.

Aprende a usar ferramentas especializadas, como emuladores de circuito, analisadores lógicos e osciloscópios digitais.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Projeta, constrói e integra componentes em tempo real/integrados de complexidade média, como parte de um projeto de sistemas geral maior.

Segue padrões acordados e usa ferramentas especializadas para análise e otimização de sistemas.

Utiliza hardware especializado, tipicamente sensores e atuadores, e otimiza o código do componente para desempenho real.

Aplica uma variedade de abordagens para a verificação e teste de componentes em tempo real.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta, constrói e integra componentes e subsistemas complexos em tempo real/integrados.

Desenha layouts físicos que refletem a conexão entre os componentes do sistema para testar e otimizar o desempenho.

Constrói protótipos e simulações de sistema para auxiliar no desenvolvimento e permitir depuração, teste e solução de problemas de softwares integrados.

Aplica uma variedade de abordagens para validação, verificação e teste de componentes e subsistemas em tempo real, utilizando diversas ferramentas especializadas para análise e otimização de sistemas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Projeta e desenvolve arquiteturas e sistemas em tempo real/integrados para atender aos requisitos de sistema acordados.

Planeja e gerencia o desenvolvimento de sistemas integrados/em tempo real complexos e seleciona as abordagens e técnicas a serem utilizadas.

Analisa as opções de design e compensações entre hardware e software, faz recomendações e avalia e gerencia os riscos associados. Garante que a validação, verificação e teste eficazes sejam realizados durante o desenvolvimento.

É responsável pela integração de vários subsistemas no sistema geral.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Fornece orientação geral e liderança no desenvolvimento de sistemas integrados/em tempo real.

Desenvolve políticas, normas e diretrizes organizacionais para arquiteturas e designs de sistemas integrados/em tempo real.

Planeja e orienta desenvolvimentos de sistemas integrados/em tempo real estratégicos, grandes e complexos. Identifica oportunidades para explorar novas tecnologias e melhorar as tecnologias e práticas existentes.

Impulsiona a adesão a estratégias técnicas, arquiteturas de sistemas e a implementação de verificação, validação e testagem com base nos riscos. Desenvolve estratégias eficazes para implementação e aquisição.

Engenharia de segurança SFEN

Aplicação de métodos apropriados para garantir a segurança durante todas as fases do ciclo de vida dos desenvolvimentos de sistemas relacionados à segurança.

Notas orientativas

Sistemas críticos de segurança são aqueles em que uma falha do sistema pode prejudicar a vida humana, outros seres vivos, estruturas físicas ou o meio ambiente.

As atividades podem incluir, entre outras:

- análise de riscos de segurança
- especificação de requisitos de segurança
- projeto arquitetônico do sistema relacionado à segurança
- projeto de método formal
- validação e verificação de segurança
- preparação de casos de segurança
- aplicação de normas de segurança genéricas, como IEC 61508, IEC 61511 ou normas de segurança específicas da indústria.

A segurança do sistema é projetada e medida por níveis de segurança, com base na análise de riscos.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Assiste com tarefas de engenharia de segurança sob supervisão de rotina.

Apoia a documentação das atividades de análise de perigos e riscos.

Ajuda a coletar provas de garantia de segurança usando métodos e procedimentos acordados.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Auxilia na análise de ameaças e riscos durante o desenvolvimento e implementação do sistema, usando métodos e procedimentos acordados.

Documenta os resultados das atividades de análise de ameaças e riscos.

Auxilia na coleta de evidências de garantia de segurança, usando métodos e ferramentas apropriados.

Executa todas as atividades de acordo com os padrões de segurança, técnicos e de qualidade acordados.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para a identificação, análise e documentação de ameaças e riscos de segurança, usando métodos e procedimentos acordados.

Contribui para a especificação de requisitos de segurança.

Analisa e documenta os resultados da validação de segurança durante o desenvolvimento e implementação do sistema.

Contribui para o desenvolvimento e manutenção dos planos de garantia de segurança do projeto. Reúne evidências de garantia de segurança para a preparação de casos de segurança.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Identifica e analisa as ameaças e contribui para a identificação e avaliação das medidas de redução dos riscos, assegurando a sua adequada documentação.

Especifica arquiteturas de sistemas relacionadas à segurança para níveis de segurança definidos.

Desenvolve e mantém planos de garantia de segurança de projeto. Monitora a implementação e a conformidade. Garante que as evidências de garantia de segurança sejam coletadas para a preparação do caso de segurança.

Trabalha com arquitetos de sistemas, designers e desenvolvedores, para garantir a implementação dos requisitos de segurança.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Assume total responsabilidade pela análise de ameaças e avaliação de riscos, projeto arquitetônico de sistema relacionado à segurança e planejamento de conformidade de segurança.

Orienta a definição e alocação de requisitos de segurança para o sistema, de acordo com a natureza do sistema e os níveis de segurança exigidos.

Assume a responsabilidade pelos aspectos relacionados à segurança em vários projetos complexos ou de alto nível de integridade de segurança.

Avaliação de segurança SFAS

Avaliação de sistemas de software e hardware relacionados à segurança, para determinar a conformidade com os padrões e os níveis necessários de integridade de segurança.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- opiniões profissionais sobre abordagens de engenharia de software e hardware
- avaliação da adequação dos métodos de projeto, teste e validação e verificação
- identificação e avaliação dos riscos e como eles podem ser reduzidos
- estabelecimento, manutenção e gerenciamento de uma estrutura e práticas de avaliação de segurança
- uso de técnicas como análise de efeitos de modos de falha, estudos de risco e operabilidade, análise de impacto de falha de componente, análise de árvore de falhas, análise de árvore de eventos e análise de criticidade.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Coleta evidências de garantia de segurança, usando métodos e ferramentas apropriadas. Realiza todo o trabalho de acordo com padrões de segurança, técnicos e de qualidade pré-estabelecidos.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Realiza análises de segurança usando técnicas pré-estabelecidas, para verificar ou validar se os requisitos de segurança são implementados.

Participa de avaliações de segurança do sistema.

Cria relatórios de avaliação de segurança, recomendando e definindo como os requisitos de segurança do sistema podem ser atendidos.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Defende e promove práticas de segurança na organização.

Conduz avaliações de segurança de acordo com as políticas e normas organizacionais de segurança.

Define e implementa políticas e normas organizacionais para avaliação de segurança do sistema.

Garante a conformidade com as normas e políticas definidas e supervisiona as atividades gerais de avaliação do ciclo de vida de segurança.

Engenharia de radiofrequência RFEN

Projeto, instalação e manutenção de dispositivos e softwares baseados em radiofrequência (RF).

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- avaliação e seleção de dispositivos e software
- integração de subsistemas de radiofrequência em sistemas maiores
- calibração, ajuste e manutenção de dispositivos e software
- recepção, transmissão e conversão de dados entre dispositivos analógicos e digitais, de acordo com as normas regulamentares geográficas e da indústria aplicáveis
- desenvolvimento, integração e configuração de antenas, leitores e transmissores em formas de hardware ou software, incluindo rádio definido por software (SDR), identificação por radiofrequência (RFID), comunicação por campo de proximidade (NFC), Bluetooth e Wi-Fi.
- adesão às normas estabelecidas de segurança e qualidade.

As aplicações dessa habilidade incluem, não se limitando a:

- redes LAN sem fio
- sistemas de comunicação sem fio para voz, dados e imagem, sistemas de rádio celular, sistemas de posicionamento global (GPS) e redes de comunicações militares
- sistemas de navegação e sensores.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia na configuração, sintonia e verificações funcionais de dispositivos e software de radiofrequência.

Resolve falhas até o nível de unidade substituível ou encaminha, de acordo com procedimentos fornecidos.

Realiza verificações de confiança do usuário e encaminha falhas de acordo com os procedimentos fornecidos.

Integra dispositivos de RF com aplicativos de software, usando configurações estáticas.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Implanta, configura, ajusta e calibra dispositivos e software de RF, seguindo cronogramas de manutenção e usando ferramentas e equipamentos de teste apropriados.

Incorpora modificações de hardware/firmware. Interpreta indicações automáticas de falha/desempenho e resolve falhas até o nível de componentes discretos ou escala, de acordo com procedimentos fornecidos.

Implementa protocolos de comunicação entre os elementos do sistema de acordo com padrões definidos.

Integra dispositivos de RF com aplicativos de software, incorporando reconfiguração dinâmica de elementos sob controle de software para otimizar seu desempenho operacional.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Investiga e resolve condições de falha em todo o sistema, usando uma ampla variedade de ferramentas e técnicas de diagnóstico.

Reconfigura o equipamento para contornar interrupções temporárias. Especifica, seleciona e integra dispositivos de RF em um sistema.

Define protocolos de comunicação interna para transmissão nas frequências disponíveis.

Reconfigura dispositivos e softwares para otimizar o desempenho.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Monitora o desempenho do sistema, recomenda modificações de equipamentos e alterações nos procedimentos operacionais, métodos e cronogramas de manutenção.

Desenvolve cronogramas e procedimentos de manutenção. Aprova atualizações e modificações de equipamentos.

Analisa os padrões nacionais e da indústria sobre os protocolos e regulamentos de radiofrequência pertinentes.

Mede e avalia a eficácia de dispositivos e softwares de RF.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Fornece direção e liderança gerais para o uso de dispositivos e softwares baseados em radiofrequência.

Especifica os requisitos de desempenho dos equipamentos de radiofrequência e define as respectivas políticas de manutenção.

Identifica oportunidades para explorar novas tecnologias e práticas e aperfeiçoar as existentes.

Desenvolve estratégias eficazes de implementação e compras.

Desenvolvimento de animações ADEV

Projeto e desenvolvimento de sistemas animados e interativos, como jogos, simulações e ambientes virtuais.

Notas orientativas

O desenvolvimento de animação permite a criação de experiências visualmente envolventes e interativas para várias indústrias, como jogos, treinamento, pesquisa científica e engenharia, bem como realidade virtual e aplicações de realidade aumentada.

Os componentes dos sistemas de animação incluem mecanismo de jogos ou frameworks, ativos visuais (modelos 3D, obras de arte 2D, animações), ativos de áudio, componentes de interface de usuário e experiência de usuário, lógica de jogos, arquivos de dados e configurações, ferramentas e pipelines, documentação e documentos de projeto

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- emprego de técnicas de animação, incluindo animação de teclado, captura de movimento, animação procedural e animação esquelética
- utilização de software especializado para rigging, skinning e edição de animação
- criação e integração de animações em sistemas interativos
- assegurar a integração de animações com a lógica do jogo, a física e os sistemas de inteligência artificial
- otimização de animações para o desempenho com aderência aos padrões de consistência e qualidade.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda na criação de componentes básicos visuais e de áudio para animações sob supervisão de rotina.

Segue procedimentos e diretrizes estabelecidos e contribui para o desenvolvimento de animações simples utilizando ferramentas padrão.

Ajuda a criar e manter documentação.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Constrói componentes visuais e de áudio usando softwares de animação.

Utiliza ferramentas de projeto para desenvolver protótipos rápidos de sistemas interativos e interfaces de usuário.

Utiliza ferramentas de projeto visual e técnicas de modelagem orgânica para criar e animar personagens virtuais dentro de um jogo ou projeto de sistema

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Constrói componentes visuais e de áudio e os integra à estrutura do sistema.

Utiliza ferramentas de projeto para desenvolver protótipos rápidos e avaliar a viabilidade de conceitos de projeto para sistemas interativos e interfaces de usuário.

Utiliza ferramentas complexas de projeto visual e técnicas de modelagem orgânica para criar e animar personagens virtuais dentro de um projeto de jogo ou sistema.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia iterações de projeto de nível e narrativa, documentando o fluxo global e a arquitetura de um jogo ou sistema similar.

Desenvolve estruturas conceituais em planos de projeto para criar estruturas de alto nível e arquiteturas de tempo de execução para sites e ambientes virtuais.

Supervisiona a integração de animações com a lógica do jogo, a física e os sistemas de inteligência artificial.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Fornecer orientação criativa global na concepção e projeto de produtos de animação, como jogos e simulações.

Estabelece estratégias de desenvolvimento de animação, pipelines e processos de garantia de qualidade.

Adapta ou desenvolve novos métodos e capacidades organizacionais e impulsiona a adoção e adesão de políticas e normas.

Gestão de dados DATM

Desenvolve e implementa planos, políticas e práticas que controlem, protejam e otimizem o valor dos ativos de dados.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- desenvolvimento e aplicação de políticas de governança de dados para garantir qualidade de dados, conformidade e uso ético
- planejamento de políticas e práticas relacionadas a áreas como, classificação, armazenamento, segurança, qualidade, compartilhamento, disponibilidade, recuperação, retenção e publicação, entre outras.
- gestão de dados em todas as suas formas, garantindo o alinhamento com objetivos de negócios e requisitos regulatórios.
- análise de estruturas de informação, incluindo análise lógica de taxonomias, ontologias, dados, metadados e dados de referência da indústria
- garantia de que os dados sejam armazenados e arquivados adequadamente, de acordo com a legislação relevante
- implementação de práticas de gestão de dados para serviços baseados em nuvem.
- aplicação de princípios éticos no tratamento de dados.
- desenvolvimento de formas inovadoras para gerenciar ativos de dados.
- integração de dados de múltiplas fontes para suportar pipelines de dados e permitir operações adicionais sobre estes.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda na implementação de atividades de gerenciamento de dados sob orientação próxima e supervisão.

Ajuda a criar e a manter a documentação das atividades de gerenciamento de dados.

Ajuda a identificar e reportar problemas e discrepâncias.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Implementa práticas padrão de gerenciamento de dados com base em requisitos organizacionais detalhados.

Monitora e mantém a qualidade dos dados através de revisões e verificações de validação regulares.

Comunica os detalhes dos procedimentos de gerenciamento de dados para outras pessoas, ajudando-as a compreender e cumprir.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenvolve e implementa a governança de dados e processos de gerenciamento de dados mestres para subconjuntos específicos de dados.

Avalia a integridade dos dados de várias fontes.

Aconselha sobre a transformação de dados entre formatos ou mídia. Mantém e implementa procedimentos de gerenciamento de dados.

Permite a disponibilidade, integridade e busca de dados através de estruturas de dados e metadados formais e respectivas medidas de proteção.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve e implementa a governança de dados e processos de gerenciamento de dados mestres.

Deriva estruturas de gerenciamento de dados e metadados para suportar a recuperação, integração, análise, reconhecimento de padrões e interpretação de dados consistentes em toda a organização.

Valida de forma independente informações externas de múltiplas fontes. Planeja práticas eficazes de armazenamento, compartilhamento e publicação de dados dentro da organização.

Identificar e abordar questões que impeçam o uso ótimo de ativos de informação. Fornece aconselhamento especializado para maximizar o valor de ativos de dados, garantindo a qualidade de dados e sua conformidade.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Conduz a direção estratégica para a gestão e a governança de dados, estabelecendo políticas e estruturas que estejam alinhadas com os requisitos de negócios e regulamentação.

Deriva uma estratégia global de gerenciamento de dados mestre que apoie o desenvolvimento e operação segura de dados e serviços digitais.

Cria políticas organizacionais, normas e diretrizes para a gestão de dados, garantindo a aplicação de princípios éticos.

Planeja, estabelece e gerencia processos para acesso regular e consistente a fontes de dados externas, garantindo a sua validação e integração.

Modelagem e design de dados DTAN

Desenvolve modelos e diagramas para representar e comunicar requisitos de dados e ativos de dados.

Notas orientativas

A modelagem de dados suporta atividades tais como, não se limitando a:

- auxílio às organizações no entendimento de seus ativos de dados, desenvolvimento de sistemas de software e as relações entre entidades do mundo real
- interação com as partes interessadas para reunir requisitos e garantir que os modelos de dados estejam alinhados com os objetivos de negócios
- engenharia de dados, integração e interoperabilidade
- melhoria da recuperação de dados
- governança de dados e gerenciamento de dados mestre
- incorporação de padrões de dados de referência da indústria para garantir a consistência, a interoperabilidade e a conformidade.

Modelos de dados geralmente incluem componentes como entidades, relações, atributos e domínios. Existem vários tipos de modelos de dados, incluindo relacional, orientado a objetos, NoSQL e baseados no tempo.

Modelos de dados são usados para comunicar diferentes níveis de detalhes conceituais, lógicos e físicos.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Estabelece, modifica ou mantém estruturas de dados simples e componentes associados.

Utiliza técnicas específicas de modelagem e projeto de dados sob orientação.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica técnicas padrão de modelagem e projeto de dados, com base em uma compreensão detalhada dos requisitos.

Estabelece, modifica e mantém estruturas de dados e componentes associados.

Comunicar e explicar os detalhes das estruturas de dados e componentes para outras pessoas.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Investiga os requisitos de dados corporativos onde há alguma complexidade e ambiguidade.

Planeja atividades de modelagem e projeto de dados, selecionando técnicas e níveis de detalhes apropriados para atender aos objetivos atribuídos.

Fornece aconselhamento e orientação a outras pessoas usando as estruturas de dados e componentes associados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Define padrões para ferramentas e técnicas de modelagem e projeto de dados, informa sobre sua aplicação e garante a conformidade.

Gerencia a investigação dos requisitos de dados corporativos com base em uma compreensão detalhada dos requisitos de informações.

Coordena a aplicação de técnicas de análise, projeto e modelagem para estabelecer, modificar ou manter estruturas de dados e seus componentes associados.

Gerencia a iteração, revisão e manutenção de requisitos e modelos de dados.

Projeto de banco de dados DBDS

Especifica, projeta e mantém mecanismos para armazenar e acessar dados em vários ambientes e plataformas.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- projeto de bancos de dados operacionais, armazéns de dados (data warehouses), lagos de dados (data lakes) ou armazéns de dados para ambientes on-premise, baseados em nuvem ou híbridos
- definição de estruturas físicas ou virtuais necessárias para suportar aplicações, análise, aprendizado de máquina, BI ou outros serviços orientados por dados
- projeto de armazenamento de dados operacionais para integrar dados de várias fontes visando oferecer suporte a pipelines de dados e permitir operações adicionais nos dados.
- alinhamento de projetos com arquiteturas de dados, arquiteturas empresariais, normas, políticas e regulamentações
- considerações sobre escalabilidade, desempenho, disponibilidade, recuperação e outros requisitos operacionais.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda a criar e documentar projetos de banco de dados detalhados sob supervisão de rotina.

Segue procedimentos e diretrizes estabelecidos.

Ajuda a criar e manter a documentação.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Interpreta os padrões de instalação para atender as necessidades de projeto e produzir especificações de componentes de banco de dados ou data warehouse.

Desenvolve bancos de dados físicos apropriados ou elementos de projeto de data warehouse, de acordo com as políticas definidas, para atender os requisitos de dados.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Implementa projetos de banco de dados físicos para dar suporte aos requisitos de dados transacionais de desempenho e disponibilidade.

Desenvolve e mantém conhecimento especializado de conceitos de bancos de dados e data warehouse, princípios de projeto, arquiteturas, software e instalações.

Avalia alterações propostas para estruturas de objetos/dados e também opções alternativas.

Implementa projetos de data warehouse que atendam às demandas de inteligência de negócios (BI) e análise de dados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Oferece conhecimento especializado em relação a características de projeto de sistemas de gerenciamento de bancos de dados ou produtos/serviços de data warehouse.

Oferece orientação especializada na seleção, fornecimento e uso de arquiteturas, softwares e instalações de banco de dados e data warehouse.

Garante que as políticas de projeto otimizem os sistemas de dados transacionais para desempenho e disponibilidade, ao mesmo tempo em que atendem às necessidades de plataformas de inteligência empresarial e analítica.

Análise de dados DAAN

Permite a tomada de decisões baseada em dados por meio da extração, análise e comunicação de insights de dados estruturados e não estruturados.

Notas orientativas

A análise de dados se concentra em fornecer insights acionáveis a partir de dados para impulsionar uma melhor tomada de decisões.

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- coleta, processamento e análise de dados de várias fontes
- garantia da validade e integridade dos dados que estão sendo processados e analisados
- identificação de tendências, padrões e insights usando uma gama de técnicas analíticas e estatísticas
- desenvolvimento e validação de modelos preditivos
- comunicação dos resultados às partes interessadas
- garantia de qualidade, integridade e governança dos dados
- colaboração com equipes para alinhamento de iniciativas de análise com objetivos de negócios
- projeto e implementação de soluções e processos de análise de dados
- fornecimento e recomendações acionáveis baseadas em experiência na área
- manter-se atualizado com as tendências e técnicas emergentes em análise de dados
- liderança estratégica para análise de dados e disciplinas relacionadas, como ciência de dados
- contribuição para políticas, padrões e boas práticas de governança de dados.

A análise de dados tem diversas aplicações em diferentes setores, incluindo segmentação de clientes, previsão de vendas, detecção de fraudes, otimização da cadeia de suprimentos, manutenção preditiva, análise de cuidados na saúde, gerenciamento de risco financeiro, análise de RH, análise de mídia social e análise do setor público.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na preparação e nas atividades de análise de dados sob orientação.

Processa e valida dados para dar suporte à análise.

Gera relatórios e insights padrão usando ferramentas e métodos estabelecidos.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Oferece suporte à análise de dados reunindo e preparando dados de várias fontes.

Aplica métodos analíticos e estatísticos e ferramentas de software para analisar dados e desenvolver relatórios.

Auxilia na identificação de tendências, padrões e insights que informam decisões de negócios.

Colabora com membros da equipe para refinar técnicas de análise e manter a qualidade dos dados.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Conduzir análise de dados de ponta a ponta, define requisitos de dados e garante a integridade dos dados.

Aplica técnicas analíticas e estatísticas avançadas para extrair insights significativos e desenvolve modelos preditivos.

Comunica descobertas complexas para as partes interessadas de forma compreensível.

Contribui para o desenvolvimento de processos e padrões de análise de dados. Identifica oportunidades para melhorar as práticas de análise de dados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia atividades de análise de dados, estabelecendo frameworks e metodologias alinhadas com objetivos de negócios e políticas de governança de dados.

Conduzir a implementação de soluções de análise de dados. Transformar necessidades de negócios em requisitos de análise e identifica soluções orientadas por dados.

Guiar a seleção e aplicação de técnicas de análise avançadas.

Comunicar insights e recomendações para as partes interessadas seniores, influenciando decisões estratégicas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve estratégias organizacionais e roteiros para análise de dados.

Define políticas, normas e práticas recomendadas para o uso de dados e técnicas de análise de dados.

Lidera iniciativas para construir capacidades de análise de dados e desenvolver uma cultura orientada por dados.

Supervisiona a entrega de projetos e programas de análise. Promove o uso ético de dados e análise de dados.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Direciona a criação e revisão de uma abordagem e cultura cross-funcional, em toda a empresa, para gerar valor a partir de análise de dados e ciência de dados.

Dirige a identificação, avaliação e adoção de capacidades de análise de dados e ciência de dados para transformar o desempenho organizacional. Dirige o fornecimento de capacidades de análise de dados e ciência de dados da organização.

Assegura que a aplicação estratégica de análise de dados e ciência de dados esteja incorporada na governança e liderança da organização.

Alinha estratégias de negócios, transformação empresarial e análise de dados e estratégias de ciência de dados.

Ciência de dados DATS

Aplicação de matemática, estatística, mineração de dados e técnicas de modelagem preditiva para obter insights, prever comportamentos e gerar valor a partir de dados.

Notas orientativas

A ciência de dados é normalmente utilizada para analisar dados de alto volume, alta velocidade e alta variedade (números, símbolos, texto, som e imagem).

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- integração de métodos de matemática, estatística e modelagem de probabilidade utilizando linguagens de programação especializadas, ferramentas e técnicas
- obtenção e preparação de dados para análise
- identificação, validação e exploração de conjuntos de dados internos e externos gerados a partir de uma gama diversificada de processos
- desenvolvimento de insights prospectivos, preditivos, em tempo real e baseados em modelos para criar valor e impulsionar a tomada de decisão eficaz
- localizar, selecionar, adquirir e ingerir fontes de dados
- integração e limpeza de dados para adequá-los a sua finalidade
- desenvolvimento de hipóteses de ciência de dados e exploração de dados, usando modelos e sandboxes de análise
- refinar requisitos, validar, treinar e evoluir modelos ao longo do tempo para descobrir insights mais profundos, fazer previsões ou gerar recomendações
- uso de técnicas analíticas avançadas, incluindo entre outras: mineração de dados/texto, aprendizado de máquina, correspondência de padrões, previsão, visualização, análise semântica, análise de sentimentos, análise de redes e clusters, estatísticas multivariadas, análise de gráfica, simulação, processamento de eventos complexos e redes neurais.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Sob supervisão de rotina, aplica aos dados especificados, técnicas de ciência de dados.

Analisa e reporta descobertas e resolve problemas simples, usando algoritmos incluídos em frameworks e ferramentas de software padrão.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica técnicas de ciência de dados padrão a novos problemas e conjuntos de dados usando técnicas de programação especializadas.

Identifica e seleciona as fontes de dados apropriadas e prepara os dados a serem utilizados pelos modelos de ciência de dados.

Avalia os resultados e o desempenho dos modelos de ciência de dados. Identifica e implementar oportunidades para treinar e melhorar modelos e os dados que eles utilizam.

Publica e apresenta relatórios sobre os resultados dos modelos para atender às necessidades do cliente e estar em conformidade com os padrões acordados.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Investiga problemas e conjunto de dados para avaliar a utilidade de soluções de ciência de dados.

Aplica uma grande variedade de técnicas de ciência de dados e linguagens de programa especializadas. Compreende e aplica regras e diretrizes específicas para a indústria e negócios e antecipa riscos e outras implicações da modelagem.

Seleciona, adquire e integra dados para análise. Formula hipóteses e avalia modelos de ciência de dados. Aconselha sobre a eficácia de técnicas específicas com base em descobertas por análise e pesquisa.

Contribui para o desenvolvimento, avaliação, monitoramento e implantação de soluções de ciência de dados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja, coordena e conduz todos os estágios do desenvolvimento de soluções de ciência de dados.

Oferece consultoria especializada para avaliar os problemas a serem resolvidos e a necessidade de soluções de ciência de dados. Identificar e justificar quais fontes de dados a serem utilizadas ou adquiridas.

Especifica e aplica técnicas de ciência de dados apropriadas e linguagens de programação especializadas.

Analisa criticamente os benefícios e o valor das técnicas e ferramentas de ciência de dados e recomenda melhorias. Contribui para o desenvolvimento de políticas, normas e diretrizes para desenvolver, avaliar, monitorar e implantar soluções de ciência de dados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Defende e lidera a introdução e o uso da ciência de dados para impulsionar a inovação e o valor comercial.

Desenvolve e impulsiona a adoção e a aderência a políticas, normas, diretrizes e métodos organizacionais para ciência de dados.

Define a direção e lidera a introdução e o uso de técnicas, metodologias e ferramentas de ciência de dados. Lidera o desenvolvimento de capacidades organizacionais para ciência de dados.

Planeja e lidera iniciativas estratégicas, grandes e complexas de ciência de dados para gerar insights, criar valor e impulsionar a tomada de decisões.

Aprendizagem de máquina (Machine learning) MLNG

Desenvolvimento de sistemas que aprendam com os dados e com a experiência, melhorando o desempenho, a precisão e a adaptabilidade em ambientes dinâmicos.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- avaliação da adequação de machine learning para problemas de negócios
- seleção e aplicação de técnicas, algoritmos e ferramentas apropriadas de aprendizagem automática para resolver problemas de negócios
- preparação de dados para aprendizado de máquina, incluindo limpeza, transformação e engenharia de características
- desenhar, treinar, otimizar e retrabalhar modelos usando aprendizado supervisionado, não supervisionado ou reforço
- gerenciamento de MLOps para implantação de modelos, monitoramento e gerenciamento do ciclo de vida.
- avaliação de modelos de desempenho, robustez, equidade e bias, e selecionar métricas para avaliar os resultados
- diagnóstico e resolução de problemas, antes e depois da implantação
- antecipação de implicações organizacionais, incluindo ética, bias, privacidade, sustentabilidade e proteção de dados
- estabelecimento de rastreabilidade dos resultados produzidos pelos sistemas de machine learning.
- implementação de mecanismos de aprendizagem contínua para garantir que os modelos se adaptem a novos dados e a ambientes em mudança, incluindo adaptação em tempo real a novas entradas e condições em evolução.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na preparação de dados, treinamento de modelos e tarefas de avaliação sob supervisão de rotina.

Utiliza frameworks e ferramentas padrão de machine learning para desenvolver modelos básicos para problemas bem definidos.

Documenta resultados e contribuir para a manutenção de soluções de machine learning.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica técnicas e algoritmos de aprendizado de máquina estabelecidos para resolver problemas de negócios.

Seleciona e prepara dados para treinamento e avaliação de modelos.

Treina, otimiza e valida modelos de aprendizado de máquina usando ferramentas e frameworks padrão.

Implementa modelos em produção e monitora seu desempenho. Comunica os resultados e as limitações para as partes interessadas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Avalia a adequação do machine learning e projetos e desenvolve soluções para uma gama de problemas de negócios.

Seleciona e aplica técnicas e algoritmos apropriados com base em características de dados e requisitos de negócios. Fornece orientação para outras pessoas.

Engenheiros caracterizam e otimizam o desempenho do modelo. Implementa algoritmos e contribui para o desenvolvimento, avaliação, monitoramento e implantação. Aplica regras e diretrizes específicas para a indústria, antecipando riscos e implicações.

Colabora com equipes interfuncionais para integrar modelos de machine learning em sistemas de produção. Conduz análises de desempenho detalhadas e soluciona problemas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Conduz para o desenvolvimento e implementação de soluções de aprendizado de máquina para problemas de negócios complexos e de alto impacto.

Arquiteta pipelines e sistemas de aprendizado de máquina de ponta a ponta, incorporando práticas de MLOps. Avalia e seleciona ferramentas, frameworks e infraestrutura para projetos de aprendizado de máquina.

Estabelece práticas e padrões para desenvolvimento e operações de aprendizado de máquina. Fornece aconselhamento e orientação especializados sobre técnicas e aplicações de aprendizado de máquina.

Colabora com as partes interessadas para alinhar iniciativas de aprendizado de máquina com objetivos organizacionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define direção estratégica e o roteiro para a adoção e inovação do aprendizado de máquina dentro da organização.

Estabelece quadros de governança e protocolos recomendados para o desenvolvimento e uso responsável, ético e sustentável do aprendizado de máquina.

Conduz para o desenvolvimento de capacidades, políticas, normas e diretrizes organizacionais no aprendizado de máquina.

Colabora com as partes interessadas seniores para identificar oportunidades de alto impacto no aprendizado de máquina e impulsiona a sua implementação. Segue as tendências da pesquisa e da indústria e as integra nas práticas organizacionais.

Inteligência de negócio (BI) BINT

Desenvolvimento, produção e fornecimento de informações gerenciais regulares e pontuais para fornecer insights e auxiliar na tomada de decisões.

Notas orientativas

Normalmente aplicada no suporte às necessidades operacionais por meio de processos de gestão e governança. Podem ser atividades pontuais ou regulares alinhadas aos ciclos de planejamento e relatórios da organização.

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- entender as necessidades e objetivos do negócio
- identificação e validação de conjuntos de dados internos e externos gerados a partir de uma gama diversificada de processos operacionais e de negócios
- transformação dos resultados da análise em algo que possa ser comunicado às partes interessadas usando painéis e relatórios
- interpretação e análise de dados, realização de análise comparativa, benchmarking e análise de tendências
- reunir dados para a comunicação de temas e tendências claras
- foco na qualidade dos dados para proporcionar confiança na tomada de decisões em uma única versão da realidade.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia na criação de relatórios regulares de inteligência de negócios, utilizando ferramentas padrão. Dá suporte à preparação de dados a partir de fontes existentes.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Fornece e preparar dados para análise e executar atividades de análise padronizadas de inteligência de negócios.

Verifica a integridade e a validade das fontes de dados. Cria e entrega relatórios padrão de acordo com as necessidades das partes interessadas e em conformidade com os padrões pré-definidos.

Investiga a necessidade da análise de nova ou revisada, inteligência de negócios.

Contribui para a recomendação de melhorias. Envolve-se com as partes interessadas sob direção.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Suporta as necessidades de inteligência de negócios em processos específicos de gestão, governança ou em áreas operacionais.

Verifica a necessidade de relatórios e análises de inteligência de negócios em situações de alguma complexidade e ambiguidade.

Seleciona e aplica ferramentas e técnicas de inteligência de negócios não convencionais para fornecer insights e auxiliar na tomada de decisões. Seleciona, adquire e integra dados para análise e verificar a qualidade e integridade dos dados.

Identificar oportunidades para digitalizar e simplificar o manuseio de dados operacionais e otimizar os recursos de inteligência de negócios.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia atividades de inteligência de negócios.

Assegura que os processos, procedimentos e práticas de inteligência de negócios sejam robustos, eficientes e adequados ao propósito, com foco na automação, controles-chave e qualidade de dados. Aconselha sobre os padrões, procedimentos, métodos, ferramentas e técnicas disponíveis.

Gerencia revisões dos benefícios e valor das técnicas e ferramentas de inteligência de negócios e recomenda melhorias.

Contribui para o desenvolvimento de políticas, padrões e diretrizes de análise.

Engenharia de dados DENG

Projeto, construção, operação, proteção e monitoramento de pipelines de dados, sistemas de armazenamento e sistemas de processamento em tempo real para o gerenciamento de dados escalável e confiável.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- identificação de fontes de dados, conceitos e métodos de processamento de dados
- avaliação, projeto e implementação de soluções de engenharia de dados no local, baseadas em nuvem e híbridas
- estrutura e armazenagem de dados para análise, aprendizado de máquina, mineração de dados e compartilhamento com aplicativos e organizações
- coleta de dados estruturados e não estruturados;
- integração, consolidação e limpeza de dados
- implementação de pipelines de processamento de dados em tempo real e batch
- garantia da conformidade com os padrões de governança de dados, segurança e privacidade, incluindo criptografia e multilocação segura
- gerenciar a integração contínua, implantação e monitoramento de pipeline de dados (DataOps)
- migração e conversão de dados
- aplicação de princípios éticos no tratamento de dados
- garantir que o armazenamento de dados esteja alinhado com a legislação aplicável
- proporcionar segurança, conformidade, escalabilidade, eficiência, confiabilidade, fidelidade, flexibilidade e portabilidade às soluções de engenharia de dados

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia no desenvolvimento e implementação de pipelines e armazenamento de dados.

Executa tarefas administrativas para fornecer acessibilidade, recuperação, segurança e proteção de dados.

Dá suporte ao monitoramento das operações de pipeline de dados, identifica problemas e escala se necessário.

Participa de tarefas de migração e conversão de dados sob supervisão de rotina.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Segue abordagens padrão e os padrões de projeto estabelecidos para criar e implementar pipelines de dados simples e o armazenamento de dados para obter e preparar dados.

Aplica padrões e ferramentas de engenharia de dados para criar e manter pipelines de dados e executar processos de extração, transformação e carga (ETL), incorporando práticas de segurança e integridade de dados.

Contribui para projetos de migração e conversão de dados, garantindo a integridade e a consistência de dados.

Realiza verificações e correções rotineiras da qualidade dos dados.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta, implementa e mantém soluções complexas de engenharia de dados para obter e preparar dados.

Cria e mantém pipelines de dados para conectar o armazenamentos de dados, aplicações e organizações. Desenvolve em conformidade com a governança de dados e padrões de segurança.

Dá suporte ao desenvolvimento de práticas de integração e implantação contínuas. Monitora e otimiza o desempenho e a escalabilidade dos pipelines.

Realiza verificação da qualidade de dados complexos e a correção de problemas. Conduz atividades de migração de dados e conversão de dados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e impulsiona o desenvolvimento de soluções de engenharia de dados, equilibrando requisitos funcionais e não funcionais.

Monitora a aplicação de padrões de dados, arquiteturas e segurança, garantindo a conformidade e escalabilidade.

Desenvolve e promove práticas contínuas de integração, implantação e monitoramento.

Contribui para políticas organizacionais, padrões e diretrizes para engenharia de dados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Orienta a seleção e desenvolvimento de métodos, ferramentas e técnicas de engenharia de dados.

Desenvolve políticas, padrões e diretrizes organizacionais para o desenvolvimento e operação segura de serviços e produtos de dados.

Garante a adesão a estratégias e arquiteturas técnicas.

Planeja e lidera a engenharia de dados para programas estratégicos, de alto impacto, grandes e complexos, garantindo o alinhamento com os objetivos organizacionais e as práticas do setor.

Visualização de dados VISL

Facilitação da compreensão de dados através da exibição de conceitos, ideias e fatos, usando representações gráficas.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- condensação e encapsulamento das características dos dados, facilitando a descoberta de oportunidades, identificando riscos e analisando tendências, para conduzir uma tomada de decisão eficaz
- apresentação de descobertas e insights de dados de maneiras criativas para facilitar a compreensão dos dados para variedades de públicos técnicos e não técnicos.
- desenvolvimento de narrativas e histórias sobre os dados para melhorar a compreensão e apoiar a tomada de decisão.

A habilidade é normalmente colocada em prática usando ferramentas analíticas especializadas. A especialização nesta habilidade implica na exigência de mais do que o uso de softwares padrão para criar representações gráficas de dados simples.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Cria visualizações de dados padrão usando produtos, ferramentas e técnicas estabelecidas, sob supervisão de rotina.

Auxilia na atualização e refinamento de visualizações de dados existentes para manter a representação eficaz de conceitos, ideias e fatos.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Utiliza produtos de visualização, conforme orientado, para projetar e criar visualizações de dados.

Seleciona técnicas de visualização apropriadas das opções disponíveis.

Interagir com o usuário alvo para prototipar e refinar visualizações especificadas.

Auxilia a desenvolver narrativas em torno de conjuntos de dados para apoiar a compreensão e a tomada de decisões.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Aplica uma variedade de técnicas de visualização e projeta o conteúdo e a aparência da visualização de dados.

Operacionaliza e automatiza atividades para produção eficiente e oportuna da visualização de dados.

Seleciona a abordagem de visualização apropriada de uma variedade de opções aplicáveis.

Desenvolve narrativas em torno de conjuntos de dados para orientar processos de tomada de decisão e melhorar a compreensão de insights importantes.

Contribui para a exploração e experimentação na visualização de dados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Conduz a exploração de novas abordagens para visualização de dados.

Estabelece o propósito e os parâmetros da visualização de dados. Supervisionar o uso de ferramentas e técnicas de visualização de dados.

Comunica os resultados usando métodos apropriados para o público-alvo. Assessora sobre o uso de abordagens de visualização de dados para diferentes fins e contextos para atender aos requisitos. Desenvolve planos para atender às necessidades dos usuários.

Colabora com as partes interessadas para identificar insights-chave e criar narrativas convincentes que comunicam efetivamente a história por trás dos dados para impulsionar processos de tomada de decisão.

Pesquisa de usuário URCH

Identificação de comportamentos, necessidades e motivações dos usuários, usando métodos de pesquisa observacional.

Notas orientativas

Essa habilidade inclui uma gama completa de tarefas do usuário, não apenas tarefas digitais. A habilidade pode ser aplicada em muitos contextos, como, não se limitando a: experiência do cliente, produtos, serviços, aplicativos, dispositivos, experiência de aprendizado, experiência do colaborador. A pesquisa de usuário tem um conjunto diferente de responsabilidades para a pesquisa acadêmica ou elicitación de requisitos de usuário. A pesquisa de usuário incorpora envolvimento significativo de usuários para gerar entendimento profundo e descobrir novas oportunidades para sistemas, produtos, serviços ou dispositivos.

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- uso de etnografia, técnicas de observação, análise de tarefas e outras metodologias que incorporam tanto o contexto social como o tecnológico
- quantificação de diferentes populações de usuários e suas necessidades
- identificação de usuários e segmentos alvo para maximizar as chances de sucesso do projeto de sistemas, produtos, serviços ou dispositivos
- análise e sintetização de dados de pesquisa para gerar insights acionáveis
- comunicação de resultados de pesquisa de forma eficaz a várias partes interessadas
- inclusão de uma gama de usuários em atividades de pesquisa para capturar a diversidade de comportamentos, necessidades e motivações dos usuários.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda com tarefas de pesquisa do usuário sob supervisão de rotina.

Apoia a coleta e documentação da pesquisa do usuário.

Ajuda a organizar e compartilhar os resultados das atividades de pesquisa do usuário.

Participa de atividades básicas de projeto centrado no usuário conforme instruções.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica métodos padrão para dar suporte a iniciativas de pesquisa de usuários.

Envolve-se efetivamente com usuários e representantes de clientes para gerar pesquisas de alta qualidade.

Documenta e compartilha os resultados da pesquisa do usuário.

Contribui para tarefas de análise e projeto de pesquisa sob orientação.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Conduz pesquisas generativas para o desenvolvimento de sistemas, produtos, serviços ou dispositivos.

Planeja as próprias atividades de pesquisa do usuário. Facilita a entrada de usuários e partes interessadas.

Identifica métodos apropriados de pesquisa de usuário.

Coleta e analisa dados de pesquisa do usuário. Oferece suporte à síntese de pesquisas e a criação de insights, relatórios e apresentações.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e conduz atividades de pesquisa de usuários, fornecendo consultoria e orientação especializada para dar suporte à adoção de abordagens pré-definidas.

Seleciona e implementar métodos apropriados para envolver usuários em atividades de pesquisa generativas.

Conduz a coleta e análise de dados de pesquisa de usuários. Sintetiza pesquisas, desenvolve insights e apresenta conclusões para informar a tomada de decisões e impulsionar ações.

Conduz iniciativas complexas de pesquisa de usuários e identifica necessidades e tendências emergentes de usuários. Contribui para o desenvolvimento de métodos e padrões organizacionais para pesquisa de usuários.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a visão geral e a direção para as atividades de pesquisa do usuário.

Defende o projeto centrado no usuário e assegura o comprometimento organizacional com o envolvimento significativo dos usuários na pesquisa.

Desenvolve políticas, padrões e diretrizes organizacionais para pesquisa do usuário.

Desenvolve ou fornecer recursos e capacidades organizacionais para facilitar a adoção e a exploração da pesquisa do usuário. Colabora com parceiros internos e externos para facilitar a pesquisa eficaz do usuário.

Experiência do cliente CEXP

Garante a entrega de interações e experiências de alta qualidade que atendam às expectativas dos clientes em todos os pontos de contato e canais.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- interação com os clientes através de vários métodos de pesquisa para entender as suas necessidades, preferências e expectativas
- criação e otimização da jornada dos clientes para melhorar a satisfação, a fidelidade e a experiência global
- desenvolvimento e implementação de estratégias de experiência do cliente orientadas por dados alinhados com objetivos de negócios
- monitoramento, medição e ação contínua com base no feedback do cliente usando métricas e sistemas apropriados
- aplicação de pesquisas de mercado e insights de segmentação para personalizar as experiências dos clientes
- condução de iniciativas multifuncionais para garantir experiências coerentes e integradas em todos os canais e pontos de contato
- avaliação e aproveitamento de tecnologias apropriadas para melhorar e inovar as experiências do cliente
- garantia da conformidade com as normas, regulamentos e políticas relevantes nas práticas de experiência do cliente.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia na criação de mapas das viagens do cliente e identifica pontos de contato importantes para melhoria.

Segue procedimentos estabelecidos para documentar o feedback do cliente e dá suporte à implementação de pequenas melhorias..

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Analisa pesquisas para reunir insights detalhados sobre as necessidades e preferências dos clientes.

Utiliza ferramentas e métodos apropriados para coleta de dados. Participa do projeto e otimização das viagens dos clientes.

Colabora com membros da equipe para implementar melhorias na experiência do cliente.

Documenta os resultados e apoia o processo de análise.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Utiliza os resultados da pesquisa do cliente para obter uma compreensão abrangente das necessidades e expectativas do cliente.

Permite a criação de representações visuais das viagens do cliente para melhorar a colaboração interfuncional. Projeta e refina as viagens do cliente, trabalhando com equipes interfuncionais para melhorar pontos de contato e interações.

Desenvolve e implementar projetos para melhorar a experiência do cliente. Recomendar e aplica tecnologias apropriadas e insights de segmentação para melhorar as experiências do cliente.

Monitora métricas e realizar feedback para avaliar a eficácia e impulsionar a melhoria contínua.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e supervisiona iniciativas de experiência do cliente.

Assegura o alinhamento com objetivos de negócios e expectativas do cliente.

Estabelece quadros para monitorar e medir a experiência do cliente. Utiliza insights baseados em dados para orientar melhorias.

Assegura que os projetos de experiência do cliente aproveitem insights do cliente e tecnologias emergentes para experiências personalizadas. Trabalha com as partes interessadas de alto nível para desenvolver e implementar estratégias de experiência do cliente. Promove a colaboração entre as equipes para garantir uma experiência consistente.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Promove a experiência do cliente em nível organizacional.

Lidera iniciativas estratégicas para melhorar a experiência do cliente, incluindo a avaliação e adoção de tecnologias e abordagens inovadoras. Alinha esforços com objetivos de negócios e necessidades do cliente.

Monitora tendências e inovações da indústria na experiência do cliente.

Desenvolve políticas e normas para orientar as práticas de experiência do cliente. Assegura a adoção de boas práticas e melhoria contínua dentro da organização.

Acessibilidade e Inclusão ACIN

Promoção da acessibilidade e inclusão em serviços e produtos.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- fornecimento de aconselhamento e orientação especializadas sobre acessibilidade e inclusão
- definição de políticas, normas e diretrizes para projeto, desenvolvimento, pesquisa de usuários, auditoria e testes acessíveis
- condução de avaliações de impacto e auditorias de acessibilidade para identificar possíveis barreiras e áreas para melhoria
- manter-se atualizado com as últimas tendências do setor, desenvolvimentos regulatórios e práticas estabelecidas relacionadas à acessibilidade
- colaboração com especialistas em temas como usabilidade, experiência do usuário, projeto de conteúdo, tecnologia assistiva e direitos de deficiência
- aconselhamento às equipes a orçar adequadamente as atividades de acessibilidade durante todo o ciclo de vida do serviço ou desenvolvimento do produto
- promoção de uma cultura de responsabilidade compartilhada pela acessibilidade, incorporando-a a papéis e responsabilidades de outros, como projetistas, desenvolvedores, pesquisadores e gerentes.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com testes básicos de acessibilidade e coleta de informações para revisões de acessibilidade.

Dá suporte aos membros da equipe na execução de testes de acessibilidade predefinidos.

Documenta testes de resultados e contribui para relatórios de auditoria de acessibilidade.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Analisa requisitos de acessibilidade e informações técnicas.

Desenvolve e executa testes de acessibilidade sob orientação. Relata as conclusões de forma estruturada e faz recomendações iniciais de conformidade.

Suporta revisões e auditorias de acessibilidade.

Escala questões complexas para colegas seniores.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Interage com as partes interessadas para explicar os fatores de acessibilidade.

Influenciar projetos para melhorar a acessibilidade. Fornece análises de acessibilidade detalhadas para informar decisões ao longo do ciclo de vida do produto ou serviço.

Planeja e gerencia testes de acessibilidade para atender aos padrões acordados.

Avalia o cumprimento das regulamentações de acessibilidade. Avalia riscos com base nos resultados dos testes.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Conduz atividades de governança e garantia de acessibilidade.

Interpreta sistemas complexos para identificar oportunidades de melhorar a acessibilidade.

Proporciona aconselhamento especializado para impulsionar a conformidade de acessibilidade em produtos, serviços e projetos.

Define abordagens de testes de acessibilidade organizacional alinhadas com regulamentos e padrões.

Promover a conscientização sobre acessibilidade e princípios de inclusão.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a direção estratégica da organização para a acessibilidade e inclusão em produtos e serviços.

Define e supervisionar processos de governança para garantir a conformidade. Conduz o desenvolvimento de políticas, normas e diretrizes de acessibilidade.

Colabora com organismos da indústria e especialistas para desenvolver e implementar boas práticas de trabalho.

Promove uma cultura de utilização proativa da acessibilidade no projeto e desenvolvimento.

Assegura recursos e habilidades adequados para a garantia de acessibilidade.

Análise da experiência do usuário UNAN

Compreensão do contexto de uso de sistemas, produtos e serviços e especificação de requisitos de experiência do usuário e objetivos de projeto.

Notas orientativas

Essa habilidade inclui uma gama completa de tarefas do usuário, não apenas tarefas digitais. A habilidade pode ser aplicada em muitos contextos, como, não se limitando a: experiência do cliente, produtos, serviços, aplicativos, dispositivos, experiência de aprendizado, experiência do colaborador. As atividades podem incluir, não se limitando a:

- identificar, analisar, esclarecer e comunicar o contexto em que o produto ou serviço será usado
- descrição das metas dos usuários, tarefas e o ambiente no qual os sistemas, produtos, serviços ou dispositivos serão usados
- criação e descrição de personas para representar segmentos-chave de usuários
- desenvolvimento de histórias de usuários ou requisitos para descrever recursos ou capacidades
- concordância com as metas de projeto da experiência do usuário
- análise e priorização das necessidades de experiência do usuário com as partes interessadas
- compreender e especificar os requisitos de experiência do usuário e a acessibilidade do usuário para todos os usuários em potencial.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia com tarefas de análise de experiência do usuário sob supervisão de rotina.

Dá suporte à coleta e documentação de requisitos do usuário.

Ajuda a organizar e estruturar dados de experiência do usuário para análise.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica técnicas e ferramentas padrão para desenvolver histórias de usuários e obter requisitos de experiência do usuário.

Organiza e estruturar a análise da experiência do usuário.

Trabalha com as partes interessadas para priorizar requisitos e resolver conflitos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Seleciona técnicas e ferramentas apropriadas para desenvolver histórias de usuários e obter requisitos de experiência do usuário em situações complexas.

Identifica e descrever os objetivos do projeto de sistemas, produtos e serviços.

Identifica as funções dos grupos de partes interessadas afetados. Resolve potenciais conflitos entre diferentes requisitos do usuário.

Especifica critérios mensuráveis para a usabilidade necessária e acessibilidade do sistema, produtos e serviços.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Determina as abordagens a serem utilizadas para análise da experiência do usuário.

Planeja e gerencia a experiência do usuário e as atividades de análise de acessibilidade.

Oferece consultoria especializada e orientação para apoiar a adoção e adaptação de abordagens acordadas.

Desenvolve ferramentas, técnicas e padrões de experiência do usuário, como parte da estrutura da organização para projeto centrado no usuário.

Design da experiência do usuário HCEV

Produção de conceitos de projeto e protótipos para interações com o usuário e experiências com um produto, sistema ou serviço.

Notas orientativas

Essa habilidade inclui uma gama completa de tarefas do usuário, não apenas tarefas digitais. A habilidade pode ser aplicada em muitos contextos, como, não se limitando a: experiência do cliente, produtos, serviços, aplicativos, dispositivos, experiência de aprendizado, experiência do colaborador. As atividades podem incluir, não se limitando a:

- entendimento e abordagem dos objetivos de projeto, usabilidade e requisitos de acessibilidade
- uso de um processo de projeto iterativo para aumentar a satisfação do usuário, melhorando a usabilidade e a acessibilidade
- projeto de tarefas, interações e interfaces digitais e offline
- refinamento de projetos baseados na avaliação da experiência do usuário
- comunicação do projeto aos respectivos responsáveis pelo projeto, desenvolvimento e implementação de produtos, sistemas e serviços.
- criação de componentes de projeto, tais como esboços, ideias, storyboards, wireframes estáticos, protótipos dinâmicos e viáveis
- desenvolvimento de projeto alternativo e avaliação de vantagens, desvantagens, restrições e trade-offs.
- considerar e integrar elementos apropriados de projeto visual e de marca no projeto da experiência do usuário.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda a criar elementos de experiência do usuário sob supervisão de rotina.

Segue procedimentos e diretrizes estabelecidos.

Ajuda a criar e manter a documentação.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica técnicas e ferramentas padrão para projetar interações e experiências do usuário com componentes de sistema, produto ou serviço.

Analisa os objetivos de projeto e os requisitos de segurança, usabilidade e acessibilidade acordados. Cria artefatos de design para comunicar ideias.

Auxilia, como parte de uma equipe, no projeto geral da experiência do usuário.

Auxilia na avaliação de opções de projeto e trade-offs. Considera e aplica diretrizes de design visual e branding de forma consistente, quando apropriado.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Seleciona ferramentas, métodos e padrões de projeto apropriados para projetar interações do usuário com e experiências de um produto, sistema ou serviço.

Traduz conceitos em saídas e protótipos para feedback e avaliação do usuário.

Avalia opções de projeto alternativas e recomenda projetos levando em consideração requisitos de desempenho, segurança, usabilidade e acessibilidade.

Considera e integra elementos de projeto visual e de marca apropriados em projetos de experiência do usuário.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e conduz atividades de projeto de experiência do usuário.

Fornece consultoria especializada e orientação para apoiar a adoção de abordagens acordadas. Determina as abordagens a serem usadas para projetar a experiência do usuário.

Usa abordagens iterativas para incorporar rapidamente o feedback do usuário em projetos.

Garante a consideração e integração apropriadas de elementos de design visual e branding no projeto da experiência do usuário.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Obtém compromisso organizacional com as estratégias para fornecer a experiência do usuário, usabilidade, acessibilidade e segurança necessárias.

Define políticas organizacionais, padrões e técnicas de projeto de experiência do usuário.

Planeja e conduz atividades de projeto de experiência do usuário em programas estratégicos, grandes e complexos.

Promove o valor do design centrado no usuário em toda a organização.

Avaliação da experiência do usuário USEV

Validar sistemas, produtos ou serviços em relação a metas, métricas e objetivos de experiência do usuário.

Notas orientativas

Essa habilidade inclui uma gama completa de tarefas do usuário, não apenas tarefas digitais. A habilidade pode ser aplicada em muitos contextos, como, não se limitando a: experiência do cliente, produtos, serviços, aplicativos, dispositivos, experiência de aprendizado, experiência do colaborador. A avaliação, normalmente, faz parte de um processo iterativo de projeto da experiência do usuário e contribui para a melhoria do produto. Uma avaliação também pode ser o ponto de partida - se um sistema, produto ou serviço existente deve ser substituído ou melhorado. Os métodos incluem testes com usuários, revisão de especialistas, pesquisa e análise.

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- garantia de que os requisitos ou histórias do usuário foram atendidos e as práticas exigidas foram seguidas para abordar a acessibilidade, usabilidade, saúde e segurança e proteção
- aplicação de uma gama de técnicas de avaliação qualitativa e quantitativa
- seleção entre técnicas leves/rápidas ou abordagens mais completas e que exijam mais recursos
- seleção do uso apropriado de avaliações formativas ou somativas.
- facilitação de testes moderados e não moderados.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia na preparação e operação do ambiente, instalações e ferramentas necessárias para avaliar sistemas, produtos, serviços ou dispositivos.

Auxilia na coleta de feedback sobre protótipos e projetos de usuários e terceiros.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Avalia opções de projeto e protótipos para obter feedback do usuário sobre os requisitos de desenvolvimento de sistemas, produtos, serviços ou dispositivos.

Testa a usabilidade e acessibilidade de componentes e projetos alternativos. Administra uma série de avaliações, registrando dados e feedbacks. Analisa dados de avaliação e recomenda ações. Identifica áreas para pesquisa futura com usuários.

Verifica os sistemas, produtos, serviços ou dispositivos quanto à sua aderência às normas, diretrizes, guias de estilo e legislação aplicáveis.

Avalia a usabilidade de sistemas existentes ou concorrentes para fornecer valores de referência e como base para o projeto.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Seleciona ferramentas e técnicas apropriadas para avaliar as experiências do usuário com produtos, sistemas, serviços ou dispositivos.

Valida se os requisitos de segurança, usabilidade e acessibilidade foram atendidos.

Verifica sistemas operacionais, produtos, serviços ou dispositivos para mudanças nas necessidades de usabilidade e acessibilidade.

Interpreta e apresenta resultados de avaliações, prioriza problemas e relata ações corretivas. Reúne feedbacks para pesquisas futuras com usuários.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia a avaliação da experiência do usuário de sistemas, produtos, serviços ou dispositivos.

Garante que os requisitos de segurança, usabilidade e acessibilidade sejam atendidos e que as práticas necessárias tenham sido seguidas.

Aconselha sobre o que avaliar, o tipo de avaliação a ser usada e a extensão do envolvimento do usuário necessária. Trabalha iterativamente com equipes de projeto para garantir que o feedback da avaliação seja compreendido e agido.

Aconselha sobre a obtenção dos níveis de usabilidade e acessibilidade necessários de projetos ou protótipos específicos. Prioriza a entrada para futuras pesquisas do usuário.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Defende padrões elevados na interação do usuário com os sistemas, produtos e serviços da organização, incluindo o envolvimento dos usuários nas atividades de avaliação.

Especifica padrões e métodos para segurança, usabilidade e acessibilidade, garantindo que tais itens sejam abordados em projetos futuros.

Desenvolve ou fornece recursos e capacidades para realizar uma avaliação eficaz da experiência do usuário, incluindo instalações especializadas centradas no usuário e comunidades de usuários.

Conduz a provisão do feedback e os recursos para futuras pesquisas com usuários.

Colabora com parceiros internos e externos para facilitar a avaliação eficaz de sistemas, produtos e serviços.

Criação e desenho de conteúdo INCA

Planejamento, projeto e criação de conteúdo que atenda às necessidades organizacionais e centradas no usuário, abrangendo informações textuais, conteúdo gráfico e elementos multimídia.

Notas orientativas

O projeto e a criação de conteúdo abrangem uma ampla gama de tipos de conteúdo para atender às necessidades do usuário e da organização. Isso inclui informações textuais, conteúdo gráfico e elementos multimídia. Tipos de conteúdo específicos, incluem, mas não se limitam a: conteúdo de site e aplicativos móveis, texto da interface do usuário, scripts de chatbots, conteúdo interativo, conteúdo de mídia social, marketing por e-mail, posts de blog, cópia de publicidade online e scripts de vídeo.

As atividades podem incluir, não se limitando a:

- compreensão dos requisitos do público pretendido
- colaboração com as partes interessadas e representantes do público para refinar as necessidades de conteúdo
- aplicação de ferramentas e tecnologias para melhorar a eficiência e qualidade da criação de conteúdo
- implementação de princípios centrados no usuário no projeto de conteúdo, criação e apresentação
- considerar a arquitetura da informação, incluindo como o conteúdo é apresentado, identificado e procurado
- gestão do processo de projeto de conteúdo e autoria
- coordenação com processos de edição e publicação
- coleta de informações de origem e criação de conteúdo de rascunho
- identificação e integração de ilustrações, gráficos e elementos multimídia apropriados
- compreender e aplicar regras de direitos autorais e questões legais relacionadas
- criação e uso de diretrizes para apresentação de informação clara, concisa e precisa
- projeto de coleções de conteúdo em vários meios de comunicação, incluindo serviços digitais e materiais de marketing.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Contribui, sob instrução, para a geração de conteúdo e configuração de itens e arquivos de conteúdo.

Executa atividades de teste pré-planejadas sob supervisão e registra as descobertas.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Trabalha com colegas e partes interessadas para entender as necessidades do público e assimilar o material original.

Cria rascunhos de conteúdo para atender aos requisitos do público da maneira mais clara, simples e rápida possível.

Aplica diretrizes e padrões para moderar o conteúdo de terceiros, escalando quando apropriado.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Produz artefatos de informação que são precisos, atuais, relevantes e facilmente compreensíveis pelo público-alvo.

Esclarece requisitos de conteúdo detalhados com clientes e representantes do público-alvo.

Projeta, cria, controla e avalia assuntos moderadamente complexos.

Toma decisões sobre a melhor maneira de apresentar informações a um determinado público. Aplica processos de moderação e edição ao conteúdo fornecido por terceiros.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta o conteúdo e a aparência de artefatos de informação complexos.

Controla, monitora e avalia o conteúdo para garantir a qualidade, consistência e acessibilidade das mensagens e o uso ideal da mídia escolhida. Entende e gerencia os riscos associados à publicação de conteúdo.

Modera o conteúdo e garante que o conteúdo possa ser reutilizado adequadamente.

Revisa o trabalho de terceiros e assume a responsabilidade de garantir a publicação apropriada.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Fornecer controle editorial geral em toda a equipe ou equipes de projetistas de conteúdo e autores.

Aconselha sobre formatos e mídias de conteúdo apropriados.

Desenvolve e mantém planos de conteúdo mostrando como as necessidades do público identificadas serão atendidas.

Supervisiona a revisão e aprovação de materiais para permitir que os requisitos sejam satisfeitos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Obtém o compromisso organizacional com políticas, normas e estratégias para criar o conteúdo necessário.

Especifica padrões e métodos de projeto para atender aos objetivos organizacionais para criação de conteúdo.

Planeja e lidera a criação de conteúdo para programas estratégicos, grandes e complexos.

Publicação de conteúdo ICPM

Gerenciar processos para coletar, montar e publicar conteúdo em vários canais para atender às necessidades organizacionais e do público.

Notas orientativas

O conteúdo da informação pode estar em formas estruturadas, não estruturadas ou semiestruturadas. As atividades podem incluir, não se limitando a:

- compreensão dos requisitos da organização e do público-alvo
- avaliação de diferentes métodos e opções de publicação e seus custos, recursos e benefícios, incluindo código aberto e opções exclusivas
- desenvolvimento e implementação de uma estrutura para publicação de conteúdo, incluindo mídia preferencial, estrutura geral de informações e regras para formatação de conteúdo
- identificação, informação e colaboração com os criadores de conteúdo
- conversão do conteúdo para um formato adequado para publicação
- entrega de conteúdo para o usuário de acordo com suas necessidades
- gestão de direitos autorais, proteção de dados e outras questões legais associadas à publicação e reutilização de informações e dados publicados
- garantia de que o material publicado esteja em um formato acessível a todos os usuários em potencial, incluindo aqueles com deficiência
- coordenação de conteúdo em diferentes plataformas e garantir uma presença consistente de conteúdo em várias plataformas
- publicação de novos conteúdos ou arquivar materiais obsoletos.

Nível 1

***Nível 1 - Segue:** Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.*

Contribui, sob instrução, para atividades de apoio à publicação.

Dá suporte à coleta de dados.

Utiliza processos de publicação estabelecidos de acordo com diretrizes apropriadas.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Utiliza conceitos, ferramentas e métodos técnicos de publicação para publicar conteúdo seguindo procedimentos e diretrizes acordados.

Prepara e formata conteúdo para atender às necessidades do público-alvo e da plataforma.

Obtém e analisa dados de uso e os apresenta de forma eficaz.

Aplica princípios de usabilidade e acessibilidade às informações publicadas.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Coordena processos e procedimentos de gerenciamento de conteúdo para atender às necessidades dos usuários.

Utiliza sistemas de publicação de conteúdo para gerenciar conteúdo publicado em vários canais.

Ajuda a identificar e trabalhar com criadores de conteúdo.

Considera todas as questões legais relacionadas à publicação.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Aplica diretrizes organizacionais e utiliza ferramentas e técnicas apropriadas para oferecer interfaces de publicação para plataformas e aplicativos novos ou existentes.

Mantém e atualiza os processos de gerenciamento de conteúdo para atender às necessidades dos usuários. Seleciona os canais apropriados através dos quais o conteúdo deve ser publicado.

Colabora e fornece orientação aos criadores de conteúdo. Fornece aconselhamento aos usuários e autores de conteúdo para alavancar os recursos dos canais e ferramentas relevantes usados.

Identifica as implicações legais associadas à publicação de conteúdo.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia atividades e atribuições de publicação de conteúdo.

Desenvolve padrões, processos e práticas para publicação consistente de conteúdo em uma ou mais plataformas/canais. Aconselha sobre a abordagem e técnicas a serem usadas para publicação de conteúdo.

Aconselha sobre abordagens para publicação de conteúdo e colaborações de criadores. Assegura o projeto da estrutura e estilo geral do conteúdo.

Assegura que os processos de publicação estejam em conformidade com as políticas e estratégias acordadas e os requisitos legais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Obtém compromisso organizacional e recursos para garantir a qualidade apropriada do material publicado pela organização, ou em seu nome.

Define políticas organizacionais, normas e técnicas para publicação de conteúdo.

Planeja e conduz atividades de publicação de conteúdo para programas estratégicos, grandes e complexos.

Garante que as políticas sejam implementadas e quaisquer questões legais relacionadas à publicação de conteúdo sejam gerenciadas adequadamente.

Gestão do conhecimento KNOW

Captura, desenvolve e aproveita sistematicamente conhecimentos vitais para criar valor e melhorar o desempenho organizacional.

Notas orientativas

A gestão do conhecimento visa melhorar o desempenho, apoiar a tomada de decisões e mitigar riscos. As atividades podem incluir, não se limitando a:

- captura sistematicamente o compartilhamento, desenvolvimento e exploração do conhecimento coletivo da organização
- personalização de práticas de gestão de conhecimento para atender às necessidades e cultura organizacionais
- desenvolvimento de uma cultura de compartilhamento de conhecimento de apoio e colaboração, integrando aspectos humanos e tecnológicos
- fornecimento de acesso ao conhecimento informal e tácito, bem como ao conhecimento formal, documentado e explícito
- facilita a colaboração com comunicações internas e externas
- estabelecer e dar suporte à comunidades de prática
- captura, organização e desenvolvimento de informações, conhecimentos e histórias de colaboradores, clientes e parceiros externos
- realização de benchmarking externo.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Mantém um banco de dados de gerenciamento de conhecimento.

Aproveita o conhecimento de uma especialidade para capturar e classificar o conteúdo, recebendo aconselhamento de especialistas quando necessário.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Mantém sistemas de gerenciamento de conhecimento e conteúdo para atender às necessidades de negócios.

Oferece suporte a terceiros para capacitá-los a completar as atividades de gestão do conhecimento e formar hábitos de gestão do conhecimento. Apoiar mudanças nas práticas de trabalho para permitir a captura e o uso do conhecimento.

Emite relatórios sobre o progresso das atividades de gestão do conhecimento.

Configura e desenvolve sistemas e normas de gestão do conhecimento.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Organiza ativos de conhecimento e supervisiona o ciclo de vida de identificação, captura, classificação, armazenamento e manutenção de ativos.

Facilita o compartilhamento, a colaboração e a comunicação do conhecimento. Implementa iniciativas específicas de gerenciamento de conhecimento.

Monitora o uso e o impacto do conhecimento.

Pesquisa o conteúdo de conhecimento existente para identificar problemas, riscos e oportunidades.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve e implementa processos, práticas e comportamentos de gestão do conhecimento.

Fornecer aconselhamento, orientação e suporte para ajudar as pessoas a adotar e incorporar a gestão do conhecimento. Contribui para a definição de políticas, normas e diretrizes para a gestão do conhecimento.

Avalia e seleciona métodos e ferramentas de gestão do conhecimento. Promove tecnologias, processos e comportamentos colaborativos para facilitar o compartilhamento de ideias e conhecimento do trabalho.

Compartilha ideias e exemplos de práticas existentes. Implementa a gestão do conhecimento em nível de programa, projeto e equipe.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas organizacionais, normas e diretrizes para a gestão do conhecimento.

Defende e orienta o desenvolvimento de uma abordagem de gestão do conhecimento organizacional. Compartilha diferentes abordagens para compartilhamento de conhecimento entre comunidades de prática, unidades de negócios e redes.

Promove o compartilhamento de conhecimento por meio de processos e sistemas operacionais de negócios. Monitora e avalia iniciativas de compartilhamento de conhecimento.

Gerencia revisões dos benefícios e do valor da gestão do conhecimento. Identifica e recomenda melhorias.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Desenvolve uma estratégia de gestão do conhecimento em toda a organização e lidera a criação de uma cultura de gestão do conhecimento.

Incorpora a gestão do conhecimento em todas as unidades de negócios e desenvolve recursos estratégicos de gestão do conhecimento.

Reforça a importância do compartilhamento de conhecimento, alinhando objetivos e recompensas individuais e organizacionais.

Identifica oportunidades para relacionamentos estratégicos ou parcerias com clientes, fornecedores e parceiros.

Design gráfico GRDN

Criar e aplicar conceitos visuais para comunicar ideias, melhorar a estética e aprimorar a experiência do usuário em mídias digitais e impressas.

Notas orientativas

O design gráfico engloba uma série diversificada de atividades, incluindo tipografia, teoria de cores, layout e narrativa visual.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- criação de elementos e layouts visuais para mídias digitais e impressas
- interpretação e aplicação dos resultados da pesquisa para fundamentar decisões de design
- aplicação dos princípios de design para garantir consistência visual e eficácia, assegurando que o conteúdo seja acessível e inclusivo para todos os usuários
- desenvolvimento e iteração de protótipos de design com base em feedback e pesquisas
- garantia de que os projetos estejam em conformidade com as diretrizes da marca e especificações do projeto
- colaboração com as partes interessadas para entender e atender aos requisitos de design
- manutenção e organização de ativos e bibliotecas de design
- desenvolvimento e implementação de processos e diretrizes de design
- criação de gráficos e elementos visuais de alta qualidade usando software de design
- produção de mock-ups e protótipos interativos de design
- utilização hardware/equipamento especializado para tarefas de design.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Cria elementos visuais simples sob supervisão.

Aplica princípios básicos de design. Utiliza software de design para produzir gráficos simples. Apoia a manutenção de ativos de design e bibliotecas.

Participa em revisões de design e incorpora feedback.

Ajuda com tarefas de rotina, como redimensionamento de imagens, preparação de arquivos para uso impresso ou digital e organização de ativos de design.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Assiste na produção de elementos visuais e layouts para mídia digital e impressa, sob supervisão frequente.

Aplica princípios de design para produzir visualizações consistentes e eficazes. Utiliza software de design para criar e editar gráficos, preparar mock-ups e protótipos. Segue as diretrizes da marca e especificações do projeto.

Responde ao feedback e aos resultados de pesquisas para revisar os designs.

Participa em atividades de pesquisa para informar decisões de design e entender as necessidades do usuário.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Desenha conceitos e layouts visuais para uma variedade de mídias.

Trabalha com as partes interessadas para entender os requisitos de design.

Produz gráficos e elementos visuais de alta qualidade usando software de design. Desenvolve protótipos e iterações com base em feedback. Aplica diretrizes da marca e especificações do projeto.

Contribui para o desenvolvimento de padrões e boas práticas de design.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenha conceitos visuais e projetos abrangentes para tarefas complexas.

Interage com clientes e as partes interessadas para obter e documentar requisitos e objetivos de design. Gerencia tarefas de design desde o conceito até a entrega final.

Cria mock-ups detalhados e protótipos interativos de design. Revisa e aprova o trabalho de design, garantindo o alinhamento com padrões da marca e práticas baseadas em evidências.

Desenvolve e implementa processos, diretrizes e boas práticas reconhecidas para melhorar a qualidade e eficácia do design.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia atividades de design gráfico para a organização, garantindo que os designs sejam orientados pela pesquisa e alinhados com os objetivos de negócios.

Supervisiona várias iniciativas de design, garantindo resultados consistentes e de alta qualidade.

Interage com as principais partes interessadas para alinhar os objetivos de design com os objetivos de negócios e as necessidades dos usuários.

Desenvolve soluções visuais baseadas em pesquisa para fortalecer a identidade da marca e a experiência do usuário.

Lida a criação e adoção de padrões de design, processos e boas práticas reconhecidas. Fornece aconselhamento autorizado sobre tendências de design visual e práticas baseadas em evidências, garantindo que os designs atendam todas as especificações e diretrizes requeridas pela marca.

Modelagem científica SCMO

Aplicação de simulação computacional e outras formas de computação para resolver problemas do mundo real em disciplinas científicas.

Notas orientativas

A modelagem científica envolve a aplicação de simulação computacional e outras formas de computação para resolver problemas do mundo real em disciplinas científicas.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- identificação de princípios matemáticos e teoria científica relevantes dentro de uma estrutura de modelo computacional.
- criação, teste e ajuste dos modelos científicos, por meio da aplicação da computação
- validação e interpretação de modelos implementados em sistemas de informação, face à realidade que os modelos tentam representar.
- colaboração com especialistas em domínio para garantir que os modelos representem com precisão fenômenos científicos
- comunicação de resultados e implicações do modelo a públicos técnicos e não técnicos
- revisão contínua de modelos com base em novos dados ou no entendimento científico
- aplicação de modelos para prever resultados ou testar hipóteses na pesquisa científica.

A modelagem científica é usada em vários campos, incluindo física, química, biologia, ciências ambientais e ciências sociais, para simular sistemas e processos complexos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Analisa um problema do mundo real e, em seguida, seleciona modelos físicos e matemáticos apropriados para aproximar os fenômenos em investigação.

Aplica técnicas matemáticas relevantes para simular o problema.

Realiza avaliações de qualidade e desempenho nos resultados do modelo e efetua melhorias nos modelos.

Fornece conselhos e orientações para aqueles que usam esses modelos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Investiga problemas do mundo real para avaliar se os modelos científicos existentes fornecem soluções eficazes.

Cria novas representações matemáticas de fundamentos da ciência que podem ser implementadas em um modelo computacional. Aplica técnicas avançadas de programação para implementar modelos científicos e aplicá-los na resolução de problemas.

Analisa o funcionamento dos modelos existentes para melhorar a precisão e o desempenho.

Comunica limitações como incertezas e erros sistemáticos. Garante o uso adequado dos modelos computacionais.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Inicia a criação, teste, melhoria e aplicação de estruturas de modelos matemáticos que representam sistemas do mundo real e teorias científicas.

Define padrões e abordagens para a aplicação de modelagem científica.

Supervisiona a representação de princípios e teorias de ciência e matemática em modelos para garantir o uso apropriado, consistente e eficaz.

Desenvolve ou introduz novas técnicas matemáticas quando necessário.

Nível 7

***Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza:** Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.*

Dirige a criação e a revisão de uma abordagem e cultura multifuncional em toda a empresa para modelagem científica.

Lidera o desenvolvimento das capacidades de modelagem científica da organização e defende seu uso na solução de problemas do mundo real.

Análise numérica NUAN

Criação, análise, implementação, teste e aprimoramento de algoritmos para a resolução numérica de problemas matemáticos.

Notas orientativas

A análise numérica é a área da matemática e da ciência da computação que cria, analisa e implementa algoritmos para resolver numericamente os problemas da matemática. As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- simulações de sistemas físicos
- aprendizagem de máquina (machine learning)
- análise de dados

A análise numérica está relacionada com:

- aritmética de ponto flutuante e o acúmulo resultante de erros de arredondamento (com a aritmética de inteiros apresentando considerações distintas).
- consideração da estabilidade numérica, números de condição, precisão, complexidade computacional e usabilidade de algoritmos que resolvem problemas matemáticos.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- desenvolvimento e implementação de algoritmos numéricos
- analisar e otimizar a eficiência dos métodos numéricos
- avaliar e melhorar a precisão dos resultados computacionais
- colaboração com especialistas em domínio para aplicar soluções numéricas a problemas do mundo real
- documentar e comunicar conceitos numéricos complexos para não especialistas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Cria algoritmos moderadamente complexos usando uma variedade de técnicas matemáticas e com sensibilidade às limitações das técnicas.

Utiliza ambientes sofisticados de computação e visualização científica.

Avalia a estabilidade, precisão e eficiência dos algoritmos e faz ou recomenda melhorias para eles.

Itera e melhora os modelos, usando entrada e feedback de especialistas, conforme apropriado.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Cria, testa e melhora algoritmos complexos que resolvem numericamente problemas do mundo real.

Desenvolve técnicas matemáticas e computacionais para auxiliar na análise numérica.

Comunica limitações como incertezas e erros sistemáticos.

Analisa algoritmos quanto à sua conformidade com os padrões de design e desempenho.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Inicia a criação, teste, melhoria e aplicação de algoritmos numéricos que resolvem problemas matemáticos do mundo real.

Estabelece padrões e estratégias para a aplicação da análise numérica.

Orienta a implementação de recursos de análises numéricas para garantir o uso apropriado, consistente e eficaz em toda a organização.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Dirige a criação e revisão de uma abordagem e cultura multifuncional e corporativa para análise numérica.

Lidera o desenvolvimento dos recursos de análise numérica da organização e defende seu uso na resolução de problemas do mundo real.

Computação de alto desempenho HPC

Uso de sistemas computacionais avançados e técnicas especiais de programação para resolver problemas computacionais complexos.

Notas orientativas

A computação de alto desempenho (HPC) é o uso de supercomputadores e técnicas de processamento paralelo para resolver problemas computacionais. A tecnologia HPC foca no desenvolvimento de algoritmos e sistemas de processamento paralelo.

A computação de alto desempenho é normalmente usada para resolver problemas avançados e realizar atividades de pesquisa por meio de modelagem, simulação e análise de computador. As atividades podem incluir, entre outros:

- design e otimização de algoritmos paralelos
- gestão e manutenção de infraestruturas HPC
- desenvolvimento de software para ambientes HPC
- realização de análise de desempenho e otimização de aplicações HPC
- colaborar com pesquisadores para traduzir problemas científicos em soluções HPC.

A tecnologia HPC é implementada em várias áreas disciplinares, incluindo, entre outros:

- biociências e modelagem molecular
- dados geográficos
- exploração de petróleo e gás
- modelagem climática e previsão do tempo
- simulações físicas
- criptoanálise.

Os termos "computação de alto desempenho" e "supercomputação" por vezes são usados de forma intercambiável.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenvolve soluções moderadamente complexas que usam ambientes de computação de alto desempenho para resolver problemas do mundo real.

Aplica uma gama de técnicas de computação de alto desempenho com sensibilidade às limitações das técnicas.

Usa informações e feedback de especialistas, conforme apropriado.

Analisa a complexidade, escalabilidade e desempenho de algoritmos, incluindo implementações massivamente paralelas, e implementa ou recomenda melhorias.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Cria, testa e aprimora soluções complexas de computação de alto desempenho para resolver problemas do mundo real.

Trabalha com as partes interessadas para garantir que as soluções de computação de alto desempenho sejam eficazes para resolver seus problemas.

Orienta as equipes de desenvolvimento no uso adequado e eficaz de recursos de computação de alto desempenho.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Inicia a criação, teste, melhoria e aplicação de algoritmos que resolvem problemas do mundo real em ambientes de computação de alto desempenho.

Define padrões e estratégias para o uso de computação de alto desempenho.

Orienta a implementação de recursos organizacionais para garantir o uso apropriado, consistente e eficaz da computação de alto desempenho.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Direciona a criação e revisão de uma abordagem e cultura multifuncional e corporativa para computação de alto desempenho.

Conduz o desenvolvimento dos recursos de computação de alto desempenho da organização e defende seu uso na solução de problemas do mundo real.

Gerenciamento de serviços de tecnologia ITMG

Gerenciamento da prestação de serviços baseados em tecnologia para atender necessidades organizacionais definidas.

Notas orientativas

Os serviços baseados em tecnologia podem incluir, entre outros: infraestrutura de TI, serviços audiovisuais, aplicativos empresariais, instalações, serviços de comunicação e sistemas de controle industrial.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- aprovação, preparação, planejamento e gerenciamento de serviços novos ou alterados
- gerenciamento do desempenho de sistemas e serviços em termos de sua contribuição para os resultados de negócios, custos financeiros e sustentabilidade
- gerenciamento de ponta a ponta de serviços, que sejam entregues internamente ou terceirizados
- integração de serviços internos e externos, bem como opções de entrega, aproveitando vários recursos de entrega de serviços
- desenvolvimento e implementação de planos de melhoria contínua de serviços para garantir que os serviços de tecnologia suportem adequadamente as necessidades em mudança.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Assume a responsabilidade de gerenciar o projeto, aquisição, instalação, atualização, operação, controle, manutenção e uso efetivo do serviço de tecnologia específico.

Conduz a entrega de serviços, garantindo que os níveis de serviço pré-estabelecidos, requisitos de segurança e outros padrões de qualidade sejam atendidos. Garante a aderência às políticas e procedimentos relevantes.

Garante que os processos e práticas estejam alinhados entre equipes e fornecedores, para operar de forma eficaz e eficiente.

Monitora o desempenho dos serviços de tecnologia. Fornece os relatórios apropriados da condição atual, entre outros, para gerentes e usuários seniores.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Gerencia e aloca recursos para orçamento, estimativa, planejamento, desenvolvimento e entrega de um portfólio de serviços e sistemas tecnológicos.

Engage e influencia as partes interessadas para garantir que os serviços sejam desenvolvidos e gerenciados para atender aos níveis de serviço acordados, requisitos de segurança e padrões de qualidade.

Planeia e implementa processos, procedimentos, ferramentas e práticas para monitorar e gerenciar o desempenho dos serviços tecnológicos.

Alinha a contribuição de sistemas e serviços especificados com objetivos organizacionais e financeiros. Recomende opções de aquisição, seja interna, externalizada ou combinada, garantindo a entrega de serviços ideal.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Define a direção estratégica para a gestão do portfólio de serviços de tecnologia, garantindo o alinhamento com as estratégias organizacionais, objetivos e oportunidades emergentes.

Promove e avalia o potencial da tecnologia para impulsionar a mudança, avaliando a viabilidade e o impacto.

Autoriza o estabelecimento e integração de capacidades de prestação de serviços novas ou modificadas, equilibrando opções internas e externalizadas. Supervisiona a alocação de recursos para planejamento, desenvolvimento e entrega de serviços e produtos técnicos.

Mantenha uma visão estratégica de como os serviços de tecnologia contribuem para o sucesso organizacional.

Suporte a aplicações ASUP

Fornecimento de serviços técnicos, administrativos e de gestão para suportar e manter aplicações em produção.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- investigação e resolução de problemas
- implementação de práticas de trabalho para dar suporte ao desenvolvimento iterativo/ágil e/ou aplicações baseadas em nuvem
- monitorar o desempenho e manter a segurança das aplicações
- fornecimento de orientação ou treinamento aos usuários - incluindo níveis aprimorados de suporte após lançamentos de software novos ou atualizados
- conceber correções permanentes ou temporárias, soluções para falhas e aplicar patches quando necessário
- adesão às normas estabelecidas de segurança e qualidade.
- captura de feedback dos usuários para análise posterior visando informar os o desenvolvimento futuro de aplicativos
- implementação de modificações gerais ou específicas
- atualização de documentações
- manutenção de dados da aplicações
- definição de melhorias.

O suporte normalmente envolve estreita colaboração com desenvolvedores de aplicações e outras áreas especializadas. Os serviços de manutenção e suporte à aplicações podem ser entregues diretamente aos usuários dos sistemas ou às funções de entrega de serviços.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia nos procedimentos de manutenção especificados.

Auxilia na investigação e resolução de problemas relacionados a aplicações.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Segue os procedimentos acordados para identificar e resolver problemas com aplicações.

Utiliza softwares e ferramentas de gerenciamento de aplicações para coletar estatísticas de desempenho pré-estabelecidas.

Executa tarefas pré-estabelecidas de manutenção de aplicações.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Mantém os processos de suporte a aplicações e verifica se todas as solicitações de suporte são tratadas de acordo com os procedimentos acordados.

Utiliza softwares e ferramentas de gerenciamento de aplicações para investigar problemas, coletar estatísticas de desempenho e produzir relatórios.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Garante que todas as solicitações de suporte sejam tratadas de acordo com os padrões e procedimentos estabelecidos.

Elabora e mantém procedimentos e documentação para suporte a aplicações.

Gerencia aprimoramentos de aplicações para melhorar o desempenho do negócio.

Fornece aconselhamento sobre segurança de aplicações, licenciamento, atualizações, backups e necessidades de recuperação de desastres.

Operações de infraestrutura ITOP

Provisionamento, implantação, configuração, operação e otimização de infraestrutura tecnológica em ambientes físicos, virtuais e baseados na nuvem.

Notas orientativas

A infraestrutura tecnológica abrange uma ampla gama de componentes, incluindo, mas não limitado a, dispositivos físicos, recursos virtuais, serviços de nuvem, software relacionado à infraestrutura, middleware, serviços de rede e soluções de armazenamento de dados.

As operações de infraestrutura também envolvem a implementação de automação, medidas de cibersegurança e a adoção de tecnologias de nuvem para melhorar a eficiência, segurança e agilidade.

Esses componentes podem ser on-premises, subcontratados a terceiros ou provisionados através de serviços em nuvem.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- provisionamento e adaptação de componentes de infraestrutura para atender às necessidades em evolução dos usuários e fornecedores de serviços
- gerenciamento de ambientes virtuais, cloud e híbridos/multi-cloud
- automatizar tarefas através de scripting, codificação, ferramentas de orquestração e práticas de infraestrutura como código (IaC)
- garantir a segurança da infraestrutura através de atualizações regulares, gerenciamento de patches e adesão às políticas de cibersegurança e práticas estabelecidas da indústria
- monitorar o desempenho da infraestrutura e seu impacto na eficiência, desempenho, postura de segurança e sustentabilidade
- colaboração com equipes de desenvolvimento (DevOps)
- uso de tecnologias de containerização para melhorar a implementação e a escalabilidade de aplicativos.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Suporta tarefas de infraestrutura de rotina e resolução de problemas básicos sob supervisão cuidadosa.

Monitora o estado da infraestrutura e relata o estado dos componentes para apoiar a continuidade operacional.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Executa procedimentos operacionais, executa scripts de automação e realiza manutenção, instalação e monitoramento de rotina de componentes de infraestrutura.

Ajusta tarefas de automação de acordo com as instruções para atender aos padrões operacionais.

Relata sobre o desempenho da infraestrutura e eventos de segurança, resolvendo problemas diretamente quando possível ou escalando-os para outras pessoas para resolução.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Fornece, implanta e configura serviços e componentes de infraestrutura.

Monitora a infraestrutura para incidentes de carga, desempenho e segurança. Relata métricas e resolve problemas operacionais.

Executa procedimentos operacionais padrão, incluindo backups e restaurações.

Realiza tarefas de manutenção de software de sistema acordadas. Automatiza tarefas de administração de sistema de rotina para especificações usando ferramentas padrão e scripts básicos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Aplica conhecimentos técnicos para manter e otimizar a infraestrutura tecnológica, executar atualizações e empregar ferramentas de automação.

Configura ferramentas e/ou cria scripts para automatizar tarefas de infraestrutura. Mantém procedimentos operacionais e verifica que eles são seguidos, incluindo a adesão às políticas de segurança. Utiliza ferramentas de gerenciamento de infraestrutura para monitorar cargas, desempenho e métricas de segurança.

Investiga e permite a resolução de problemas operacionais e relacionados à segurança. Fornece relatórios e propostas de melhoria para as partes interessadas.

Contribui para o planejamento e implementação de manutenção e atualizações da infraestrutura. Implementa mudanças e rotinas de manutenção de infraestrutura acordadas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Fornece liderança técnica para otimizar o desempenho da infraestrutura tecnológica.

Impele a adoção de ferramentas e processos automatizados para gerenciamento e entrega operacionais eficazes.

Supervisiona o planejamento, instalação, manutenção e aceitação de componentes de infraestrutura novos e atualizados e serviços baseados em infraestrutura. Alinha com expectativas de serviço, requisitos de segurança e outros padrões de qualidade.

Assegura que os procedimentos operacionais e a documentação sejam atuais e eficazes, rastreia e resolve questões operacionais e reporta a partes interessadas.

Administração de software de sistema SYSP

Instalar, gerenciar e manter sistemas operacionais, gerenciamento de dados, automação de escritórios e software de utilidades em vários ambientes de infraestrutura.

Notas orientativas

O software do sistema abrange uma ampla gama de componentes de software que suportam o funcionamento e a gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo sistemas operacionais, software de infraestrutura, produtos de gerenciamento de dados, produtos de automação de escritórios, middleware e software de utilidades. Pode ser executado em ambientes de hardware na nuvem, virtual ou físico e permite que as aplicações funcionem de forma eficaz.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- monitoramento e otimização do desempenho dos softwares de sistema
- desenvolvimento e manutenção de ferramentas e procedimentos de diagnóstico para solução de problemas de software de sistema e análise de desempenho
- resolver problemas de serviço com componentes de software do sistema
- avaliar, provisionar e testar novos softwares de sistema, incluindo soluções baseadas na nuvem
- análise das atualizações de softwares de sistema
- provisionamento e teste de atualizações de softwares de sistema
- adesão às normas estabelecidas de segurança e qualidade.
- gerenciamento de software de sistema em ambientes híbridos e multi-cloud.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de administração de software do sistema sob supervisão de rotina.

Suporta a instalação e configuração de software do sistema.

Ajuda a monitorar o desempenho do sistema e o uso de recursos.

Ajuda a documentar as configurações e atualizações de software do sistema.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Monitoriza sistemas operacionais para uso de recursos e taxas de falha, para informar e facilitar o ajuste do software do sistema.

Aplica configurações de software do sistema para otimizar o desempenho, permitindo o máximo rendimento e utilização eficiente dos recursos.

Instala e testa novas versões de software do sistema.

Ajuda na criação de procedimentos de implementação de software, incluindo planos de contingência de falha.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Monitoriza as métricas de software do sistema e ajusta as configurações para uma disponibilidade e desempenho ótimos.

Aplica a experiência técnica para investigar e resolver problemas complexos de software do sistema, solicitando a ação do fornecedor se necessário.

Analisa as atualizações de software do sistema e determina quais necessitam de ações.

Desenvolve procedimentos abrangentes de implementação de software com planos de contingência robustos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Garante que os softwares de sistema sejam provisionados e configurados para apoiar o alcance dos objetivos do serviço.

Desenvolve e mantém ferramentas e processos de diagnóstico para solução de problemas e análise de desempenho.

Avalia novos softwares de sistema e recomenda sua adoção, se apropriado. Planeja o provisionamento e teste de novas versões de softwares de sistema.

Garante que os procedimentos operacionais e diagnósticos para softwares de sistema estejam atualizados, acessíveis e bem compreendidos. Investiga e coordena a resolução de problemas potenciais e reais do serviço.

Suporte à redes NTAS

Prestação de serviços de manutenção e suporte à redes de comunicação.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- monitorar o desempenho da rede, investigar problemas, solucionar problemas e testar dispositivos de rede
- implementação e gestão de medidas de segurança de rede, incluindo controle de acesso, autenticação, criptografia e detecção/prevenção de intrusão
- configurar e manter soluções de rede em ambientes físicos, virtuais e na nuvem
- automatização de tarefas de suporte de rede usando scripts, ferramentas de automação e plataformas de orquestração
- criar e manter documentação de rede, incluindo diagramas, arquivos de configuração e procedimentos
- fornecer suporte técnico, aconselhamento e orientação aos usuários e colaborar com outros para resolver problemas de rede
- analisar o desempenho da rede, gerar relatórios e apresentar conclusões e recomendações aos stakeholders
- Colaborar com outros para garantir integração e operação sem problemas em todos os ambientes.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Suporta tarefas de rede de rotina sob supervisão estreita.

Monitora a saúde básica da rede e reporta o estado dos componentes da rede.

Ajuda com a solução de problemas direta e segue procedimentos estabelecidos para manter a continuidade operacional.

Escala os problemas conforme necessário para níveis de suporte mais elevados

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda na configuração operacional de componentes de rede e na investigação e resolução de problemas de rede.

Ajuda na implementação de scripts básicos e ferramentas de automação para simplificar tarefas de suporte de rede.

Ajuda com procedimentos de manutenção especificados e segue padrões de segurança, segurança e qualidade estabelecidos.

Fornecer suporte e orientação de primeira linha para usuários de rede, escalando problemas conforme necessário.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Executa tarefas de manutenção de rede acordadas e configuração operacional especificada de componentes de rede.

Identifica e diagnostica problemas/erros de rede usando as ferramentas de solução de problemas necessárias e software de gerenciamento de rede, incluindo solução de problemas relacionados à segurança.

Implementa e mantém scripts, ferramentas de automação e plataformas de orquestração para otimizar processos de suporte de rede.

Coleta estatísticas de desempenho e tráfego e colabora com outras pessoas para garantir a eficácia da rede e resolver problemas

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Aplica conhecimentos técnicos para manter e otimizar a infraestrutura de rede, executar atualizações e empregar ferramentas de automação.

Utiliza ferramentas de gerenciamento de rede para monitorar estatísticas de carga, desempenho e segurança. Investiga e permite a resolução de problemas operacionais e de segurança relacionados à rede. Configura ferramentas e/ou cria scripts para automatizar tarefas de rede.

Mantém procedimentos operacionais e verifica se eles são seguidos. Fornece relatórios e sugestões para melhorias para as partes interessadas.

Contribui para o planejamento e implementação de manutenção de rede, atualizações e melhorias de segurança. Implementa mudanças e rotinas de manutenção de rede acordadas.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Lidera as operações de rede para otimizar o desempenho.

Supervisiona o planejamento, instalação, manutenção e aceitação de componentes e serviços de rede, alinhando-os com expectativas de serviço, padrões e requisitos de segurança.

Assegura que as solicitações de suporte de rede sejam tratadas de acordo com padrões e procedimentos definidos.

Impulsiona a adoção de ferramentas e processos para uma gestão e entrega operacionais eficazes, garantindo que considerações de segurança sejam atendidas. Mantém procedimentos e documentação. Investiga e resolve problemas complexos de rede. Acompanha problemas operacionais e reporta às partes interessadas.

Instalação e remoção de sistemas HSIN

Instalação e teste, ou desativação e remoção de sistemas ou componentes de sistema.

Notas orientativas

Sistemas ou componentes de sistemas podem incluir, entre outros: hardware, software, cabeamento, fiação e equipamentos de monitoramento.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- desenvolvimento e utilização de planos e instruções de acordo com padrões acordados
- adesão às normas estabelecidas de segurança e qualidade.
- realização de testes de componentes de hardware e software, resolução de avarias e registro de resultados
- documentação dos detalhes de hardware e software instalados para que os registros de gerenciamento de configuração possam ser atualizados
- execução de desconexão segura, descomissionamento e remoção de sistemas ou componentes de sistema.

Nível 1

***Nível 1 - Segue:** Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.*

Segue procedimentos acordados para realizar instalações simples, substituir consumíveis e verificar o funcionamento correto das instalações.

Emite documentos e relatórios sobre o trabalho realizado.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Instala ou remove componentes de sistema, usando as instruções e ferramentas de instalação fornecidas.

Conduz testes padrão e contribui para investigações de problemas e falhas.

Confirma o funcionamento correto das instalações.

Documenta os resultados de acordo com os procedimentos acordados.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Instala ou remove hardware e/ou software usando as instruções e ferramentas de instalação fornecidas, incluindo a liberação ao cliente.

Utiliza procedimentos padrão e ferramentas de diagnóstico para testar instalações, corrigir problemas e documentar resultados.

Registra detalhes de todos os componentes que foram instalados e removidos. Fornece assistência aos usuários e segue os procedimentos acordados para ajuda mais aprofundada ou encaminhamento.

Contribui para o desenvolvimento de procedimentos e normas de instalação.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Realiza ou supervisiona instalações e desinstalações complexas de sistemas ou componentes, incluindo a liberação ao cliente.

Desenvolve procedimentos e normas para instalação e liberação para manter e melhorar o serviço de instalação.

Agenda os trabalhos de instalação de acordo com as prioridades do cliente e da disponibilidade de recursos.

Garante o cumprimento dos procedimentos de segurança e qualidade estabelecidos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Assume a responsabilidade pelos projetos de instalação e/ou desativação.

Fornecer liderança de equipe eficaz, incluindo fluxo de informações de e para o cliente durante os trabalhos do projeto.

Desenvolve e implementa planos de qualidade e declarações de métodos.

Monitora a eficácia das instalações e garante que recomendações apropriadas para mudanças sejam feitas.

Gestão da configuração CFMG

Planejamento, identificação, controle, prestação de contas e auditoria de itens de configuração (ICs) e suas inter-relações.

Notas orientativas

Os itens de configuração (ICs) podem incluir uma ampla variedade de componentes (objetos), entre outros: código-fonte, software, produtos, sistemas, hardware, redes, edifícios, fornecedores, definições de processo e documentos. Um conjunto coerente de ICs forma uma configuração.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- identificação e documentação das características funcionais e físicas dos ICs
- identificação dos relacionamentos e manutenção da coerência entre os ICs para configurações específicas
- identificação das configurações associadas, status, versões e outras características dos ICs em momentos distintos
- controle das alterações nas características dos ICs, registro e relatório do processamento de alterações e o status das implementações
- controle sistemático das mudanças em uma configuração e manutenção da integridade, coerência e rastreabilidade dessa configuração durante todo o ciclo de vida do projeto, sistema e/ou serviço
- adesão às normas estabelecidas de segurança e qualidade.
- verificação e auditoria dos registros de ICs quanto à qualidade dos dados e conformidade com os requisitos internos e externos especificados.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Aplica ferramentas, técnicas e processos para administrar, rastrear, registrar, relatar e corrigir itens de configuração, componentes e alterações.

Auxilia nas auditorias para verificar a precisão das informações e realiza qualquer ação corretiva necessária sob orientação.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica ferramentas, técnicas e processos para rastrear, registrar e corrigir informações relacionadas aos itens de configuração.

Verifica e aprova as alterações, garantindo a proteção de ativos e componentes contra alterações não autorizadas, desvios e uso inadequado.

Garante que os usuários cumpram os padrões de identificação para tipos de objetos, ambientes, processos, ciclos de vida, documentação, versões, formatos, linhas de base, versões e modelos.

Realiza auditorias para verificar a exatidão das informações e realiza qualquer ação corretiva necessária sob orientação.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Propõe e garante concordância de que os itens de configuração (ICs) sejam identificados de forma exclusiva, com convenções de nomenclatura.

Implementa processos operacionais para configuração segura, classificação e gerenciamento de ICs e para verificação e auditoria de registros de configuração.

Desenvolve, configura e mantém ferramentas (incluindo automação) para identificar, rastrear, registrar e manter informações precisas, completas e atuais.

Emite relatórios sobre o status do gerenciamento de configuração. Identifica problemas e questões e recomenda ações corretivas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja a captura e o gerenciamento de ICs e informações relacionadas.

Garante acordos sobre o escopo dos processos de gerenciamento da configuração, os itens de configuração (ICs) e as informações relacionadas a serem controladas.

Identifica, avalia e gerencia a adoção de ferramentas, técnicas e processos apropriados (incluindo automação) para o gerenciamento da configuração.

Contribui para o desenvolvimento de estratégias, políticas, normas e diretrizes para o gerenciamento da configuração.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve estratégias, políticas, padrões e diretrizes para o gerenciamento da configuração.

Defende a importância e o valor do gerenciamento da configuração e desenvolve novos métodos e recursos organizacionais (incluindo automação) para o gerenciamento da configuração.

Fornece recursos para impulsionar a adoção e adesão a políticas e padrões relacionados com o tema.

Realiza a medição, monitora a aderência aos padrões e garante a execução consistente do processo em toda a organização.

Gestão de liberação RELM

Gerenciar o lançamento de serviços novos e atualizados para a produção, garantindo o alinhamento com os objetivos de negócios e padrões de conformidade.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- planejar e agendar lançamentos de acordo com os requisitos de negócios, considerando o tamanho, alcance e conteúdo de cada lançamento
- coordenar atividades de lançamento em várias equipes e partes interessadas, incluindo fornecedores de terceiros
- gerenciar o ciclo de vida do lançamento, incluindo construção, testes, implementação e revisão pós-implementação
- garantir que as versões atendam aos padrões de qualidade, segurança e conformidade
- comunicar planos de lançamento, progressos e resultados às partes interessadas
- realizar revisões pós-lançamento e identificar áreas para melhoria
- manter processos, procedimentos e documentação de lançamento
- gerenciar lançamentos em fase, lançamentos piloto, lançamentos azuis/verdes ou bandeiras de características, conforme apropriado.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de gerenciamento de lançamentos sob supervisão rotineira.

Apoia a coleta de dados e informações para planejamento e agendamento de lançamentos.

Ajuda na preparação de materiais e recursos de lançamentos. Ajuda a documentar e manter registros de atividades de lançamentos.

Participa em tarefas básicas de teste e garantia de qualidade e resolução de problemas.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Apoia o planejamento e agendamento de lançamentos.

Coordena atividades de lançamentos com equipes relevantes. Siga processos e procedimentos de lançamentos definidos.

Participa em atividades de teste e garantia de qualidade para garantir que os lançamentos atendam aos padrões. Identifica e resolve problemas relacionados com o processo de lançamento.

Documenta e relata os resultados de lançamentos e comunica as conclusões aos stakeholders.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Planeja e programa as publicações de acordo com os requisitos e objetivos de negócios.

Coordena as atividades de publicação em várias equipes e partes interessadas. Gerencia o ciclo de vida da publicação, garantindo entrega atempada e de qualidade.

Assegura que as publicações atendam aos padrões de qualidade, segurança e conformidade definidos.

Comunica os planos de publicação, os progressos e os resultados às partes interessadas. Realiza revisões pós-publicação e identifica áreas para melhoria.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve e mantém abordagens de lançamento, processos e ferramentas de automação.

Supervisiona o planejamento e o agendamento de lançamentos complexos e em grande escala. Coordena atividades de lançamento em vários projetos e programas.

Assegura que os processos e procedimentos de lançamento sejam aplicados e que os lançamentos possam ser revertidos conforme necessário.

Comunica abordagens e resultados de lançamento. Realiza análises pós-lançamento e impulsiona melhorias contínuas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define estratégias, políticas e padrões de gerenciamento de lançamentos organizacionais.

Alinha a gestão de lançamentos com estratégias e objetivos de negócios globais. Assegura a disponibilidade de recursos e ferramentas para gerenciamento de lançamentos eficaz.

Comunica estratégias e resultados de lançamentos para as partes interessadas.

Impele a adoção de novas técnicas e tecnologias de gerenciamento de lançamentos.

Gestão de armazenamento de dados STMG

Provisionamento, configuração e otimização de soluções de armazenamento em local e baseadas na nuvem, garantindo disponibilidade de dados, segurança e alinhamento com objetivos de negócios.

Notas orientativas

O gerenciamento de armazenamento inclui armazenamento local ou externo, como armazenamento de acesso direto (DAS), armazenamento de acesso à rede (NAS), redes de área de armazenamento (SAN) e armazenamento baseado em nuvem.

Inclui tecnologias e processos como, mas não limitado a, virtualização, replicação, espelhamento, segurança, compressão, monitoramento de desempenho, automação e provisionamento de armazenamento.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- backup, arquivamento e recuperação de dados
- monitorar e otimizar o desempenho e a capacidade de armazenamento
- resolver problemas potenciais e reais relacionados ao armazenamento
- desenvolvimento e manutenção de ferramentas e procedimentos para solução de problemas e análise de armazenamento
- avaliar, provisionar e testar novas soluções de armazenamento, incluindo armazenamento baseado na nuvem
- gerenciamento de armazenamento em ambientes híbridos e multi-cloud
- investigar tecnologias emergentes para gestão de armazenamento
- garantia da conformidade com os requisitos regulamentares e de segurança
- abordagem a metas de negócios com base no valor da informação, classificação de dados, pontos de recuperação e objetivos de tempo de recuperação.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de gerenciamento de armazenamento, como provisionamento.

Suporta a configuração e configuração de sistemas de armazenamento, incorporando práticas de segurança padrão.

Ajuda a monitorar o desempenho e a capacidade do armazenamento e documenta a utilização do armazenamento.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Executa tarefas rotineiras de armazenamento de dados, seguindo procedimentos estabelecidos e utilizando ferramentas padrão.

Implementa as configurações documentadas para alocação de armazenamento, instalação e manutenção de sistemas de armazenamento seguro, usando procedimentos operacionais pré-estabelecidos.

Identifica problemas operacionais e contribui para a sua resolução.

Utiliza ferramentas padrão de gerenciamento e criação de relatórios para coletar e relatar a utilização, o desempenho e as estatísticas de backup do armazenamento.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Prepara e mantém procedimentos operacionais para gerenciamento de armazenamento.

Monitora capacidade, desempenho, disponibilidade e outras métricas operacionais. Toma as medidas adequadas para garantir a manutenção corretiva e proativa dos sistemas de armazenamento e backup para proteger as informações de negócio.

Elabora relatórios e propostas de melhoria.

Contribui para o planejamento e implantação de novas instalações e manutenções programadas e alterações de sistemas existentes.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve padrões e diretrizes para implementar proteção de dados e funcionalidade de recuperação de desastres para todos os aplicativos e dados de negócio.

Fornecer aconselhamento especializado e orientação para implementar e melhorar o gerenciamento de armazenamento.

Gerencia os sistemas de armazenamento e backup para fornecer os níveis de serviço acordados.

Cria, melhora e suporta serviços de gerenciamento de armazenamento com utilização otimizada dos recursos de armazenamento, garantindo a segurança, disponibilidade e integridade dos dados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, padrões e diretrizes organizacionais para gerenciamento de armazenamento.

Desenvolve estratégias para gerenciar armazenamento e dados com base no nível de criticidade das informações.

Garante a conformidade com os requisitos regulatórios e de segurança.

Alinha investimentos no gerenciamento de armazenamento com as metas de negócios e políticas de gerenciamento de dados.

Gerenciamento de instalações DCMA

Planejamento, projeto e gestão dos locais físicos e espaços que, coletivamente, constituem as instalações de TI.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- implementação e supervisão de ferramentas de gerenciamento de data center
- provisionamento e gerenciamento do ambiente físico, incluindo energia, espaço e refrigeração
- garante a adesão às normas estabelecidas de segurança e qualidade.
- garantir o cumprimento de regulamentos de saúde e segurança obrigatórios no local de trabalho
- desenvolvimento e aplicação de políticas de segurança elétrica
- desenvolver e aplicar políticas de controle de acesso físico
- analisar dados ambientais e estatísticas de uso de energia para informar a tomada de decisão
- formulando estratégias de sustentabilidade para a infraestrutura IT
- avaliar e integrar boas práticas emergentes na gestão de data center

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Assiste com as tarefas relacionadas à concessão, monitoramento e relatório de controles de acesso físico sob supervisão rotineira.

Siga procedimentos estabelecidos e diretrizes para apoiar a manutenção do ambiente físico.

Ajuda a criar e manter a documentação.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Monitora a conformidade em relação a processos pré-determinados e investiga, avalia e resolve incidentes de não conformidade, escalando quando necessário.

Concede aos usuários os acessos físicos requeridos, monitora e emite relatórios sobre ou controle geral de acesso.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Usa ferramentas de gerenciamento de data center para produzir informações gerenciais sobre energia, refrigeração e espaço e investiga problemas quando necessário.

Realiza auditorias e verificações de rotina para garantir a aderência às políticas e procedimentos.

Facilita a implementação de testes de segurança elétrica obrigatórios.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Desenvolve e mantém padrões, processos e documentação para data centers.

Otimiza a eficiência na utilização do espaço do data center. Garante a adesão a todas as políticas e processos relevantes.

Utiliza ferramentas de gerenciamento de data center para planejar, registrar e gerenciar a infraestrutura instalada e os recursos de energia, espaço e refrigeração.

Monitora o uso e as ações para atingir as metas de sustentabilidade.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Define políticas organizacionais para gerenciar a propriedade de TI, garantindo o alinhamento com práticas reconhecidas da indústria.

Desenvolve estratégias para prever e cumprir os requisitos futuros de espaço do data center.

Assume a responsabilidade global pelo cumprimento das regulamentações de saúde e segurança e políticas de segurança elétrica.

Identifica e implementa práticas reconhecidas da indústria para alinhar planos futuros com metas de sustentabilidade corporativas.

Gestão de nível de serviço SLMO

Acordo de metas para níveis de serviço e avaliação, monitoramento e gerenciamento da entrega de serviços em relação a metas.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- planejamento, implementação, controle, revisão e auditoria na prestação de serviços, para atender aos requisitos de negócios do cliente
- desenvolver e gerenciar acordos formais de nível de serviço (SLAs) e expectativas menos formais de serviço, dependendo das necessidades e práticas organizacionais
- negociação, implementação e monitoramento de acordos de nível de serviço ou expectativas de serviço
- gerenciamento das instalações operacionais para fornecer os níveis de serviço acordados
- identificação de oportunidades para melhorar a prestação de serviços
- implementação de práticas de gestão do nível dos serviços para dar suporte a serviços baseados em nuvem
- identificação de tendências futuras e seu impacto na prestação de serviços, como por exemplo: metas técnicas, de mercado, industriais, socioeconômicas, legislativas ou de sustentabilidade.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Monitora e registra o serviço efetivo fornecido.

Compara o serviço entregue e os acordos de nível de serviço, identificando quaisquer desvios ou áreas para melhoria.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Monitora as métricas de desempenho de entrega de serviços.

Estabelece contato com as partes interessadas para ajudá-las a planejar eventuais deteriorações no serviço e/ou violações em acordos de nível de serviço.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Executa tarefas definidas para monitorar a entrega de serviços em relação a acordos de nível de serviço e mantém registros de informações relevantes.

Analisa o desempenho da prestação de serviços para identificar as ações necessárias para manter ou melhorar os níveis de serviço.

Inicia e reporta ações para manter ou melhorar os níveis de serviço.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Garante que a entrega do serviço atenda aos níveis de serviço estabelecidos.

Negocia requisitos de nível de serviço e os níveis de serviço já acordados com os clientes.

Diagnostica problemas de entrega de serviço e inicia ações para manter ou melhorar os níveis de serviço.

Estabelece e mantém métodos, procedimentos e instalações operacionais e os revisa regularmente quanto à eficácia e eficiência.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Garante que a prestação de serviços seja monitorada de forma eficaz e que as ações identificadas para manter ou melhorar os níveis do serviço sejam implementadas.

Garante que os acordos de nível de serviço sejam completos e tenham um bom custo-benefício ao longo de todo o catálogo de serviços disponíveis. Garante que métodos, procedimentos, instalações e ferramentas operacionais sejam estabelecidos, revisados e mantidos. Prepara propostas para atender as mudanças previstas nos níveis ou tipos de serviços.

Revisa a entrega dos serviços para garantir que as metas acordadas sejam cumpridas.

Negocia com as partes relevantes em relação a interrupções e alterações significativas na prestação dos serviços.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Define estratégias para entrega de serviços que suportam as necessidades estratégicas da organização do cliente.

Autoriza a alocação de recursos para monitorar os acordos de prestação de serviços.

Fornece liderança dentro da indústria na identificação de tendências futuras.

Desenvolve relacionamentos com clientes no mais alto nível para identificar áreas potenciais de interesse mútuo de negócio, para desenvolvimento futuro. Mantém uma visão geral da contribuição dos acordos de prestação de serviços para o sucesso organizacional.

Gerenciamento do catálogo de serviços SCMG

Fornecimento de uma fonte de informações consistentes sobre serviços e produtos disponíveis para clientes e usuários.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- publicação e manutenção de informações sobre serviços disponíveis
- rastreamento da lista de serviços disponíveis à medida que novos serviços são introduzidos e os serviços atuais são alterados ou desativados
- disponibilização do catálogo de forma útil e fácil de usar
- customização das informações publicadas de acordo com as necessidades de públicos específicos, tais como, usuários e clientes e para prestação de serviços
- apoio à discussão da oferta de serviços padrão e não padrão
- habilitação da automação de solicitações de serviço e do atendimento de serviço, quando for o caso.

As informações documentadas no catálogo de serviços incluem, entre outros: nomes e descrições de serviços, recursos, proposta de valor, custo, níveis de suporte de serviço e disponibilidade.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de gerenciamento de catálogos de serviços sob supervisão de rotina.

Suporta a coleta e atualização de informações de serviços e produtos.

Ajuda a manter a precisão e relevância do catálogo de serviços.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Reúne as informações necessárias para preencher o catálogo de serviços.

Edita e mantém descrições de serviços e produtos e mantém a lista de serviços disponíveis atualizada.

Atua como ponto de contato, recebendo e gerenciando atualizações de rotina do catálogo de serviços.

Identifica oportunidades para melhorar os processos de gerenciamento do catálogo de serviços.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Contribui para a concepção e implementação de um catálogo de serviços.

Permite a automação de solicitações de serviço e de atendimento de pedidos.

Fornecer aconselhamento e orientação sobre as informações a serem incluídas no catálogo de serviços.

Contribui para revisões e melhorias do catálogo e dos processos de gestão do catálogo de serviços.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia a criação e manutenção de um catálogo de serviços.

Garante que o catálogo de serviços esteja completo e atualizado. Trabalha com proprietários de serviços para garantir consistência e precisão das entradas do catálogo de serviços.

Conclui revisões regulares do catálogo com as partes interessadas para garantir a relevância nas necessidades e requisitos do negócio.

Gerencia os processos de gerenciamento do catálogo de serviços.

Gerenciamento da disponibilidade AVMT

Garantia de que os serviços forneçam níveis pré-estabelecidos de disponibilidade para atender às necessidades atuais e futuras do negócio.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- definir e entrar em acordo sobre metas de disponibilidade
- planejamento e teste de recuperação de desastre
- garantir que os serviços possam coletar os dados necessários para medir a disponibilidade
- monitorar, analisar e reportar a disponibilidade dos serviços
- implementar práticas de gestão da disponibilidade para dar suporte a serviços baseados em nuvem
- manter e melhorar a disponibilidade dos serviços
- controlar e gerenciar a disponibilidade dos serviços para fornecer os níveis acordados de disponibilidade de maneira econômica.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Executa tarefas definidas de gerenciamento de disponibilidade, como monitoramento de rotina e coleta de dados.

Teste procedimentos de recuperação de desastre sob orientação e contribui para a documentação dos planos de recuperação.

Ajuda com o funcionamento de ferramentas e processos de gerenciamento de disponibilidade.

Monitora componentes de serviço em relação aos padrões de desempenho acordados e reporta quaisquer desvios.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Analisa a disponibilidade, confiabilidade e facilidade de manutenção de serviços e componentes.

Contribui para o processo de gerenciamento de disponibilidade e sua operação.

Monitora e mantém serviços e componentes para garantir a conformidade contínua com os objetivos de desempenho e níveis de serviço acordados.

Implementa arranjos de recuperação de desastres e documenta procedimentos de recuperação. Realiza testes de procedimentos de recuperação.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Oferece aconselhamento e orientação sobre o planejamento, projeto e melhoria do serviço e disponibilidade de componentes.

Investiga todas as violações de metas de disponibilidade e indisponibilidade de serviço e inicia atividades corretivas.

Desenvolve planos para recuperação de desastres, juntamente com processos de suporte.

Gerencia o teste de planos de recuperação de desastres.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define políticas e desenvolve estratégias, planos e processos para garantir que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade pré-estabelecidos.

Desenvolve e implementa novas ferramentas e técnicas de disponibilidade.

Gestão da continuidade COPL

Desenvolvimento, implementação e teste de uma estrutura de continuidade de negócios.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- identificação de ameaças potenciais e avaliação de impacto nos negócios
- desenvolvimento de planos e procedimentos para responder a um incidente
- garantia de que as funções críticas de negócios possam continuar com um nível planejado de interrupção
- garantia de que um nível aceitável de serviço possa ser restaurado após uma interrupção
- desenvolvimento de resiliência organizacional
- garantia de que a continuidade esteja sendo feita em sistemas, processos e formas de trabalho
- implementação de práticas de gestão da continuidade para serviços baseados em nuvem
- permissão da entrega, implantação e a integração contínuas de aplicativos e infraestrutura sem impacto adverso ou interrupção do serviço.
- colaboração com parceiros e fornecedores externos para garantir a continuidade em toda a cadeia de suprimentos
- uso de tecnologias e ferramentas para melhorar a avaliação, monitoramento e tomada de decisões de risco
- comunicar regularmente e treinar o pessoal sobre suas funções e responsabilidades durante eventos perturbadores.

Os incidentes possuem várias causas diferentes, como ataques cibernéticos, violações de dados, crime organizado, incêndios, enchentes, desastres naturais, pandemias, emergências de saúde e falhas na cadeia de suprimentos.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Mantém registros de todos os testes e treinamentos relacionados e garante a disponibilidade de toda a documentação.

Registra as ações tomadas e as consequências após um incidente ou o teste prático de um plano de continuidade para um relatório de lições aprendidas.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica uma abordagem estruturada para desenvolver e documentar os detalhes de um plano de continuidade.

Mantém a documentação dos planos de continuidade de negócios e de recuperação de desastres.

Apoia o desenvolvimento de um plano de testes e a implementação de exercícios de gestão da continuidade.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para o desenvolvimento de planos de gestão de continuidade.

Identifica os sistemas de informação e comunicação que suportam os processos críticos do negócio.

Coordena a análise de impacto ao negócio e a avaliação de riscos.

Coordena o planejamento, projeto e teste de planos de contingência.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia o desenvolvimento, implementação e teste de planos de gestão da continuidade.

Gerencia o relacionamento com pessoas e equipes que têm autoridade para processos críticos de negócios e sistemas de suporte.

Avalia os riscos críticos e identifica áreas prioritárias para melhoria.

Testa os planos e procedimentos de gestão da continuidade para garantir que abordem a exposição ao risco e que os níveis acordados de continuidade possam ser mantidos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a estratégia para a gestão da continuidade em toda a organização.

Garante o compromisso organizacional, financiamento e recursos para a gestão da continuidade.

Lidera os exercícios de gestão da continuidade.

Comunica a política, governança, escopo e funções envolvidas na gestão da continuidade. Detém autoridade e responsabilidade definidas para as ações e decisões relacionadas a gestão da continuidade.

Gestão da capacidade CPMG

Garantia de que os componentes de serviços tenham capacidade e desempenho para atender às necessidades de negócio atuais e futuras.

Notas orientativas

Os componentes de serviço incluem, entre outros: hardware, software, recursos de rede e software/ infraestrutura como serviço.

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- planejamento, projeto e gerenciamento da capacidade, desempenho, funcionalidade e sustentabilidade dos componentes de serviço para atender às necessidades de negócios
- modelagem das mudanças de longo prazo e variações de curto prazo, no nível de capacidade necessário para executar o serviço
- implementar práticas de gerenciamento de capacidade para suportar serviços baseados na nuvem e garantir capacidade flexível e escalável
- implantação de técnicas para controlar a demanda e adicionar/reduzir capacidade de maneira econômica e oportuna para atender às mudanças na demanda.
- colaboração estreita com outros processos e equipes para garantir uma abordagem holística à gestão de capacidade
- considerar fatores externos, como requisitos regulatórios e tendências de mercado, ao planejar e gerir a capacidade
- monitorar e otimizar continuamente a utilização dos recursos para identificar oportunidades de economia de custos e garantir uma utilização eficiente dos recursos

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Ajuda a monitorar a capacidade e o desempenho dos componentes de serviço sob orientação e supervisão de rotina.

Recolhe e reporta dados sobre utilização de recursos e métricas de capacidade.

Apoia a implementação de procedimentos e práticas de gerenciamento de capacidade.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Monitoriza a capacidade e o desempenho dos componentes de serviço, identificando problemas potenciais e escalando conforme necessário.

Aplica procedimentos padrão para gerenciar demanda e capacidade.

Participa em atividades de modelagem e previsão de capacidade, fornecendo insights e recomendações.

Apoia a implementação de ferramentas e técnicas de gerenciamento de capacidade.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Monitoriza a capacidade dos componentes de serviço e inicia ações para resolver quaisquer deficiências, de acordo com procedimentos acordados.

Aplica técnicas para controlar a demanda sobre um determinado recurso ou serviço.

Contribui para a modelagem e planejamento de capacidade.

Suporta ou design da capacidade dos componentes de serviço.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia as atividades de modelagem e previsão de capacidade.

Revisa proativamente as informações em conjunto com os acordos de nível de serviço para identificar quaisquer problemas de capacidade e especifica as alterações necessárias. Fornece aconselhamento para apoiar o design de componentes de serviço, incluindo o design de capacidade flexível e escalável.

Trabalha com representantes de empresas para acordar e implementar modificações de curto e médio prazo na capacidade.

Elabora e mantém padrões e procedimentos para gerenciamento de capacidade de componentes de serviço. Garante a correta implementação de normas e procedimentos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Liderar o desenvolvimento e implementação de políticas e estratégias para gestão de capacidade e desempenho para atender às necessidades de negócios.

Liderar a modelagem e previsão de capacidade ao longo do ciclo de planejamento ou orçamento da organização usando insights orientados por dados. Toma em consideração fatores externos e tendências da indústria.

Assegura que as políticas e padrões para gestão de capacidade sejam adequados ao propósito, atuais e implementados corretamente. Promove a melhoria contínua das práticas de gestão de capacidade, com foco na rentabilidade e otimização de recursos.

Revisa novas propostas de negócios e fornece aconselhamento especializado sobre questões de capacidade.

Gestão de incidentes USUP

Coordenar respostas a uma variedade de incidentes para minimizar impactos negativos e restaurar rapidamente os serviços.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, mas não se limitando a:

- projeto e implementação de diferentes processos e procedimentos para diferentes categorias de incidentes, tais como, entre outros: incidentes graves, incidentes de informação ou segurança cibernética, incidentes complexos, incidentes de baixo impacto
- estabelecimento de equipes de resposta a incidentes ou equipes de resposta a incidentes de segurança
- melhorar a preparação através de testes regulares, treinamento, simulações e desenvolvimento de planos de resposta a incidentes e playbooks
- restaurar o serviço aos usuários o mais rapidamente possível, priorizando a continuidade do serviço sobre soluções permanentes
- gerenciar interrupções não planejadas de um serviço ou reduções na qualidade do serviço
- encaminhamento de pedidos de ajuda a funções apropriadas para resolução
- monitoramento das atividades de resolução
- garantir o cumprimento de regulamentações e requisitos de privacidade de dados
- uso de automatização e ferramentas orientadas por dados para detecção e resolução de incidentes mais cedo e mais rápido
- informação aos usuários, clientes e principais interessados sobre o progresso em direção à restauração do serviço.

Os incidentes podem afetar áreas como, entre outros: operações de negócios, segurança da informação, sistemas de TI, serviços, funcionários, clientes ou outras funções vitais de negócios.

Diferentes funções/grupos podem ser necessários para diagnosticar e resolver incidentes tais como, usuários, equipes de suporte de central de serviços, fornecedores, parceiros. Embora desempenhem um papel no processo de gerenciamento de incidentes, eles não precisam necessariamente da habilidade de gerenciamento de incidentes.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Segue procedimentos acordados para identificar, registrar e categorizar incidentes.

Utiliza ferramentas e tecnologias fornecidas para apoiar o processo de gerenciamento de incidentes.

Recolhe informações conforme instruído para ajudar na resolução de incidentes e atribui incidentes conforme instruído.

Ajuda a monitorar filas de incidentes e escala problemas de acordo com procedimentos.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Fornece investigação de primeira linha e reúne informações para habilitar a resolução de incidentes e atribuir incidentes.

Reúne informações para habilitar a resolução de incidentes e atribui incidentes de acordo com procedimentos estabelecidos. Escala incidentes quando necessário.

Informa as pessoas relevantes sobre as ações tomadas. Comunica com usuários e stakeholders para fornecer atualizações sobre o status de incidentes.

Ajuda na manutenção de registros e documentação relacionados a incidentes.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Prioriza e diagnostica incidentes aplicando procedimentos e ferramentas acordados.

Investiga as causas dos incidentes e procura a resolução.

Escala incidentes não resolvidos para níveis mais altos ou equipes especializadas. Coordena com as partes interessadas para garantir a resolução oportuna.

Facilita a recuperação, após a resolução dos incidentes. Documenta, comunica resultados e fecha incidentes resolvidos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Monitora e gerencia filas de incidentes para garantir que os incidentes sejam tratados de acordo com procedimentos e níveis de serviço.

Contribui para desenvolver, testar e melhorar procedimentos de gerenciamento de incidentes. Utiliza ferramentas de análise para rastrear tendências.

Assegura que os incidentes resolvidos sejam devidamente documentados e fechados.

Apoia os membros da equipe na utilização correta do processo de incidentes.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Responsável pela operação do processo de gerenciamento de incidentes.

Gerencia as comunicações de incidentes, garantindo que todas as partes estejam cientes de incidentes e seu papel no processo.

Liderar a revisão de incidentes importantes e informar os proprietários de serviços sobre os resultados. Assegura a resolução de incidentes dentro dos objetivos de serviço. Analisa métricas e relatórios sobre o desempenho do processo de gerenciamento de incidentes.

Desenvolve, mantém e testa políticas e procedimentos de gerenciamento de incidentes. Assegura o cumprimento dos requisitos regulatórios.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Forma e dirige a estratégia de gerenciamento de incidentes da organização.

Estabelece políticas e padrões para gerenciamento de incidentes alinhados com objetivos organizacionais.

Fornece liderança durante incidentes importantes, coordena equipes interfuncionais e parceiros externos. Faz decisões de alto nível para minimizar o impacto e garantir a recuperação rápida.

Lida com o desenvolvimento de capacidades organizacionais para gerenciamento de incidentes. Promove a colaboração organizacional e garante que os processos de gerenciamento de incidentes sejam compreendidos e adotados em toda a organização.

Gerenciamento de problemas PBMG

Gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas que ocorreram ou possam ocorrer na entrega de um serviço.

Notas orientativas

Os principais objetivos do gerenciamento de problemas são:

- prevenção proativa de problemas e incidentes resultantes
- resolução reativa dos problemas que já ocorreram
- eliminação de incidentes recorrentes
- minimização do impacto de incidentes que não podem ser evitados.

As atividades podem incluir, entre outros:

- detecção e registro de problemas
- classificação e priorização de problemas
- início de ações para resolver problemas
- investigação e diagnóstico de problemas
- implementação de soluções para prevenir futuros incidentes
- produção de relatórios de problemas.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Ajuda com tarefas de gerenciamento de problemas sob supervisão rotineira.

Ajuda a documentar problemas e manter registros relevantes.

Ajuda a detectar, registrar, classificar e priorizar problemas em sistemas, processos e serviços.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Investiga problemas em sistemas, processos e serviços.

Auxilia na implementação de soluções pré-estabelecidas e medidas preventivas.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Inicia e monitora as ações para investigar e resolver problemas em sistemas, processos e serviços.

Determina os reparos e soluções para os problemas.

Colabora com terceiros para implementar as soluções e medidas preventivas pré-estabelecidas.

Oferece suporte à análise de padrões e tendências para aperfeiçoar os processos de gerenciamento de problemas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Garante que ações apropriadas sejam tomadas para antecipar, investigar e resolver problemas em sistemas e serviços.

Garante que problemas sejam totalmente documentados nos sistemas de informação relevantes.

Permite o desenvolvimento de soluções para os problemas. Coordena a implementação de soluções e medidas preventivas pré-estabelecidas.

Analisa padrões e tendências, aperfeiçoando os processos de gerenciamento de problemas.

Controle de mudanças CHMG

Avaliação dos riscos associados às mudanças propostas e garantia de que as mudanças nos produtos, serviços ou sistemas sejam controladas e coordenadas.

Notas orientativas

O controle de mudanças é aplicado a qualquer item que afete produtos, serviços ou sistemas em produção. Este controle normalmente inclui aplicativos, infraestrutura, documentação, processos, itens de configuração e fornecedores.

As atividades podem incluir, entre outros:

- gerenciamento do ciclo de vida das solicitações de mudança: registro, avaliação, autorização, planejamento e implantação
- avaliação e redução de riscos à disponibilidade, desempenho, segurança e conformidade dos produtos e serviços impactados pelas mudanças
- desenvolvimento de processos para mudanças padrão, normais ou emergenciais
- desenvolvimento de métodos e ferramentas para a automação dos processos de controle de mudanças para permitir a sua integração contínua.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Administra, rastreia, registra e emite relatórios sobre solicitações de mudança, usando ferramentas, técnicas e processos apropriados.

Fornecer assistência para implementar mudanças padrão de baixo risco, de acordo com procedimentos definidos de controle de mudança.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Desenvolve, documenta e implementa mudanças com base em solicitações de mudança.

Aplica procedimentos de controle de mudanças.

Aplica ferramentas, técnicas e processos para gerenciar e reportar solicitações de mudança.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Avalia, analisa, desenvolve, documenta e implementa mudanças com base em requisições de mudança.

Garante que os processos operacionais estejam em vigor para um controle eficaz de mudanças.

Desenvolve, configura e mantém ferramentas para gerenciar e reportar o ciclo de vida das requisições de mudança.

Identifica problemas e questões e recomenda ações corretivas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Conduz a avaliação, análise, desenvolvimento, documentação e a implementação de mudanças.

Desenvolve planos de implementação para solicitações complexas de mudanças.

Revisa as implementações propostas e avalia os riscos para a integridade do ambiente de produtos e serviços. Garante que mudanças adequadas e aprovadas sejam efetivamente aplicadas.

Revisa a eficácia da implementação das mudanças. Identifica, avalia e gerencia a adoção de ferramentas, técnicas e processos adequados para o controle de mudanças.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a política da organização para o gerenciamento de mudanças em serviços em ambientes de produção e testes.

Garante o controle e o tratamento efetivo dos riscos.

Conduz o desenvolvimento de novos métodos e ferramentas para o controle de mudanças.

Realiza a medição, monitora a aderência aos padrões e garante a execução consistente do processo em toda a organização.

Gestão de ativos ASMG

Gerenciamento de todo o ciclo de vida dos ativos incluindo a aquisição, operação, manutenção e desativação.

Notas orientativas

Os ativos incluem hardware, software, dados, redes, serviços de nuvem, dispositivos, IP, licenças, acordos e garantias.

O ciclo de vida completo inclui aquisição, armazenamento, distribuição, movimentação e desativação de ativos.

A gestão de ativos envolve considerações financeiras, legais e técnicas.

As atividades podem incluir, entre outros:

- aconselhamento sobre otimização de valor, controle de custos, gerenciamento de riscos, apoio à decisão e conformidade regulatória ou contratual
- gerenciamento de hardware, licenças de software, propriedade intelectual e obrigações contratuais
- utilização de padrões internacionais para a gestão de ativos
- integração com gerenciamento de segurança, mudanças e configuração
- resolução de problemas e riscos em ativos não autorizados, que incluem, entre outros: cópias não licenciadas de software, serviços em nuvem e dispositivos.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Utiliza procedimentos previamente acordados para criar e manter um registro preciso de ativos.

Desempenha atividades relacionadas à administração de ativos.

Produz relatórios de rotina para auxiliar as atividades de gestão de ativos e a tomada de decisões.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica ferramentas, técnicas e processos para criar e manter um registro de ativos preciso.

Produz relatórios e análises para apoiar as atividades de gestão de ativos e auxiliar a tomada de decisões.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Controla ativos em uma ou mais áreas significativas, garantindo que a administração do ciclo de vida completo dos ativos seja realizada.

Produz e analisa registros e históricos de ativos autorizados e verifica se todos esses ativos estão em estado e localização conhecidos.

Atua para destacar e resolver possíveis situações de ativos não autorizados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia e mantém a conformidade do serviço de TI e dos ativos de serviço em alinhamento com os requisitos do negócio e requisitos regulatórios.

Identifica, avalia e comunica os riscos associados.

Garante que os controladores de ativos, as equipes de infraestrutura e de negócios coordenem e otimizem o valor, mantenham o controle e a conformidade legal apropriada.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a estratégia de gerenciamento de ativos em toda a organização.

Comunica a política, governança, escopo e funções envolvidas no gerenciamento de ativos.

Promove a conscientização e o compromisso do papel da gestão de ativos na contínua prestação de serviços econômica e eficaz. Fornece informações e aconselhamento sobre questões complexas de gerenciamento de ativos.

Inicia a avaliação de impacto resultante de decisões para obter, alterar ou manter a posse ou uso de um ativo, sistema ou serviço.

Aceitação de serviços SEAC

Gerenciamento do processo de obtenção da confirmação formal de que os critérios de aceitação de um serviço foram atendidos.

Notas orientativas

Os critérios de aceitação do serviço são usados para garantir que um serviço atenda aos requisitos definidos, incluindo funcionalidade, suporte operacional, desempenho e requisitos de qualidade. Os critérios de aceitação incluem testes utilitários/funcionais e de garantia/não funcionais.

As atividades podem incluir, entre outros:

- definição e documentação de critérios de aceitação de serviços
- realização de testes de aceitação de serviços e avaliação de resultados de testes com base em critérios definidos
- garantia de que o provedor de serviços esteja pronto para operar o novo serviço quando implantado.
- fornecimento de feedback aos provedores de serviços sobre as melhorias necessárias
- documentação e reporte dos resultados da aceitação de serviços
- garantia da disponibilidade operacional para serviços novos ou alterados
- implementação de práticas de aceitação de serviços para suportar o trabalho iterativo/ágil
- interação com as partes interessadas para validar a disponibilidade do serviço, como, mas não limitado a: provedores externos de serviços, design técnico, desenvolvimento de software, DevOps e gerenciamento de projetos.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Aplica critérios de aceitação de serviços padronizados e participa nos testes de aceitação de serviços.

Colabora com equipes de entrega para garantir que as entregas atendam aos padrões exigidos.

Documenta e comunica os resultados das atividades de aceitação de serviços.

Identifica e reporta problemas ou não conformidades, ajudando na sua resolução.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Interage com times de entrega para confirmar que os produtos desenvolvidos atendam aos critérios de aceitação de serviços e estejam de acordo com os padrões exigidos.

Avalia os riscos relacionados à aceitação de serviços e sugere ações para endereçar os riscos identificados.

Facilita a comunicação de critérios de aceitação entre equipes para manter o alinhamento e a consistência ao longo do processo.

Fornecer contribuições para os processos de controle de mudanças.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Envolve-se com equipes de entrega para garantir que os produtos corretos sejam produzidos em tempo hábil.

Lidera a avaliação de entregas de serviços complexos ou críticos, garantindo que atendam às necessidades operacionais atuais e futuras. Lidera avaliações de risco abrangentes, identificando e priorizando riscos que podem afetar a prontidão do serviço.

Fornece aconselhamento confiável sobre práticas de aceitação de serviço. Fornece recomendações para melhorar a prontidão do serviço e melhorar os processos de aceitação do serviço.

Avalia a qualidade dos resultados dos projetos em relação aos critérios de aceitação de serviço acordados.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve a abordagem da organização para aceitação de serviços, é responsável pelo processo de transição e define os critérios de aceitação para transições de serviços.

Garante que as atividades de gestão de riscos estejam alinhadas com a estrutura mais ampla de gestão de riscos da organização. Promove e monitora os resultados de qualidade dos projetos para garantir que estejam adequados à finalidade e ao uso nos serviços operacionais.

Envolve-se ativamente com as partes interessadas para promover a conscientização e a conformidade com os planos e processos de qualidade de transição de serviços.

Entra em acordo sobre os critérios de aceitação do serviço com as equipes de entrega.

Gestão de identidades e acessos IAMT

Gerencia a verificação de identidade e as permissões de acesso a sistemas e ambientes organizacionais.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- implementação de frameworks de gerenciamento de identidades e acessos (IAM) em linha com os objetivos organizacionais e em conformidade com regulações como GDPR, HIPAA ou SOX
- simplificação da autenticação do usuário com soluções de login único (single sign-on) e melhoria da segurança com autenticação multifator
- gerenciamento dos direitos de acesso do usuário desde a contratação até o desligamento, incluindo integração com serviços de nuvem, aplicativos corporativos e serviços de diretório como LDAP ou Active Directory
- uso de controles de acesso baseados em funções e atributos para gerenciar privilégios e acessos de usuários, alinhando-os com funções e atributos organizacionais
- implementação de ferramentas de gerenciamento de acesso privilegiado para monitoramento e controle seguros de acesso a ativos críticos
- resposta a incidentes relacionados a questões de acesso, como acessos não autorizados ou roubo de identidades
- auditoria regular aos acessos para manter a segurança e a conformidade
- condução de governança e administração de identidades para aplicar políticas e gerenciar identidades digitais, incluindo contas de usuários, grupos e funções.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Executa tarefas básicas de gerenciamento de identidades e acessos, incluindo o gerenciamento do ciclo de vida de conta de usuário, sob supervisão.

Mantém registros precisos e segue protocolos de gerenciamento de identidades e acessos estabelecidos.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Fornecer assistência para operações de gerenciamento de identidades e acessos, incluindo atribuição automática de funções e gerenciamento de controle de acessos.

Participa na gestão do ciclo de vida da identidade do usuário, incluindo criação e exclusão de contas.

Facilita a operação de ferramentas de gerenciamento de identidades e acessos e portais de auto-serviço.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Administra serviços padrão de gerenciamento de identidades e acessos, implementa políticas e resolve problemas relacionados.

Gerencia monitoramento, auditorias e logs de sistemas de gerenciamento de identidades e acessos. Investiga falhas de segurança menores de acordo com procedimentos estabelecidos relacionados com gerenciamento de identidades e acessos.

Auxilia os usuários a definir seus direitos e privilégios de acesso.

Projeta e implementa soluções simples de gerenciamento de identidades e acessos, aumentando a segurança de acesso do usuário. Contribui para a melhoria e otimização dos processos e sistemas de gerenciamento de identidades e acessos existentes.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Desenha e implementa soluções complexas de gerenciamento de identidades e acessos, com foco em controle de acesso automatizado e atribuição de funções.

Supervisiona a integração de serviços de gerenciamento de identidades e acessos com novas tecnologias.

Fornece suporte especializado para operações complexas de gerenciamento de identidades e acessos e apoia a implementação de políticas e padrões.

Colabora com as partes interessadas para alinhar o gerenciamento de identidades e acessos com objetivos do negócio e tendências emergentes em segurança.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Oferece aconselhamento autorizado sobre gerenciamento de identidades e acessos, garantindo que os serviços estejam alinhados e apoiem as necessidades do negócio e protocolos de segurança em evolução.

Gerencia iniciativas de gerenciamento de identidades e acessos em grande escala e supervisiona a integração de serviços de gerenciamento de identidades e acessos com novas tecnologias, aumentando a segurança e a eficiência operacional.

Lidera o planejamento operacional para gerenciamento de identidades e acessos, antecipa tendências futuras e prepara a organização para crescimento escalável.

Assegura a conformidade de sistemas de gerenciamento de identidades e acessos e supervisiona processos avançados de monitoramento e auditoria.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Modela e define políticas de gerenciamento de identidades e acessos em toda organização, garantindo alinhamento com as estratégias do negócio e requisitos de segurança.

Defende boas práticas, advogando soluções robustas e inovadoras de gerenciamento de identidades e acessos em toda organização.

Influi e orienta a governança organizacional, integrando tecnologias emergentes e conformidade regulatória em estratégias de gerenciamento de identidades e acessos.

Revisa e fornece aconselhamento sobre aspectos e implicações de gerenciamento de identidades e acessos em novas iniciativas de negócios.

Operações de segurança SCAD

Gerencia e administra medidas de segurança, utilizando ferramentas e inteligência para proteger ativos, garantindo conformidade e integridade operacional.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- fornecimento de aconselhamento e orientação sobre a implementação e aplicação de controles de segurança em todos os ambientes tecnológicos, incluindo sistemas on-premise, baseados em nuvem ou automatizados
- utilização de ferramentas de segurança, tais como Gerenciamento da Segurança da Informação e Eventos (SIEM), sistemas de detecção/prevenção de intrusão (IDS/IPS) e firewalls, juntamente com o uso de automação para simplificar as operações de segurança
- ações com base na inteligência de ameaças para enfrentar de forma proativa potenciais ameaças de segurança
- realização de avaliações de vulnerabilidade rotineiras, monitoramento e análise de logs, alertas e eventos relevantes, e resposta a incidentes enviados via chamado ou telefone
- realização de análises rápidas e correções de problemas de segurança
- garantia do cumprimento da legislação pertinente, adesão às políticas de segurança e a manutenção dos procedimentos operacionais de segurança padrão
- manutenção de registros e documentação de segurança precisos
- implementação, gerenciamento e monitoramento de atividades de gestão de criptografia e certificados para proteger dados, garantir a conformidade e gerenciar chaves criptográficas de forma segura
- uso de técnicas avançadas de relatórios para supervisão abrangente de segurança e tomada de decisão.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Realiza tarefas simples de administração de segurança.

Mantém registros e documentação relevantes, contribuindo com a integridade global dos dados.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Recebe e responde às solicitações rotineiras de suporte de segurança.

Mantém registros e comunica eficazmente as ações tomadas.

Auxilia na investigação e resolução de problemas relacionados com sistemas de segurança usando ferramentas e técnicas básicas de diagnóstico.

Documenta informações de incidentes e eventos e gera relatórios sobre exceções e eventos de segurança. Contribui para os processos de relatórios de gerenciamento.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Investiga falhas menores de segurança utilizando procedimentos estabelecidos, incorporando ferramentas e técnicas analíticas.

Executa tarefas de segurança operacional não padrão que se adaptam a tecnologias em evolução e cenários de ameaças.

Endereça e resolve uma variedade de eventos de segurança para manter a integridade dos sistemas e a continuidade operacional.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Mantém e otimiza os processos de segurança operacional.

Verifica se todas as solicitações de suporte são tratadas de acordo com protocolos estabelecidos, incluindo sistemas baseados em nuvem e sistemas automatizados. Fornece aconselhamento sobre a implementação e gestão de segurança física, processual e técnica englobando ativos físicos e digitais.

Investiga violações de segurança de acordo com procedimentos estabelecidos usando ferramentas e técnicas avançadas e recomenda ações corretivas necessárias.

Possibilita a implementação eficaz de medidas de segurança recomendadas e monitora seu desempenho.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Supervisiona os procedimentos de operações de segurança, garantindo a adesão e a eficácia, incluindo práticas de segurança em nuvem e respostas automatizadas às ameaças.

Revisa as violações e vulnerabilidades de segurança reais ou potenciais e assegura que sejam investigadas prontamente e minuciosamente. Recomenda ações e melhorias de controle apropriadas.

Assegura a integridade e a completude dos registros de segurança, garantindo o apoio e a adesão oportunas aos procedimentos estabelecidos.

Contribui para a criação e manutenção de políticas de segurança, padrões e procedimentos que integram novos requisitos de conformidade e avanços tecnológicos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, padrões, processos e diretrizes abrangentes para a segurança organizacional em todo o cenário digital.

Assegura a relevância contínua e implementação eficaz de políticas e padrões de segurança, adaptando-se às tecnologias e ameaças emergentes.

Revisa e fornece aconselhamento sobre aspectos de segurança de novas iniciativas de negócios considerando as implicações no cenário digital em evolução.

Lidera o planejamento estratégico para operações de segurança, integrando inteligência avançada de ameaças e automação para melhorar a resiliência organizacional.

Avaliação de vulnerabilidades VUAS

Identificação e classificação de vulnerabilidades de segurança em redes, sistemas e aplicativos e mitigação ou eliminação do seu impacto.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- catalogação e classificação de recursos de informação e tecnologia (ativos e capacidades) para apoiar a avaliação de vulnerabilidades
- atribuição de valor quantificável, de valor de ranqueamento e de valor de importância aos recursos de informação e tecnologia
- identificação e análise das vulnerabilidades de cada recurso, manualmente ou usando ferramentas automatizadas, e fontes de informação
- priorização, ranqueamento e classificação dos riscos associados às vulnerabilidades
- análise de impacto ao negócio (BIA)
- mitigação ou eliminação das vulnerabilidades.

As ferramentas de avaliação de vulnerabilidade incluem scanners de aplicativos da web, scanners de protocolo e scanners de rede.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Executa avaliações rotineiras de vulnerabilidade de baixa complexidade, usando ferramentas automatizadas e semi automatizadas.

Escala problemas quando aplicável.

Contribui para documentar o escopo e avaliar os resultados das avaliações de vulnerabilidade.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Segue abordagens padrão para realizar avaliações básicas de vulnerabilidade em sistemas de informação de pequeno porte.

Oferece suporte à criação de catálogos de informações e ativos de tecnologia para a avaliação da vulnerabilidade.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Reúne e analisa catálogos de ativos de informação e tecnologia para avaliação de vulnerabilidades.

Realiza avaliações de vulnerabilidade e análise de impacto ao negócio (BIA) em sistemas de informação de média complexidade.

Contribui para a seleção e implantação de ferramentas e técnicas de avaliação de vulnerabilidade.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia as atividades de avaliação de vulnerabilidades dentro da organização.

Avalia e seleciona, analisa ferramentas e técnicas de avaliação de vulnerabilidade.

Fornece aconselhamento e orientação especializados para oferecer suporte à adoção das abordagens pré-estabelecidas.

Obtém e atua em relação a informações de vulnerabilidade e realiza avaliações de risco de segurança, análises de impacto ao negócio (BIA) e homologação de sistemas de informação complexos.

Forense digital DGFS

Recuperação e investigação de material encontrado em dispositivos digitais.

Notas orientativas

Forense digital envolve a recuperação, análise e investigação de material encontrado em dispositivos digitais. Esta habilidade se concentra na extração e preservação de evidências digitais para apoiar vários tipos de investigações e processos legais.

As atividades podem incluir, entre outros:

- coleta, processamento e análise de provas digitais de computadores e outros dispositivos de armazenamento de dados
- aplicação de ferramentas e técnicas forenses especializadas para recuperar e examinar material digital
- manutenção da integridade e da cadeia de custódia de todas as provas digitais
- reconstrução de eventos digitais e análises de linha do tempo para apoiar os esforços de investigação
- documentação de conclusões em relatórios forenses abrangentes e legalmente defensáveis
- apresentação de provas forenses e participação como testemunha especializada em processos legais
- colaboração com investigadores de crimes cibernéticos e equipes jurídicas para interpretação de evidências técnicas
- desenvolvimento e implementação de metodologias forenses para tecnologias emergentes
- garantia da conformidade com padrões legais e éticos no tratamento de provas digitais
- apoio a diversos tipos de investigação, incluindo avaliações de vulnerabilidades de segurança, casos criminais, investigações de fraude e esforços de contrainteligência.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia em investigações forenses digitais sob supervisão rotineira.

Apoia a recuperação de dados danificados, excluídos ou ocultos em dispositivos digitais.

Ajuda a coletar e preservar informações e evidências digitais de acordo com protocolos estabelecidos.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Aplica ferramentas e técnicas forenses padronizadas para examinar dispositivos digitais.

Recupera e analisa dados danificados, excluídos ou ocultos em várias fontes e dispositivos digitais.

Mantém a integridade das evidências digitais e garante que sua coleta esteja aderente aos padrões de admissibilidade legal.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Projeta e executa exames forenses digitais complexos.

Especifica os requisitos para ferramentas e recursos forenses especializados. Fornece orientação sobre técnicas avançadas de recuperação de dados e análise de artefatos.

Processa e analisa evidências digitais de acordo com políticas organizacionais e padrões da indústria. Desenvolve procedimentos para lidar com tecnologias emergentes em contextos forenses.

Contribui com relatórios forenses detalhando descobertas técnicas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Conduz investigações para coletar, analisar e apresentar corretamente as descobertas, incluindo provas digitais, tanto para o público corporativo quanto jurídico.

Agrupa conclusões e recomendações e apresenta os resultados forenses às partes interessadas.

Planeja e gerencia atividades forenses digitais dentro da organização. Oferece consultoria especializada em perícia digital.

Contribui para o desenvolvimento de políticas, normas e diretrizes forenses digitais. Avalia e seleciona ferramentas e técnicas forenses digitais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Planeja e lidera a abordagem da organização para a perícia digital.

Define políticas, padrões e diretrizes sobre como a organização conduz investigações forenses digitais.

Lidera e gerencia investigações forenses digitais de alto risco, grandes ou abrangentes, incluindo especialistas adicionais, se necessário.

Autoriza a divulgação de relatórios forenses formais. Envolve-se com partes interessadas externas em questões forenses.

Investigação de cibercrime **CRIM**

Investiga cibercrimes, recolhe provas, determina impactos de incidentes e colabora com equipes jurídicas para proteger ativos digitais.

Notas orientativas

A investigação de cibercrime concentra-se na identificação, rastreamento e elaboração de casos contra os envolvidos em atividades criminosas em ambientes cibernéticos / digitais.

Envolve o uso de técnicas de investigação para identificar padrões criminais, avaliar os impactos do crime cibernético e apoiar os esforços da acusação.

As atividades podem incluir, entre outros:

- investigação de atividades suspeitas e supostos crimes cibernéticos / digitais
- coleta de evidências em redes públicas, sistemas privados e ambientes de difícil acesso, como a deep web e a dark web
- coleta e análise de dados de sistemas, redes e dispositivos
- coleta e exame de provas físicas, tais como documentos, dispositivos de hardware e sinais de interferência física
- identificação de pistas que indicam acessos não autorizados e avaliação de vulnerabilidades
- realização de entrevistas com vítimas e testemunhas, e interrogatórios de suspeitos para coletar informações
- avaliação da credibilidade e autenticidade das provas e colaboração com equipes jurídicas para identificar incidentes que exijam ação judicial e garantia da admissibilidade das provas
- documentação das conclusões e elaboração de relatórios de investigação detalhados para as partes interessadas
- coordenação de respostas a incidentes significativos de cibercrime
- análise de tendências de cibercrime, desenvolvimento de estratégias para combate a ameaças emergentes, participação em grupos de tarefas de cibercrime e em iniciativas de compartilhamento de informações.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Oferece assistência em investigações de cibercrime sob supervisão rotineira.

Apoia a coleta de evidências relacionadas com investigações de cibercrime.

Participa no monitoramento de atividades suspeitas.

Ajuda a manter a integridade das evidências e auxilia em entrevistas preliminares. Segue protocolos e diretrizes estabelecidos.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Realiza investigações de cibercrime usando procedimentos padronizados.

Recolhe e preserva várias formas de evidência em casos de cibercrime. Avalia a credibilidade e verifica a conformidade com os padrões de investigação relevantes.

Analisa ameaças e incidentes básicos de cibersegurança e prepara relatórios de investigação. Identifica incidentes que possam ter implicações legais.

Realiza entrevistas e auxilia em interrogatórios.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Supervisiona as investigações de nível médio, coordena a coleta de evidências e análises forenses.

Avalia vulnerabilidades e impactos operacionais de incidentes cibernéticos.

Fornecer relatórios abrangentes e análises de peritos para as partes interessadas.

Realiza entrevistas e interrogatórios, identifica possíveis implicações legais e colabora com profissionais jurídicos.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Gerencia investigações complexas de cibercrime, supervisionando todas as etapas, desde a detecção até a resolução.

Avalia incidentes envolvendo ameaças avançadas ou violações significativas.

Desenvolve e implementa procedimentos para manipulação de evidências e documentação.

Colabora com equipes jurídicas para garantir que as evidências apoiem potenciais processos legais.

Lidera o desenvolvimento de estratégias de resposta, avaliação de vulnerabilidades e capacidades operacionais. Supervisiona a implementação de ferramentas e automação para aperfeiçoar os processos de investigação.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Define a estratégia organizacional para investigações de cibercrime.

Estabelece políticas e padrões para tratar diversas formas de evidências em casos de cibercrime, incluindo a adoção e integração de ferramentas e automação para aperfeiçoar a eficiência e precisão.

Supervisiona investigações de alto risco ou sensíveis, gerencia equipes interdisciplinares. Realiza entrevistas e interrogatórios de alto nível, fornecendo insights estratégicos sobre ameaças e vulnerabilidades de cibersegurança.

Engaja-se com partes interessadas externas, incluindo órgãos regulatórios e entidades legais, para garantir conformidade com padrões legais e éticos.

Operações cibernéticas ofensivas OCOP

Planeja, executa e gerencia operações de cibersegurança ofensiva, incluindo definição de alvos e análise pós-operacional.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- desenvolvimento e execução de estratégias para operações cibernéticas ofensivas
- seleção e perfilamento de alvos usando inteligência e objetivos operacionais
- criação e manutenção de pastas eletrônicas para organizar informações de alvos
- coordenar e gerenciamento de operações cibernéticas, garantindo a segurança operacional
- avaliação dos custos de inteligência versus benefícios operacionais
- avaliação de possíveis danos colaterais, incluindo efeitos de segundo e terceiro grau
- realização de avaliações pós-operacionais e análises de impacto
- colaboração com equipes de inteligência e segurança para integrar operações de objetivos mais amplos.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Suporta operações cibernéticas ofensivas, sob orientação.

Auxilia na criação de pastas de destino eletrônicas com base na inteligência fornecida.

Participa de tarefas operacionais básicas, seguindo protocolos de segurança estabelecidos.

Auxilia na documentação de operações e resultados, contribuindo para revisões pós-operacionais.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Realiza tarefas específicas dentro de operações cibernéticas ofensivas, alinhando tarefas operacionais com objetivos mais amplos.

Apoia a criação e manutenção de pastas de alvos eletrônicos, coleta e verificação de informações de alvos.

Auxilia na execução de operações, mantendo a segurança operacional.

Prepara relatórios detalhados e participa na análise pós-operatória.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

É responsável pela execução de operações cibernéticas ofensivas, incluindo planejamento detalhado e definição de alvos.

Gerencia o desenvolvimento e atualização de pastas de alvos eletrônicos, garantindo precisão e abrangência. Coordena equipes operacionais, adaptando ações com base em informações em tempo real.

Assegura o cumprimento de padrões legais e éticos durante as operações. Avalia efeitos colaterais decorrentes de atividades de alvos, incluindo potenciais efeitos de segundo e terceiro grau.

Realiza análises pós-operacionais, avalia o impacto e recomenda melhorias.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera operações cibernéticas ofensivas complexas e de alto risco, supervisionando o planejamento, a execução e a análise.

Integra inteligência com planejamento operacional, alinhando todas as ações com os objetivos organizacionais. Avalia o custo de inteligência em relação ao benefício operacional de atacar alvos. Avalia possíveis efeitos colaterais, incluindo efeitos de segundo e terceiro grau.

Gerencia a criação e uso tático de pastas de alvos eletrônicos, coordenando-se com entidades externas, conforme necessário.

Desenvolve políticas e padrões para operações ofensivas, garantindo conformidade legal e ética. Fornece orientação especializada sobre capacidades ofensivas e táticas operacionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a direção estratégica e as políticas para as operações cibernéticas ofensivas dentro da organização.

Lidera o desenvolvimento e o implementação de técnicas e capacidades operacionais avançadas. Supervisiona operações críticas e sensíveis, garantindo o alinhamento com objetivos de segurança nacionais ou da organização.

Colabora com a liderança sênior e entidades externas em operações ofensivas. Avalia custos de inteligência versus benefícios operacionais em nível estratégico. Avalia e mitiga efeitos colaterais potenciais.

Avalia e refina a eficácia das operações ofensivas, fornecendo recomendações para futuras iniciativas.

Testes de intrusão PENT

Testes da eficácia dos controles de segurança, emulando as ferramentas e técnicas de prováveis invasores.

Notas orientativas

O teste de intrusão pode ser uma atividade independente ou um aspecto dos testes de aceitação antes de uma aprovação para operação.

As atividades incluem, mas não estão limitadas a:

- hacking ético - uso das mesmas ferramentas e técnicas que seriam utilizadas por um adversário para explorar falhas de segurança
- demonstração de como um adversário pode subverter metas de segurança ou atingir objetivos específicos
- avaliação da eficácia das defesas atuais/planejadas ou controles mitigatórios
- garantia da segurança de redes, sistemas e aplicativos
- avaliação das forças e da eficácia das implementações criptográficas
- identificação de insights sobre os riscos que as vulnerabilidades trazem ao negócio
- testes de vulnerabilidades em rede, infraestrutura, e em aplicativos web e mobile
- verificação de configurações e níveis de correções (patches)
- Engenharia social.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia em tarefas de testes de intrusão sob supervisão rotineira.

Suporta a execução de testes de penetração padronizados em sistemas, redes e aplicações.

Auxilia a documentar e reportar resultados de testes, descobertas e potenciais riscos de segurança.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Segue abordagens padronizadas para planejamento e execução de atividades de testes de intrusão.

Pesquisa e investiga técnicas de ataque e recomenda formas de defesa contra elas.

Analisa e elabora relatórios sobre as atividades, resultados, problemas e riscos dos testes de intrusão.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Determina a abordagem de testes apropriada usando uma análise técnica aprofundada de riscos e vulnerabilidades típicas.

Produz scripts, materiais e pacotes de testes e efetua testes em redes, sistemas ou aplicativos novos e existentes. Registra e analisa as ações e resultados e modifica os testes, se necessário.

Fornecer relatórios sobre o progresso, anomalias, riscos e problemas associados ao projeto geral.

Informa sobre testes de intrusão para oferecer suporte contra outros riscos.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e conduz testes de intrusão dentro de uma área definida de atividades de negócios.

Fornece insights objetivos sobre a existência de vulnerabilidades e sobre a eficácia das defesas e controles de mitigação.

Assume a responsabilidade pela integridade das atividades de teste e coordena a execução dessas atividades. Fornece aconselhamento e orientações sobre todos os aspectos de testes de intrusão.

Identifica necessidades e implementa novas abordagens para testes de intrusão. Contribui para os padrões de testes de segurança.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Determina a política de testes de intrusão e é responsável pelos processos de suporte.

Gerencia todas as atividades de testes de intrusão dentro da organização. Avalia e aconselha sobre a praticidade de alternativas de processo de testes.

Estabelece recursos para melhoria contínua e desenvolvimentos em testes de intrusão e orienta a implementação de novas abordagens.

Avalia as capacidades de desenvolvimento e teste dos fornecedores. Gerencia o relacionamento com o cliente no que diz respeito a testes de intrusão.

Gerenciamento de registros RMGT

Planejamento, implementação e gerenciamento do ciclo de vida completo dos registros organizacionais.

Notas orientativas

Leis e regulamentações específicas podem exigir que as organizações mantenham registros de certas atividades e transações. Os registros são geralmente sujeitos a atividades específicas de gerenciamento do ciclo de vida que incluem requisitos de retenção, eliminação e possivelmente outros controles.

Os registros são mantidos em muitas formas, incluindo, mas não se limitado a, documentos digitais, material impresso, microfilme, e-mail, chats, e podem ser gerados por fontes internas ou externas.

As atividades podem incluir, entre outros:

- identificação, classificação, avaliação, processamento, armazenamento, arquivamento e destruição de informações e registros
- captura e manutenção de evidências e informações sobre atividades e transações comerciais na forma de registros
- implementação de sistemas de catalogação, metadados, indexação, padrões de classificação e métodos usados para organizar as informações registradas
- garantia do cumprimento das obrigações legais.
- gestão de sistemas de gerenciamento de registros
- realiza pesquisas em registros para atender a solicitações internas ou externas

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Segue orientações detalhadas para confirmar o recebimento de registros, incluindo a captura de metadados essenciais.

Entrega registros digitais e físicos de acordo com procedimentos acordados.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia na coleta, entrega e retenção de registros.

Identifica e aplica metadados apropriados.

Utiliza métodos estabelecidos para transformar registros entre formatos ou meios, seguindo políticas e procedimentos organizacionais. Identifica e reporta riscos potenciais ou problemas relacionados ao manuseio de informações e segurança.

Executa tarefas administrativas para manter a acessibilidade, a recuperabilidade, a integridade, a segurança e a proteção de registros.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Mantém metadados-chave para registros, incluindo informações de propriedade e categorias.

Configura controles rotineiros para restringir operações de registro apenas para ações aprovadas. Realiza pesquisas rotineiras para apoiar solicitações autorizadas. Apoia os usuários na localização e acesso a registros.

Utiliza métodos éticos e confiáveis para transformar dados entre formatos ou mídias, seguindo políticas organizacionais e conscientes de potenciais problemas ao lidar com informações.

Transforma dados entre formatos ou mídias usando métodos éticos e confiáveis. Segue as políticas organizacionais e identifica ativamente riscos potenciais no tratamento de informações.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Suporta a implementação de políticas e práticas de gerenciamento de registros, incluindo o descarte aprovado de registros.

Realiza pesquisas complexas ou sensíveis em registros para atender a solicitações autorizadas.

Monitora e emite relatórios sobre a implementação de controles eficazes para gerenciamento de registros, incluindo controles de metadados e acesso. Recomenda ações de correção conforme necessário.

Fornecer aconselhamento e orientação para permitir que práticas adequadas de gerenciamento de registros sejam adotadas em toda a organização.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Assegura a implementação de políticas de gerenciamento de registros que abranjam todos os aspectos de retenção e descarte.

Gerencia controles de acesso de registros, incluindo autorização de acesso e aprovação da divulgação de informações potencialmente confidenciais. Realiza e supervisiona pesquisas complexas de registros, procurando orientação jurídica quando necessário.

Revisa novas propostas de alteração e fornece aconselhamento especializado sobre gerenciamento de registros. Avalia e gerencia riscos relacionados a registros.

Contribui para o desenvolvimento de políticas, padrões e procedimentos para o cumprimento da legislação relacionada a registros.

Classificação analítica e codificação ANCC

Interpretação de informações e atribuição de classificações ou rótulos com base em conhecimentos, padrões e diretrizes específicos de domínio para permitir análise e uso de dados.

Notas orientativas

Esta habilidade é aplicada em contextos onde é necessária uma categorização consistente de informações para permitir que os dados sejam usados de forma confiável e eficaz. Isso pode incluir, mas não se limita a, codificação clínica, rotulagem de dados para aprendizagem de máquina, codificação / indexação legal e codificação de pesquisa de mercado.

As atividades podem incluir, entre outros:

- análise e interpretação de informações com base em conhecimento específico de domínio
- atribuição de códigos, rótulos ou categorias com base em normas, diretrizes ou frameworks
- garantia da precisão e da consistência da codificação / rotulagem através de atividades de garantia de qualidade
- colaboração com especialistas para esclarecer casos ambíguos e melhorar as diretrizes de codificação / rotulagem
- orientação e treinamento a terceiros sobre práticas de codificação / rotulagem
- contribuição para o desenvolvimento e aprimoramento de sistemas, diretrizes e processos de codificação / rotulagem.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Atribui, com precisão, classificações / rótulos a informações de baixa complexidade sob supervisão. Compreende e aplica sistemas de classificação / rotulagem relevantes, padrões e diretrizes. Participa em atividades de garantia de qualidade, como revisão por pares ou verificações por supervisores.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Atribui, de forma independente, classificações / rótulos precisos a uma ampla gama de informações. Interpreta informações complexas e escolhe classificações / rótulos apropriados. Participa em iniciativas de melhoria da qualidade da equipe. Assegura e orienta os outros sobre práticas de classificação / rótulo.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Atribui classificações / rótulos a informações altamente complexas. Realiza verificações de garantia de qualidade sobre o trabalho de outras pessoas. Investiga e corrige erros complexos de classificação / rotulagem. Fornece treinamento para membros da equipe. Contribui para o desenvolvimento de processos e diretrizes de classificação / rotulagem.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera a equipe de garantia de qualidade e treinamento para classificação / rotulagem de informações.

Desenvolve e implementa metodologias de auditoria para avaliar a precisão e consistência de classificação e rotulagem.

Colabora com especialistas para aprimorar a qualidade das informações de origem. Analisa e emite relatórios sobre a qualidade de classificação / rotulagem.

Contribui para a estratégia de classificação / rotulagem de informações organizacionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define padrões, políticas e procedimentos de classificação / rotulagem de informações organizacionais.

Planeja e supervisiona programas de auditoria de qualidade.

Lida com intervenções estratégicas para melhorar a classificação / rotulagem de informações.

Interage com organismos da indústria e colabora para definir e melhorar padrões e práticas de trabalho.

Administração de banco de dados DBAD

Instalar, configurar, monitorar, manter bancos de dados e estruturas de dados, garantindo desempenho e segurança e se adaptando à evolução tecnológica.

Notas orientativas

A administração de bancos de dados envolve gerenciar bancos de dados operacionais em ambientes de produção, bem como apoiar bancos de dados para desenvolvimento, teste e melhorias iterativas. O foco é garantir a disponibilidade, integridade, segurança e desempenho de bancos de dados em uma ampla variedade de tipos, incluindo bancos de dados relacionais, NoSQL e aqueles baseados em nuvem.

As atividades podem incluir, entre outros:

- identificação e atuação em oportunidades de automação visando melhorar o desempenho e o valor dos bancos de dados, estruturas de armazenamento e pipelines de dados
- uso de softwares e ferramentas do sistema de gerenciamento de banco de dados, incluindo soluções baseadas em nuvem e on-premise
- aplicação do conhecimento dos esquemas lógicos dos banco de dados
- garantia do cumprimento da legislação e regulamentações sobre privacidade de dados
- planejamento e implementação de recuperação de desastres, estratégias de backup e protocolos de monitoramento de segurança
- integração e gerenciamento de bancos de dados em ambientes híbridos, combinando soluções on-premise e baseadas em nuvem
- monitoramento de tecnologias em bancos de dados e tendências emergentes, incluindo recursos de segurança e vulnerabilidades.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Executa procedimentos operacionais e scripts de automação e realiza manutenção e monitoramento rotineiro em bancos de dados.

Ajusta tarefas de automação de acordo com as instruções para atender aos padrões operacionais dos bancos de dados.

Emitte relatórios sobre o desempenho dos bancos de dados, resolve problemas diretamente quando possível ou escala para resolução.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Fornece, instala, configura e garante a manutenção e confiabilidade de bancos de dados.

Monitora a carga em bancos de dados, bem como o desempenho e eventos de segurança. Reporta métricas e resolve problemas operacionais.

Executa procedimentos operacionais padronizados, incluindo backups e restaurações de bancos de dados.

Automatiza tarefas rotineiras de administração de bancos de dados usando scripts e ferramentas padrão.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Aplica conhecimentos técnicos para manter e otimizar bancos de dados, executar atualizações e empregar ferramentas de automação.

Configura ferramentas e/ou cria scripts para automatizar tarefas de bancos de dados. Mantém procedimentos operacionais e verifica se eles são seguidos, incluindo a conformidade com as políticas de segurança. Utiliza ferramentas de gerenciamento de bancos de dados para monitorar estatísticas de carga e desempenho.

Investiga e permite a resolução de problemas operacionais e de segurança de bancos de dados. Fornece relatórios e proposições de melhoria para as partes interessadas.

Contribui para o planejamento e implementação de manutenção e atualizações de bancos de dados. Implementa mudanças e rotinas de manutenção de bancos de dados acordadas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Oferece liderança técnica para otimizar o desempenho dos bancos de dados.

Direciona a adoção de ferramentas e processos automatizados para gerenciamento e entrega eficazes de bancos de dados.

Supervisiona o planejamento, instalação, manutenção e aceitação de componentes de bancos de dados novos e atualizados e serviços baseados em bancos de dados. Assegura o alinhamento com expectativas de serviço, requisitos de segurança e outros padrões de qualidade.

Assegura que os procedimentos operacionais e a documentação de bancos de dados sejam atuais e eficazes, rastreia e resolve problemas operacionais e emite relatórios para as partes interessadas.

Gestão de desempenho **PEMT**

Melhoria do desempenho organizacional, desenvolvendo a performance de indivíduos e grupos de trabalho, para atingir os objetivos pré-estabelecidos com resultados mensuráveis.

Notas orientativas

O termo grupo de trabalho é usado para incluir diferentes estruturas organizacionais. Um grupo de trabalho é um conjunto de pessoas que trabalham juntas em tarefas interdependentes para atingir objetivos compartilhados. Inclui, entre outros, equipes permanentes / habituais, equipes multifuncionais, squads ou grupos de trabalho formados para entregar um resultado específico.

As atividades podem incluir, entre outros:

- definição de objetivos do grupo de trabalho alinhados aos objetivos organizacionais
- apoio ao crescimento individual para atingir os objetivos
- formação de equipes eficazes
- desenvolvimento de relações eficazes dentro do mesmo grupo de trabalho
- desenvolvimento de relações eficazes com outros grupos de trabalho, com parceiros e indivíduos que colaboram com o atingimento dos objetivos

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Fornecer direção operacional, suporte e orientação aos colegas de trabalho designados.

Aloca tarefas rotineiras ou atividades em projetos de acordo com os objetivos da equipe e as capacidades individuais. Monitora a qualidade e o desempenho de acordo com os critérios acordados a fim de fazer recomendações de aprendizagem ou escalar pontos de preocupação.

Treina os colegas no desenvolvimento das capacidades ideais de acordo com as metas pessoais e da equipe.

Facilita relações de trabalho eficazes entre os membros da equipe.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Formula, mantém e orienta grupos de trabalho e indivíduos a alcançar objetivos organizacionais.

Delega objetivos e responsabilidades, incluindo tarefas de gerenciamento de pessoas. Define metas de qualidade, desempenho e capacidade alinhadas com objetivos organizacionais.

Monitora o desempenho e as relações de trabalho e fornece feedback para abordar questões individuais. Encoraja o desenvolvimento de habilidades de acordo com as metas pessoais e da equipe. Ajusta a carga de trabalho, metas e capacidade da equipe para apoiar o crescimento individual.

Participa ativamente em processos formais, como recrutamento, recompensa, promoção e procedimentos disciplinares.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Determina e delega os objetivos e as responsabilidades de gestão de pessoas e de gestão funcional.

Cria e define o direcionamento para vários grupos de trabalho, visando atingir os objetivos organizacionais estratégicos. Define a estratégia de medição de qualidade e desempenho em linha com os objetivos organizacionais.

Fornece um ambiente de trabalho e recursos que permitam que indivíduos e grupos de trabalho executem suas tarefas com eficiência.

Conduz a implementação de processos organizacionais formais, como aqueles que tratam de recrutamento, recompensa, promoção e procedimentos disciplinares.

Experiência do colaborador EEXP

Melhoria no envolvimento dos colaboradores e nas formas de trabalho, empoderando os colaboradores e apoiando sua saúde e bem-estar.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- oportunidades de crescimento pessoal e aprendizado
- concessão de níveis de liberdade pessoal para decidir como atingir os objetivos de trabalho apoiado por suporte, quando necessário
- suporte a pontos de vista, estilos de trabalho e de comportamento divergentes dentro da própria equipe e do ambiente de trabalho
- provisão de um ambiente de trabalho seguro e protegido, com os recursos necessários para desempenhar o trabalho
- aplicação de transparência nas comunicações e construção de confiança na liderança
- aplicação de uma abordagem holística em apoio ao bem-estar físico e mental.

Note que o termo "colaborador" não se limita aos empregados. Dependendo do empregador, pode incluir profissionais temporários e contratados em geral, bem como colaboradores assalariados.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Apoia colegas de trabalho designados, fornecendo orientação sobre áreas como contatos organizacionais, canais de comunicação, processos, expectativas de trabalho e relações com gestores.

Auxilia os indivíduos a navegar em áreas de incerteza, oferecendo conselhos práticos e conectando-os com os recursos apropriados quando necessário.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Implementa práticas de trabalho que motivem os colaboradores e apoiem sua saúde e bem-estar.

Fornecer orientação aos indivíduos sobre metas de desenvolvimento de longo prazo e oportunidades de carreira, considerando os pontos fortes e as preferências individuais.

Comunica os direcionamentos, políticas e propósitos do negócio que possam incentivar ou afetar o engajamento dos colaboradores. Garante a clara comunicação das tarefas delegadas e oferece autonomia suficiente para motivar e empoderar os indivíduos.

Promove a conscientização do bem-estar físico e emocional dos colaboradores e fornece aconselhamento quando necessário.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Orienta a implementação de estratégias organizacionais para o engajamento dos colaboradores.

Garante que os gestores ofereçam um ambiente de trabalho produtivo que motive os colaboradores e apoie sua saúde e bem-estar.

Inicia práticas de trabalho produtivas para o trabalho remoto, virtual e presencial, garantindo a disponibilidade de suporte para os colaboradores.

Comunica e promove políticas de saúde e bem-estar para os colaboradores.

Facilitação organizacional OFCL

Apoio a grupos para implementar princípios e práticas de trabalho eficazes em equipe, através dos limites organizacionais e especialidades profissionais.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- desenvolvimento e implementação de princípios e práticas de equipe para tomada de decisão, priorização, resolução de problemas
- auxílio às equipes na adoção de práticas novas / contemporâneas de comportamento no trabalho, incluindo, entre outros: metodologias ágeis específicas, processos, ferramentas e cerimônias
- auxílio às equipes no planejamento e priorização de sua carga de trabalho com base em sua capacidade e históricos
- remoção de barreiras ou impedimentos para que as equipes alcancem sua missão e objetivos
- orientação e sugestões para apoio aos membros da equipe em autogestão e trabalho multifuncional
- revisão da eficácia da equipe - identificando o que correu bem, o que poderia ser melhorado e o que pode ser adicionado ou removido em suas práticas de trabalho.

os grupos de trabalho podem estar focados na gestão de projetos, produtos ou processos, ou talvez em problemas ou entregas específicas.

ferramentas e técnicas de facilitação fazem parte da aplicação dessa habilidade, mas não são suficientes. Esta habilidade descreve um conjunto mais amplo de responsabilidades.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Facilita uma série de atividades ou oficinas em grupo nas situações de complexidade, ambiguidade e em situações com necessidades concorrentes das partes interessadas.

Cria uma sequência estruturada de reuniões, eventos ou workshops para resolver problemas complexos.

Compreende os resultados necessários das equipes, facilitando sua entrega.

Ajuda a melhorar os processos e o desempenho da equipe em reuniões, eventos ou workshops.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Atua como facilitador em grupos de trabalho para entregar metas e resultados definidos.

Oferece suporte, orientações e sugestões para que os grupos de trabalho e equipes aprendam a resolver problemas de forma colaborativa e a melhorar seu desempenho. Cria responsabilidades compartilhadas e acordos sustentáveis com a equipe.

Implementa e melhora os princípios, práticas, processos e cerimônias acordados da equipe.

Reconhece os pontos fortes e as restrições da dinâmica da equipe e atua de acordo.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Facilita o alcance dos objetivos e resultados organizacionais para equipes de liderança de diferentes funções.

Cria processos repetidos, sistemáticos ou ad hoc para a tomada de decisões, para a priorização e para a resolução de problemas no mais alto nível. Direciona as equipes de liderança no desenvolvimento de responsabilidades compartilhadas e na tomada de decisões que propiciem acordos sustentáveis.

Faz questionamentos e promove a conscientização do desempenho da equipe de liderança. Oferece sugestões para incentivar as equipes ao aprendizado e à melhoria em sua forma de trabalho conjunto.

Defende o desenvolvimento de grupos de trabalho auto-organizados na organização inteira.

Implementação DEPL

Transição de software, do desenvolvimento para ambiente de produção, gerenciando riscos e garantindo que ele funcione como previsto.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- transferência de componentes novos ou alterados para ambientes de teste, homologação ou produção
- gerenciamento de implementações usando abordagens apropriadas, como lançamentos faseados ou entrega contínua
- manutenção de locais seguros para componentes em espera para implantação
- uso de ferramentas e técnicas para garantir implantações consistentes e repetíveis, apoiando governança, auditoria e gerenciamento de mudanças
- monitoramento e identificação de falhas em processos de implantação
- procedimentos de retorno (rollback) nas implementações em caso de problemas ou falhas
- garantia da disponibilidade, do desempenho e da segurança dos componentes implantados
- colaboração com o time de gerenciamento de liberações e outras equipes
- consideração das implementações controladas por fornecedores e seu impacto no ambiente da organização.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na implantação de liberações de software e atualizações sob supervisão rotineira.

Executa processos e procedimentos de implantação definidos usando ferramentas e técnicas de implantação.

Monitora aplicativos implementados e reporta problemas.

Ajuda a reverter as implantações quando necessário.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Implanta versões de software e atualizações em ambientes de produção.

Utiliza ferramentas e técnicas para garantir implantações consistentes. Monitora e resolve problemas nos processos de implantação.

Executa planos de retorno (rollbacks) de implantações em caso de problemas ou falhas.

Colabora com equipes de gerenciamento de liberações e de operações.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Planeja e executa implantações novas e atualizações de software complexos.

Gerencia a implantação contínua usando ferramentas e técnicas de automação. Desenvolve e mantém processos de implantação, procedimentos e scripts.

Monitora e otimiza os processos de implantação para eficiência e confiabilidade. Assegura a disponibilidade, o desempenho e a segurança dos aplicativos implantados.

Colabora com equipes interfuncionais.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenha e implementa abordagens de implantação, processos e ferramentas de automação para a organização.

Supervisiona a implantação de softwares críticos e de grande escala. Assegura que os processos de implantação estejam alinhados com os padrões organizacionais e práticas recomendadas.

Melhora continuamente os processos de implantação e as capacidades de automação.

Define estratégias de monitoramento e alertas para aplicações implantadas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define estratégias, políticas e padrões de implantação organizacionais.

Alinha as práticas de implantação com os objetivos gerais de operações e prestação de serviços.

Assegura a disponibilidade de recursos e ferramentas para implantações eficazes.

Direciona a adoção de novas técnicas e tecnologias de implantação. Colabora com as partes interessadas sênior para garantir que as implantações atendam às estratégias e objetivos de negócios.

Desenvolvimento profissional PDSV

Facilitação do desenvolvimento profissional de indivíduos de acordo com seus objetivos de carreira e requisitos organizacionais.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- negociação, revisão, monitoramento e validação dos planos de desenvolvimento profissional de cada indivíduo
- aconselhamento para indivíduos em aspectos relevantes de seu desenvolvimento profissional contínuo
- identificação de atividades apropriadas de aprendizado e desenvolvimento ou de aprimoramento de carreira
- contato com habilitadores internos e externos de aprendizagem e desenvolvimento
- adoção de uma estrutura adequada de habilidades, conhecimentos e competências, como o SFIA
- adoção ou definição de caminhos profissionais
- criação de abordagens de acreditação e qualificação ou adoção de frameworks de mercado
- avaliação dos benefícios das atividades de desenvolvimento profissional contínuo.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Auxilia profissionais na criação de planos de desenvolvimento pessoal.

Oferece aconselhamento sobre atividades de desenvolvimento adequadas, como aprendizado específico ou experiência a ser adquirida.

Monitora os registros de desenvolvimento contínuo dos profissionais.

Garante que as conquistas e as evoluções de capacitação sejam registradas e referenciadas aos objetivos pessoais e organizacionais.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Determina as necessidades de desenvolvimento de uma área de atuação profissional.

Alinha as atividades de desenvolvimento com as prioridades organizacionais, estratégias de aprendizagem, desenvolvimento e planos de carreira.

Auxilia os profissionais na criação de planos de desenvolvimento. Aconselha e orienta os profissionais designados, garantindo o alinhamento com os planos de desenvolvimento profissional e oportunidades de carreira.

Garante que os profissionais registrem evidências de desenvolvimento profissional contínuo. Contribui com as avaliações de desempenho dos profissionais, quando requerido.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve e define uma estrutura de desenvolvimento profissional para uma ou mais disciplinas.

Determina e mantém as necessidades de desenvolvimento organizacional alinhadas com as necessidades do negócio e com a direção estratégica. Gera estratégias de desenvolvimento para atingir a mudança necessária.

Desenvolve e orienta comunidades de prática, incluindo a definição de roteiros de carreira.

Define a abordagem para identificar as pessoas adequadas para fornecer aconselhamento e suporte de carreira. Monitora o progresso e avalia os benefícios de negócio obtidos com o desenvolvimento profissional contínuo.

Planejamento da força de trabalho WFPL

Projeção estratégica da demanda por pessoas e habilidades e planejamento proativo da oferta de mão de obra para atender às necessidades organizacionais.

Notas orientativas

O planejamento da força de trabalho geralmente assume uma visão em todo o negócio, avaliando as capacidades em toda a organização, ao invés de apenas uma equipe específica. O escopo é mais estratégico do que a atribuição tática de recursos a projetos ou horários operacionais de trabalho.

As atividades podem incluir, entre outros:

- avaliação do estado atual da força de trabalho
- avaliação de dados de toda a organização em períodos de tempo prolongados para identificar tendências plurianuais
- identificação das capacidades críticas necessárias para competir e atingir metas estratégicas, não apenas deficiências imediatas de alocação de recursos
- identificação da força de trabalho necessária para as atividades atuais e futuras
- adoção ou desenvolvimento de uma estrutura de habilidades e capacidades
- desenvolvimento de planos para eliminar lacunas entre o estado atual e o estado futuro usando ações tais quais: recrutamento externo, desenvolvimento interno, requalificação, identificação de parceiros externos, planejamento organizacional, realocação
- influência sobre políticas e práticas organizacionais para alinhar recrutamento, aprendizado, promoção, reconhecimento e recompensa para apoiar o desenvolvimento de uma força de trabalho inclusiva e diversificada
- adesão às regulações e normas éticas relevantes relativas às práticas de emprego e às políticas organizacionais, incluindo requisitos relacionados com demissões e reestruturações.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Reúne, mantém e analisa dados da capacidade da força de trabalho.

Realiza análises para identificar pontos fortes e deficiências com referência à estratégia de negócios e necessidades futuras específicas.

Contribui para o desenvolvimento de planos de mão de obra para atender a demanda atual e futura.

Coordena e programa as ações contínuas de planejamento da força de trabalho. Auxilia na manutenção de um inventário de habilidades e capacidades.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Conduz o desenvolvimento de planos de força de trabalho para garantir a disponibilidade de recursos adequadamente qualificados para atender aos objetivos e compromissos organizacionais.

Contribui para o desenvolvimento da abordagem estratégica de planejamento da força de trabalho. Supervisiona e revisa a implantação dos planos de força de trabalho.

Desenvolve a avaliação do estado atual das habilidades, capacidades e potencial da força de trabalho. Prevê a demanda futura da força de trabalho por habilidades, com base em planos organizacionais amplos e fatores externos.

Mantém um inventário de habilidades e capacidades e identifica opções para eliminar as deficiências.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a abordagem do planejamento da força de trabalho para uma parte significativa da organização, em linha com os objetivos estratégicos de negócios.

Comunica a abordagem de planejamento da força de trabalho e obtém compromisso organizacional. Define a estrutura a ser usada para o inventário de habilidades e capacidades da organização.

Interpreta a estratégia de negócios para direcionar a previsão de demanda da força de trabalho (habilidades e números) para a organização. Monitora o ambiente externo em relação à oferta e às novas tendências.

Influencia as políticas e práticas de gestão de pessoas para alinhar aos planos de força de trabalho. Integra-se com estratégias e planos de recursos. Monitora a execução dos planos de força de trabalho.

Recrutamento e seleção RESC

Contratação e integração de recursos.

Notas orientativas

Os recursos incluem, mas não são limitados a: colaboradores assalariados, colaboradores temporários, consultores e contratados em geral. Os recursos podem ser alocados em departamentos, equipes, projetos ou funções individuais. A atividade de recrutamento e seleção deve ser atribuída àqueles cujo papel é especializada em contratar e integrar recursos na organização.

As atividades podem incluir, entre outros:

- recrutamento, seleção, admissão, integração e transição de recursos
- avaliação de candidatos através de métodos como, por exemplo, entrevistas, centros de avaliação, análise de currículo, testes, exercícios
- garantia de que a atividade de recrutamento e seleção esteja em conformidade com regulamentações externas relevantes e códigos de boas práticas
- melhoria nas atividades de recrutamento e seleção através da análise da força de trabalho e dos processos
- construção proativa de bases de dados de talentos alinhados com futuras habilidades estratégicas necessárias
- adaptação de abordagens de recrutamento e seleção para atrair candidatos para necessidades difíceis de atender
- mensuração da eficácia das abordagens de recrutamento e seleção utilizando métodos como, entre outros: análise de retenção, avaliação da mídia e fornecedores, satisfação do cliente e validação de métodos de seleção.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia em tarefas de recrutamento e seleção sob supervisão rotineira.

Auxilia no recrutamento e incorporação de novos colaboradores.

Apoia a documentação e rastreamento de atividades de recrutamento e seleção.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Apoia os gerentes e as equipes nas atividades de recrutamento e seleção.

Utiliza soluções recomendadas para planejamento, programação e rastreamento de atividades de recrutamento.

Fornece orientação sobre gerenciamento de recursos e softwares de recrutamento, procedimentos, processos, ferramentas e técnicas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Facilita e apoia a execução de atividades de recrutamento e seleção em colaboração com gestores e equipes.

Analisa solicitações de recursos para determinar tarefas, habilidades e esforços necessários. Disponibiliza e comunica posições de trabalho em aberto, interna e externamente.

Conduz entrevistas e avaliações em formato e estrutura planejados.

Implementa a alocação de recursos de acordo com as necessidades das atividades. Contribui para a transição de recursos, cumprindo regulações externas relevantes e códigos de prática.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia a aquisição e implantação de recursos, para atender necessidades específicas e demandas contínuas.

Define e gerencia a implantação de ferramentas e processos de recursos. Informa sobre as opções disponíveis e personaliza a abordagem de recursos para atender aos requisitos. Cumpre as normas, regulamentações e códigos de prática, garantindo a conformidade.

Engaja-se com partes externas para apoiar os planos de recursos.

Mede a eficácia dos processos de recursos e implementa melhorias.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a abordagem do planejamento dos recursos para uma parte significativa da organização, em linha com os planos de força de trabalho e objetivos estratégicos do negócio.

Comunica a abordagem de planejamento de recursos e obtém o compromisso organizacional. Informa sobre padrões, regulamentações e códigos de prática, garantindo a conformidade.

Mantém uma forte rede externa e uma estrutura de fornecedores para oferecer apoio aos recursos de recrutamento e seleção.

Orienta o desenvolvimento de planos e do orçamento para garantir que a organização possuam os recursos com as habilidades adequadas para cumprir os objetivos e compromissos organizacionais. Analisa continuamente a eficácia e o sucesso dos processos de gestão de recursos.

Gestão de treinamento e desenvolvimento ETMG

Prestação de serviços de gestão, assessoria e administração para apoiar o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e competências.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- desenvolvimento de toda a gama de recursos profissionais, de negócio ou técnicos, exigidos pela organização
- desenvolvimento de estratégias e políticas de treinamento e desenvolvimento
- identificação de soluções apropriadas de treinamento e desenvolvimento, creditações e qualificações
- seleção, adaptação e adoção de frameworks de habilidades e competências
- seleção e operação de sistemas de gerenciamento de aprendizagem
- administração, documentação, rastreamento e reporte de atividades de treinamento e desenvolvimento.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Apoia atividades de treinamento e desenvolvimento sob supervisão rotineira.

Ajuda a manter registros de treinamento e documentar atividades de treinamento e desenvolvimento.

Ajuda a organizar eventos de aprendizagem e acompanhar a participação.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Contribui para a manutenção de registros de treinamento e o catálogo de recursos de treinamento e desenvolvimento.

Apoia a organização de eventos de aprendizagem, ajudando a coordenar a logística, horários e comunicação com os participantes.

Apoia a coleta e organização de dados sobre atividades de treinamento e desenvolvimento para ajudar a avaliar sua eficácia.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Contribui para o desenvolvimento e manutenção de um catálogo de recursos de treinamento e desenvolvimento.

Utiliza dados para analisar e avaliar a eficácia das atividades de aprendizagem / educação.

Agenda e organiza eventos de ensino.

Atualiza e controla registros de treinamento, incluindo obtenção de certificados e creditações.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia a oferta de treinamento e desenvolvimento, garantindo o uso ideal dos recursos.

Mantém, divulga e promove catálogo de atividades de treinamento e desenvolvimento. Garante que os cursos estejam atualizados e acreditados (quando necessário).

Organiza instalações e horários com provedores de treinamento e desenvolvimento, conforme pré-estabelecido.

Utiliza dados para avaliar e melhorar a eficácia da aprendizagem ou das atividades educacionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Determina o programa de treinamento e desenvolvimento e os mecanismos de entrega necessários para ampliar as habilidades da equipe, de acordo com as necessidades do negócio.

Identifica os caminhos apropriados de acreditação e qualificação, aplicáveis a indivíduos dentro da organização.

Avalia os resultados da aprendizagem.

Gerencia o desenvolvimento e a oferta de toda a aprendizagem, levando em consideração os objetivos estratégicos da organização.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Dirige o desenvolvimento e a implementação de uma estratégia de treinamento e desenvolvimento para a organização, alinhada às necessidades do negócio.

Conduz o fornecimento de experiência em treinamento e desenvolvimento, orientação e sistemas necessários para executar planos estratégicos e operacionais.

Garante recursos organizacionais para executar a estratégia de treinamento e desenvolvimento.

Identifica oportunidades de relacionamento estratégico com fornecedores e parceiros.

Planejamento e desenvolvimento de ensino TMCR

Projeto e desenvolvimento de recursos para transferência de conhecimento, desenvolvimento de habilidades e mudança de comportamentos.

Notas orientativas

Inclui planejamento instrucional, desenvolvimento de conteúdo, configuração e teste de ambientes de aprendizagem e uso de tecnologias como áudio, vídeo, simulações e avaliações.

O escopo inclui atividades de treinamento e desenvolvimento para o local de trabalho, para todos os níveis de ensino e modelos combinados, como estágios e alocações ao trabalho.

As atividades podem incluir, entre outros:

- especificação, projeto, criação, empacotamento e armazenamento de materiais e recursos
- assimilação de informações de fontes existentes
- seleção e apresentação de material adequado ao propósito e ao público-alvo
- garantia de acreditação efetuada por terceiros
- credenciamento de terceiros para um ambiente de aprendizagem simulado, criação de dados simulados, replicação de sistemas externos, interfaces e sistemas de avaliação.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia em tarefas de design e desenvolvimento de aprendizagem sob supervisão rotineira.

Apoia a criação e manutenção de materiais e recursos de aprendizagem.

Ajuda a documentar e organizar conteúdos e ambientes de aprendizagem.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Projeta, cria, desenvolve, personaliza e mantém materiais e recursos de aprendizagem para entregar os resultados acordados e atender aos requisitos de acreditação conforme apropriado.

Contribui para o planejamento, configuração e teste de ambientes de aprendizagem.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Especifica o conteúdo e a estrutura dos materiais de treinamento e desenvolvimento.

Assume a responsabilidade pelo planejamento, criação, empacotamento e manutenção. Gerencia o desenvolvimento para entrega dos resultados acordados.

Sempre que necessário, projeta, configura e testa ambientes de aprendizagem.

Garante credenciações externas, conforme apropriado.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Especifica soluções para uso em programas de treinamento e desenvolvimento corporativo ou em educação fundamental, complementar ou superior.

Comissiona o desenvolvimento de materiais de aprendizagem, aloca recursos para equipes e define os resultados de aprendizagem.

Lidera programas de aprendizagem, recomenda e especifica ações para planejamento, desenvolvimento e implantação de acordo com os resultados esperados.

Entrega de ensino ETDL

Transferência de conhecimento, desenvolvimento de habilidades e mudança de comportamentos usando uma variedade de técnicas, recursos e mídias.

Notas orientativas

A entrega de ensino utiliza uma grande variedade de técnicas, recursos e mídias, incluindo, por exemplo, aprendizado presencial, e-learning, ambientes virtuais on-line, trabalho em campo, projetos, autoavaliação, aprendizado assistido por pares e simulações.

Tipicamente será usada uma combinação de técnicas que podem incorporar atividades de aprendizagem formal e informal.

As atividades podem incluir, entre outros:

- fornecimento de conteúdo de aprendizagem em vários formatos e plataformas
- facilitação de sessões de aprendizagem interativas e workshops
- avaliação do progresso dos alunos e fornecimento de feedback construtivo
- adaptação de métodos de entrega para atender diferentes estilos de aprendizagem e necessidades
- incorporação de novas tecnologias e abordagens inovadoras na entrega de ensino
- avaliação da eficácia dos métodos de entrega de ensino
- implementação de um ambiente de aprendizagem positivo e incentivo à participação dos alunos
- colaboração com especialistas em assuntos e designers instrucionais.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Realiza uma série de atividades de aprendizagem sob direção, para apoiar a entrega dos objetivos de ensino.

Auxilia na preparação de ambientes de aprendizagem.

Observa os alunos realizando atividades práticas e de trabalho, fornecendo assistência em dúvidas de rotina e escalando quando necessário.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Entrega atividades de ensino a vários públicos usando materiais alinhados com objetivos de aprendizagem estabelecidos.

Segue diretrizes estabelecidas para preparar o ambiente de aprendizagem. Auxilia no desenvolvimento e manutenção de exemplos e estudos de caso relevantes.

Utiliza uma série de técnicas de entrega para desenvolver habilidades e conhecimentos dos alunos.

Observa os alunos realizando atividades práticas e trabalho. Presta aconselhamento e assistência quando necessário. Fornece instruções detalhadas quando necessário e esclarece dúvidas, buscando aconselhamento em condições excepcionais além da própria experiência.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Prepara e fornece atividades de aprendizagem adaptadas a diferentes públicos e objetivos de ensino específicos.

Contribui para o planejamento e seleção de ambientes apropriados. Utiliza uma ampla gama de técnicas de entrega de ensino para desenvolver habilidades e conhecimentos do aluno. Desenvolve e atualiza exemplos e materiais de estudo de caso.

Observa e avalia o desempenho dos alunos, oferece orientação e instrução personalizada.

Ajusta abordagens e materiais de entrega para melhorar a experiência do aluno, responder a perguntas especializadas e garantir o cumprimento de metas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia a oferta de programas de ensino para garantir que os objetivos de aprendizagem sejam alcançados.

Planeja e programa a entrega de atividades de aprendizagem. Orienta o planejamento e a seleção de ambientes apropriados para apoiar e aprimorar a experiência de aprendizagem. Personaliza as atividades de aprendizagem incorporando cenários relevantes e estudos de caso.

Oferece atividades de aprendizagem para públicos especializados que exigem a aplicação de princípios técnicos e profissionais avançados a situações imprevisíveis. Avalia e monitora o desempenho das atividades de oferta de ensino.

Oferece aconselhamento sobre as técnicas e opções de entrega de ensino.

Avaliação de competências LEDA

Avaliação de conhecimentos, habilidades, competências e comportamentos por qualquer meio, seja formal ou informal, em relação a frameworks como o SFIA.

Notas orientativas

A avaliação de competências é uma prática especializada em avaliar habilidades e competências, distintamente de avaliações de desempenho e compreensão de capacidade geral. Ao contrário de avaliações que se concentram no desempenho e contribuições do trabalho, a avaliação de competências mede objetivamente as capacidades técnicas e profissionais.

As avaliações podem ser realizadas em diversos contextos, incluindo: recrutamento, progressão de carreira, planejamento de desenvolvimento profissional ou acreditação / certificação.

As atividades podem incluir, entre outros:

- avaliação e definição de opções de avaliação
- adoção ou adaptação de métodos, ferramentas e técnicas de avaliação
- consideração do contexto de avaliação e como os resultados serão utilizados
- alinhamento das avaliações com requisitos éticos, legais e regulatórios.

Os requisitos éticos, legais e regulatórios são essenciais para garantir a integridade das avaliações e proteger os dados pessoais.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na administração de avaliações de competência usando ferramentas e procedimentos padrão sob supervisão rotineira.

Apoia a coleta e organização de dados e resultados de avaliação usando métodos e ferramentas especificados.

Ajuda a criar e manter documentação.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Realiza avaliações rotineiras de conhecimentos, habilidades, competências ou comportamentos usando ferramentas e métodos especificados.

Suporta a coleta, organização e revisão de dados de avaliação para manter registros precisos.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Realiza avaliações rotineiras e não rotineiras de conhecimento, habilidade, competência ou comportamento, usando métodos especificados.

Oferece orientação e aconselhamento para apoiar a adoção de métodos e ferramentas de avaliação.

Modera as avaliações realizadas por outros.

Revisa e melhora o uso e aplicação de métodos e ferramentas de avaliação.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Oferece orientação e aconselhamento sobre a definição, adoção e adaptação de métodos, ferramentas e técnicas de avaliação.

Planeja avaliações com base no contexto da avaliação e em como os resultados serão utilizados.

Gerencia a execução de avaliações para garantir que forneçam os resultados necessários com qualidade aceitável. Monitora e modera as análises realizadas por outros.

Gerencia revisões dos benefícios e o valor dos métodos e ferramentas de avaliação. Identifica e recomenda melhorias nos métodos e ferramentas de avaliação.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Defende a importância e o valor de métodos, ferramentas e técnicas de avaliação apropriados.

Desenvolve políticas, normas e diretrizes organizacionais para avaliações.

Orienta a introdução e uso de metodologias e ferramentas de avaliação. Estabelece uma prática de avaliação e um grupo de avaliadores dentro da organização.

Estabelece garantia de qualidade para assegurar a consistência e confiabilidade interna e/ou externa dos resultados da avaliação. Garante a qualidade das avaliações em diferentes grupos de usuários.

Operação de esquemas de certificação CSOP

Projeto, desenvolvimento e operação de esquemas de certificação e acreditação, incluindo credenciais ou crachás digitais.

Notas orientativas

O objetivo geral da certificação para indivíduos é reconhecer sua competência para realizar uma tarefa ou trabalho específico, ou para determinar se eles cumpriram certos critérios de conhecimento.

Conhecimento e competência são termos diferentes e não devem ser confundidos. Um organismo de certificação é responsável por garantir que apenas indivíduos que demonstram competência recebam certificação.

A certificação fornece valor por meio da confiança pública. A confiança pública depende de uma avaliação válida da competência, por um terceiro, reconfirmada em intervalos definidos. O organismo de certificação deve agir de forma responsável de forma a transmitir confiança às partes interessadas em sua competência, imparcialidade e integridade.

As atividades podem incluir, entre outros:

- verificar, mediante pedido, se um indivíduo detém um certificado válido e o âmbito dessa certificação, exceto quando se aplicam restrições legais
- documentar políticas e procedimentos de segurança, incluindo acordos de não divulgação ou outras medidas para evitar a divulgação de materiais de exame confidenciais ou envolvimento em práticas fraudulentas
- implementação de procedimentos para indivíduos certificados visando informar o organismo de certificação de quaisquer alterações que possam afetar sua capacidade de continuar a cumprir os requisitos de certificação.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Processa solicitações de certificação.

Registra reclamações.

Auxilia na preparação e organização de materiais de credenciais.

Suporta a criação e manutenção de credenciais ou certificados e ajuda a resolver problemas rotineiros durante o ciclo de vida da certificação.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Emite certificações ou credenciais e mantém registros de certificação.

Mantém informações sobre o esquema de certificação e uma descrição geral do processo de certificação.

Desenha, cria, desenvolve, personaliza e mantém credenciais ou certificados.

Responde a pedidos de informação pública. Analisa e toma medidas em relação a reclamações ou problemas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Documenta instruções para todo o pessoal envolvido em certificação, incluindo acordos legalmente válidos com quaisquer terceiros envolvidos no processo.

Identifica ameaças à imparcialidade analisando, mitigando ou eliminando potenciais conflitos de interesses decorrentes das atividades de certificação.

Implementa procedimentos de certificação de pessoas para a entrega de treinamento.

Determina os méritos das eventuais reclamações e quaisquer ações corretivas necessárias.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Define um esquema de certificação ou credenciamento, incluindo a estrutura organizacional, os deveres, responsabilidades e autoridades.

Determina a competência necessária para desempenhar as funções de certificação. Desenha e implementa o processo de seleção e aprovação dos examinadores ou avaliadores.

Monitora o desempenho e as avaliações e obtém acordos sobre ações corretivas. Planeja e fornece instalações, equipamentos e recursos adequados.

Documenta políticas e procedimentos para manutenção e liberação de informações, incluindo a consideração de quaisquer acordos de confidencialidade.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Definir políticas e padrões para a operação de esquemas de certificação, incluindo segregação de funções e abordagem de imparcialidade.

Desenvolve e mantém uma descrição do código de ética e práticas profissionais exigidas.

Alinha esquemas de certificação com padrões externos, estruturas como o SFIA, e com as melhores práticas relevantes.

Obtém a aprovação dos proprietários de esquemas de credenciamento ou órgãos de governança.

Ensino TEAC

Entrega e avaliação de conteúdos programáticos em um ambiente educacional estruturado e sistemático

Notas orientativas

O ensino foca em:

- desenvolvimento da compreensão dos princípios, abordagens e práticas que sustentam um tópico específico ou área de conhecimento
- métodos, técnicas e práticas de ensino (pedagogia).

Essa habilidade é genérica e pode ser aplicada ao ensino de qualquer tema ou área do conhecimento no contexto da estrutura SFIA, incluindo:

- os tópicos e áreas de conhecimento que suportam qualquer habilidade descrita na estrutura SFIA
- a aplicação desses tópicos e áreas de conhecimento a outras disciplinas e práticas.

No contexto dos currículos de TI, os tópicos abordados são tipicamente:

- habilidades digitais comuns necessárias para seguramente se beneficiar, participar e contribuir com o mundo digital na vida cotidiana e no trabalho
- aspectos fundamentais e mais avançados de tópicos específicos e áreas de conhecimento, incluindo tecnologias emergentes e novas aplicações para tecnologias já existentes
- ideias do pensamento computacional e a aplicação de conceitos computacionais à vida cotidiana e às práticas profissionais de trabalho.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Contribui para a entrega de aspectos de computação e trilhas de ensino em TI, em um contexto educacional formal.

Aplica boas práticas na aprendizagem de design de conteúdo, desenvolvimento e entrega.

Avalia o desempenho do aluno em aspectos de uma área curricular, fornecendo suporte para melhorar a compreensão do aluno conforme necessário.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Oferece a maior parte de uma trilha de ensino.

Aplica boas práticas na aprendizagem de design de conteúdo, desenvolvimento e entrega. Mantém a conscientização sobre a importância da pesquisa pedagógica e de domínio.

Avalia o desempenho do aluno em uma trilha de ensino.

Fornecer feedback e suporte para ajudar os alunos a melhorar sua compreensão.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Entrega trilhas de ensino.

Aplica boas práticas apoiadas por pesquisa pedagógica para a concepção, desenvolvimento e entrega de conteúdo de aprendizagem.

Avalia o desempenho do aluno e analisa o desempenho do grupo.

Fornece aconselhamento e auxilia os alunos a permitir a realização dos objetivos de aprendizagem.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera o ensino e a avaliação de uma trilha de ensino ou roteiros de aprendizagem.

Implementa estratégias de aprimoramento de ensino e avaliação. Revê pesquisas e práticas pedagógicas relevantes para os tópicos das trilhas de ensino. Aplica boas práticas de ensino na concepção, desenvolvimento e entrega de conteúdos de aprendizagem.

Contribui para o desenvolvimento e implementação de práticas pedagógicas especializadas necessárias à trilha de ensino.

Avalia e monitora as realizações dos alunos e a eficácia das atividades em toda trilha de ensino. Fornece aconselhamento sobre o uso de pedagogia adequada e abordagens de avaliação.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Orienta o ensino, avaliação e aprimoramento de uma variedade de trilhas de ensino ou roteiros de aprendizagem.

Revisa e avalia criticamente pesquisas e práticas pedagógicas relevantes para as trilhas de ensino. Desenvolve e orienta a introdução de práticas de ensino avançadas ou especializadas.

Orienta e apoia terceiros no desenvolvimento de boas práticas em design, desenvolvimento e entrega de conteúdo de aprendizagem.

Acompanha, avalia e reporta o desempenho das atividades de ensino e avaliação no âmbito das suas áreas de responsabilidade.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Autoriza estratégias de ensino, avaliação e aprimoramento para uma ampla gama de trilhas de ensino ou roteiros de aprendizagem.

Dirige a definição, implementação e monitoramento do ensino para satisfazer as referências e estruturas estatutárias e profissionais relevantes.

Garante recursos para cumprir os compromissos de ensino da organização.

Monitora e avalia o domínio relevante e a pesquisa pedagógica para identificar e implementar melhorias na entrega das trilhas de ensino.

Desenvolvimento de conteúdo programático SUBF

Especificação, projeto e desenvolvimento de conteúdos programáticos dentro de um ambiente educacional estruturado e sistemático.

Notas orientativas

O conteúdo programático é focado em:

- Elaboração de conteúdos para apoiar o desenvolvimento da compreensão dos princípios, abordagens e práticas que sustentam tópicos específicos e áreas de conhecimento
- Incorporação de tecnologias e técnicas emergentes significativas para as quais os alunos atuais precisam estar preparados.

O escopo pode incluir a oferta de educação formal ou a atuação de órgãos examinadores independentes.

Essa habilidade é genérica e pode ser aplicada ao desenho e desenvolvimento de conteúdos programáticos para qualquer tópico ou área de conhecimento no contexto da estrutura SFIA, incluindo:

- os tópicos e áreas de conhecimento que suportam qualquer uma das habilidades descritas na estrutura SFIA
- a aplicação desses tópicos e áreas de conhecimento a outras disciplinas e práticas.

No contexto dos currículos de TI, os tópicos abordados são tipicamente:

- habilidades digitais comuns necessárias para seguramente se beneficiar, participar e contribuir com o mundo digital na vida cotidiana e no trabalho
- aspectos fundamentais e mais avançados de tópicos específicos e áreas de conhecimento, incluindo tecnologias emergentes e novas aplicações para tecnologias já existentes
- ideias do pensamento computacional e a aplicação de conceitos computacionais à vida cotidiana e às práticas profissionais de trabalho.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Contribui para o desenvolvimento de trilhas de ensino, selecionando ou especificando os seus conteúdos ou abordagens de avaliação, para uma ou mais áreas especializadas.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Contribui para a especificação e desenvolvimento de trilhas de ensino e avaliação em contexto educativo ou por avaliadores independentes.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Lidera a especificação e desenvolvimento de trilhas de ensino e avaliações em contexto educacional ou para um corpo de exame independente.

Contribui para o desenvolvimento de uma estratégia de evolução curricular.

Garante que as atuais pesquisas de domínio sejam representadas nos currículos.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Autoriza as trilhas de ensino e as estratégias de avaliação para uma ampla gama de currículos ou roteiros de aprendizagem.

Dirige a definição, implementação e monitoramento de currículos para satisfazer as referências e estruturas estatutárias e profissionais relevantes.

Desenvolve estratégias para a evolução dos currículos ao longo do tempo.

Incorpora domínios emergentes e temas pedagógicos em planos para trilhas de ensino futuras.

Desenvolvimento de fornecedores SORC

Gestão ou aconselhamento sobre o processo de aquisição ou comissionamento de produtos e serviços.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- provisão de políticas e padrões para compras
- garantia do cumprimento de governança, de legislação e de requisitos de segurança de informações relacionadas a fornecedores
- implementação de processos de aquisição com conformidade, levando totalmente em conta os problemas e imperativos, tanto do lado do cliente quanto do fornecedor
- esclarecimento de requisitos para produtos e serviços
- identificação, avaliação e seleção de fornecedores
- avaliação de propostas
- aconselhamento sobre os critérios para decisões “make or buy” como parte da estratégia de fornecimento
- avaliação e aquisição de serviços baseados em nuvem
- comparação da performance de fornecedores (benchmarking)
- celebração, acompanhamento e rescisão de contratos.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia na preparação de questionários de pré-qualificação e convites para licitações em resposta a business cases.

Reúne informações relevantes para licitações.

Elabora critérios de avaliação detalhados para licitações simples.

Auxilia na avaliação das licitações.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Prepara questionários de pré-qualificação e convites a licitações em resposta a business cases.

Reconhece a diferença entre opções de sistemas de código aberto ou proprietários.

Aplica procedimentos e ferramentas padrão para produzir critérios de avaliação detalhados para propostas complexas e para avaliação de propostas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Analisa os business cases (requisitos, benefícios potenciais e opções) e determina as rotas de aquisição apropriadas.

Usando conhecimento do mercado para informar as especificações, garante que questionários detalhados de pré-qualificação e convites para licitação sejam preparados.

Coleta e reúne dados para apoiar a colaboração e negocia termos e condições para refletir a escala dos requisitos e incentivar o bom desempenho.

Avalia propostas com base em critérios de especificação e avaliação, prepara documentação de aceitação e fornece aconselhamento sobre contratos e acordos de nível de serviço.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Planeja e gerencia as atividades de compras.

Gerencia processos de licitação, avaliação e aquisição. Pesquisa fornecedores e mercados, e mantém um amplo entendimento do ambiente de negócios, para informar e desenvolver estratégias comerciais e planos de aquisições.

Fornecer aconselhamento sobre casos de negócios para modelos alternativos de fornecimento. Fornece aconselhamento sobre políticas e procedimentos que abrangem licitação, seleção de fornecedores e aquisição.

Negocia com potenciais parceiros e fornecedores, desenvolvendo critérios e procedimentos de aceitação. Elabora e celebra contratos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas e procedimentos para atividades de aquisição.

Estabelece estratégias de compras, padrões, métodos, processos e boas práticas que garantam o cumprimento da legislação, regulações e requisitos de segurança da informação.

Lidera o processo de aquisição, desde o esclarecimento dos requisitos até a colocação, monitoramento e rescisão de contratos. Conduz negociações complexas e define parâmetros para negociações rotineiras. Garante que os termos e condições estejam alinhados com os requisitos organizacionais, legislação vigente e políticas.

Identifica parceiros externos, engajando-se com profissionais em disciplinas relacionadas conforme apropriado.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Formata e lidera as estratégias gerais de aquisição da organização, garantindo alinhamento com a visão de negócios global e objetivos de longo prazo.

Assume a responsabilidade total pelas atividades de aquisição, orientando a visão e as decisões estratégicas relacionadas a aquisições.

Desenvolve, implanta e avalia continuamente processos de aquisição de forma estratégica para se alinhar com as condições dinâmicas do mercado dinâmicas e os objetivos organizacionais.

Lida com negociações de alto nível para grandes contratos, estabelecendo frameworks de negociação e estratégias que afetam significativamente a posição de mercado e sucesso da organização.

Gestão de fornecedores SUPP

Alinhamento dos objetivos e atividades de desempenho dos fornecedores da organização com estratégias e planos de fornecimento, equilibrando custos, eficiência e qualidade de serviço.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- estabelecimento de relações de trabalho baseadas na colaboração, confiança e comunicação aberta
- incentivo à co-inovação e a melhoria do serviço com os fornecedores
- envolvimento proativo dos fornecedores para benefício mútuo, visando resolver incidentes operacionais, problemas, desempenho não satisfatório e outras fontes de conflito;
- implementação de rotas claras de escalação para debater e resolver problemas
- gerenciamento do desempenho e dos riscos de múltiplos fornecedores (internos e externos), utilizando um conjunto de métricas estabelecidas
- garantia da conformidade com a legislação
- governança do negócio e gestão da cadeia de suprimentos
- gerenciamento dos riscos associados à segurança da informação, continuidade e integridade do fornecimento
- incorporação de práticas de gerenciamento de fornecedores adaptadas a serviços baseados na nuvem
- elaboração de políticas de seleção de fornecedores e benchmarking de desempenho.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na coleta e geração de relatórios sobre dados de desempenho de fornecedores.

Auxilia na comunicação rotineira do dia-a-dia entre a organização e os fornecedores.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Atua como ponto de contato rotineiro entre a organização e os fornecedores.

Suporta a resolução de incidentes, problemas ou desempenho insatisfatório, relacionados ao fornecedor.

Coleta e reporta dados de desempenho dos fornecedores.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Coleta dados de desempenho dos fornecedores e investiga problemas.

Monitora e reporta o desempenho dos fornecedores, satisfação do cliente, aderência aos requisitos de segurança e inteligência de mercado. Valida se o desempenho dos fornecedores está de acordo com os termos do contrato.

Envolve-se de forma proativa e colaborativa com os fornecedores para resolver incidentes (incluindo segurança), problemas ou desempenho insatisfatório.

Implementa iniciativas e programas de melhoria de serviços relacionados ao gerenciamento de fornecedores.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia fornecedores para atender os principais indicadores de desempenho e metas acordadas.

Gerencia as relações operacionais entre fornecedores e garante que possíveis disputas ou conflitos sejam identificados e resolvidos.

Realiza benchmarking e faz uso dos dados de desempenho dos fornecedores para garantir que o desempenho seja devidamente monitorado e revisado regularmente. Utiliza a experiência dos fornecedores para apoiar e reportar roteiros de desenvolvimento.

Gerencia a implementação de ações de melhoria do serviço dos fornecedores. Identifica restrições e oportunidades ao negociar ou renegociar contratos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Desenvolve políticas, normas e diretrizes organizacionais para garantir o gerenciamento eficaz de fornecedores em toda a cadeia de suprimentos integrada.

Define a abordagem da comunicação corporativa e da gestão da relação com os fornecedores. Estabelece um ambiente de trabalho positivo e eficaz com os fornecedores para benefício mútuo.

Garante que recursos e ferramentas estejam disponíveis para realizar benchmarking. Consulta a análise dos fornecedores e avalia a eficácia em toda a cadeia de suprimentos.

Gerencia riscos e garante a qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Determina a estratégia geral de gestão de fornecedores, adotando um gerenciamento eficaz e relacionamentos operacionais em todos os níveis.

Lidera parcerias colaborativas com fornecedores. Alinha os objetivos de desempenho dos fornecedores e as atividades de gerenciamento de relacionamento com os objetivos de negócios e com as estratégias de fornecimento.

Estabelece estruturas para governança de fornecedores e monitoramento de serviços.

Garante valor comercial dos contratos e representa a organização em disputas significativas com fornecedores.

Gestão de contratos ITCM

Gestão e operação de contratos formais, endereçando as necessidades de fornecedores e clientes em produtos e na prestação de serviços.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- supervisão de contratos desde o início, até a negociação, renovação ou rescisão
- garantia de comunicação e colaboração eficazes com equipes internas, fornecedores e clientes
- alinhamento com leis, regulamentações e políticas organizacionais
- avaliação do desempenho dos contratos com base em métricas acordadas e indicadores de desempenho (KPI)
- gerenciamento de variações e ajustes de contratos em resposta a necessidades do negócios em evolução ou condições de mercado
- avaliação e mitigação dos riscos associados aos acordos contratuais
- considerações sobre sustentabilidade e ética na gestão de contratos
- uso de software e ferramentas de gerenciamento de contratos para melhorar a eficiência e a precisão
- incorporação de práticas de gerenciamento de contratos adaptadas a serviços baseados em nuvem.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Auxilia na coleta de dados de desempenho de contratos.

Produz relatórios padrão sobre o desempenho de contratos sob supervisão rotineira.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Atua como um ponto de contato habitual entre a organização e as contrapartes no que diz respeito à gestão de contratos.

Suporta a coleta de dados de desempenho dos contratos.

Cria relatórios padrão sobre o desempenho dos mesmos.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Fornece e coleta dados de desempenho de contratos (como valores e custos da cadeia de suprimentos) e monitora o seu desempenho em relação aos principais indicadores de desempenho.

Monitora o progresso em relação aos objetivos de negócio especificados no caso de negócio (business case). Monitora o cumprimento dos termos e condições e toma as medidas apropriadas para abordar o não cumprimento.

Identifica e reporta desempenho insatisfatório e desenvolve oportunidades de melhoria. Monitora o progresso em relação aos objetivos de negócio especificados nos casos de negócio (business cases).

Identifica mudanças necessárias e planeja variações. Em consulta com as partes interessadas, garante que os protocolos de gerenciamento de mudanças sejam implementados.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Supervisiona e executa a medição do cumprimento das obrigações contratuais.

Utiliza indicadores de desempenho para monitorar e verificar o desempenho e identificar oportunidades de melhoria contínua. Desenvolve estratégias para lidar com falhas de desempenho e conformidade, incluindo a aplicação de termos contratuais.

Identifica mudanças necessárias, avalia o impacto e aconselha as partes interessadas sobre implicações e consequências. Negocia variações e solicita as devidas autorizações.

Apoia e se envolve ativamente com especialistas e partes interessadas para garantir que melhorias contínuas sejam identificadas, por meio de processos de revisão e benchmarking. Desenvolve e implementa protocolos de gerenciamento de mudanças.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Negocia e resolve questões contratuais, incluindo o descumprimento de obrigações contratuais.

Promove processos de controle de mudanças e lidera negociações de variações quando necessário. Lidera programas de melhoria contínua, desenvolvendo conjuntamente estratégias e incentivos para melhoria de desempenho. Realiza avaliações financeiras abrangentes.

Assegura a diligência devida e verificação legal que sustenta todos os processos de aquisição, confirmando a avaliação de risco e o cumprimento nos compromissos contratuais. Assegura que as lições aprendidas das revisões sejam documentadas e promovidas a todas as partes interessadas.

Lidera o avanço e a aplicação de práticas eficazes de gerenciamento de contratos dentro de um domínio ou categoria de negócios específica.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Lidera a direção estratégica e a governança dos processos de gerenciamento de contratos em toda a organização.

Consulta a liderança executiva sobre riscos e estratégias de gerenciamento de contratos.

Implementa estratégias de gerenciamento de contratos alinhadas com objetivos organizacionais e dinâmicas de mercado, incluindo supervisão de contratos significativos e riscos legais associados. Atua como ponto de escalada para disputas importantes.

Promove excelência operacional na gerenciamento de contratos, impulsiona melhorias na contratação da cadeia de suprimentos e inovação.

Estabelece parcerias estratégicas, alinha objetivos organizacionais e de fornecedores. Representa a organização em negociações-chave, garantindo resultados estratégicos e alinhados com a conformidade.

Gestão de relacionamentos RLMT

Análise sistemática, gestão e influência das relações entre as partes interessadas para alcançar resultados mutuamente benéficos através de engajamento estruturado.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- Identificação e análise das partes interessadas
- estabelecimento de acordos por resultados mutuamente benéficos
- gerenciamento, monitoramento e melhoria do relacionamento com as partes interessadas
- determinação da abordagem de gerenciamento de relacionamentos a ser adotada, incluindo funções e responsabilidades, governança, políticas, processos, ferramentas e mecanismos de suporte
- obtenção de compromisso com ações por meio de consulta e consideração de impactos.
- combinação de canais de comunicação formais e informais para alcançar os resultados desejados
- gestão operacional das relações e comunicações com as partes interessadas.

O foco desta habilidade é uma abordagem sistemática e planejada. Esta habilidade não se destina à comunicação geral e ao desenvolvimento de relações de trabalho produtivas. Esses fatores estão descritos nos atributos genéricos e níveis de responsabilidade do SFIA.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Lida com problemas e situações, gerenciando resoluções, ações corretivas, lições aprendidas e coleta e disseminação de informações relevantes.

Implementa o plano de comunicação/engajamento das partes interessadas.

Coleta e utiliza feedback de clientes e partes interessadas para ajudar a medir a eficácia do gerenciamento das partes interessadas.

Ajuda a desenvolver e aprimorar os relacionamentos com clientes e partes interessadas.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Identifica as necessidades de comunicação e relacionamento dos grupos de partes interessadas.

Traduz as estratégias de comunicação/engajamento das partes interessadas em atividades e resultados específicos. Facilita a comunicação aberta e a discussão entre as partes interessadas.

Atua como único ponto de contato, desenvolvendo, mantendo e trabalhando para estratégias e planos de engajamento das partes interessadas. Oferece feedback para avaliar e promover a compreensão.

Facilita os processos de tomada de decisão de negócios. Captura e divulga informações técnicas e de negócios.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Dirige o desenvolvimento de estratégias e planos abrangentes de gestão de partes interessadas.

Estabelece e constrói relações estratégicas de longo prazo com partes interessadas-chave para apoiar a prestação de serviços e iniciativas de mudança.

Funciona como ponto de contacto principal, garantindo comunicação e alinhamento eficazes. Negocia e garante que os acordos atendam às necessidades das partes interessadas.

Supervisiona o monitoramento das relações de partes interessadas, captura as lições aprendidas e fornece feedback. Lidera iniciativas para melhorar a comunicação e as relações, promovendo a colaboração e a compreensão entre todas as partes.

Nível 7

Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza: Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.

Determina a abordagem estratégica para compreender os objetivos e requisitos das partes interessadas.

Trabalha com todas as partes interessadas para identificá-las e estabelecer relacionamentos eficazes entre elas.

Estabelece e promove a visão geral de como os objetivos das partes interessadas são atendidos e determina os papéis e o alinhamento da organização.

Gerencia ativamente os relacionamentos com as partes interessadas mais experientes e atua como ponto de escalação final para a resolução de problemas.

Serviços de atendimento ao cliente CSMG

Gerenciamento e operação das funções de serviço ao cliente ou central de serviços.

Notas orientativas

O suporte ao atendimento ao cliente pode ser gerenciado e entregue em vários ambientes, como call centers físicos, equipes distribuídas ou virtuais, e através de sistemas automatizados, como chat bots ou portais de autoatendimento. Essas funções podem ser aplicadas em qualquer contexto de atendimento ao cliente, incluindo, mas não se limitado a, call centers, escritórios de serviço e canais de interação digital com clientes.

As atividades podem incluir, entre outros:

- gerenciamento de funções e equipes de atendimento ao cliente
- atuação como ponto de contato para usuários e clientes
- resposta a perguntas e problemas
- tratamento de pedidos de informação ou assistência
- gerenciamento de acesso a produtos, serviços ou sistemas
- processamento e cumprimento de solicitações de serviço
- manutenção da satisfação do cliente.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Recebe e trata consultas e solicitações de clientes de rotina, seguindo procedimentos estabelecidos.

Regista com precisão as interações com os clientes e mantém registros relevantes.

Escala questões complexas para membros da equipe ou departamentos apropriados.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Responde a solicitações comuns de atendimento ao cliente, fornecendo informações para permitir o cumprimento ou resolução.

Atribui chamadas, solicitações ou problemas não resolvidos a funções apropriadas.

Contribui para a manutenção de bases de conhecimento e documentação de atendimento ao cliente.

Ajuda a monitorar métricas de satisfação do cliente.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Funciona como um ponto de contato de rotina para os clientes, lidando com uma ampla gama de consultas e solicitações de serviço.

Realiza investigação inicial e diagnóstico de problemas do cliente, resolvendo-os quando possível ou escalando conforme necessário.

Contribui para o desenvolvimento de padrões e procedimentos de serviço.

Ajuda a analisar dados de desempenho do serviço e identificar áreas para melhoria.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Monitora a entrega de serviços através de vários canais e analisa dados de desempenho.

Contribui para o desenvolvimento e implementação de padrões e procedimentos de serviço. Fornece orientação técnica e processual aos membros da equipe.

Identifica tendências nas consultas de clientes e questões de serviço, recomenda melhorias de processos.

Colabora com outros departamentos para melhorar a experiência global do cliente.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerencia as operações diárias da função de atendimento ao cliente, incluindo planejamento de recursos e alocação de tarefas.

Desenvolve e implementa padrões, políticas e procedimentos de serviço. Analisa métricas de serviço e feedback do cliente para impulsionar iniciativas de melhoria contínua.

Assegura que o catálogo de serviços seja abrangente, atualizado e alinhado com os objetivos organizacionais.

Desenvolve abordagens para melhorar a satisfação do cliente.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a direção estratégica para o atendimento ao cliente em toda a organização.

Define os canais de serviço, os níveis de serviço, os padrões e o processo de monitoramento para o atendimento ao cliente ou o pessoal da central de serviço. Lidera a cultura de serviço necessária para entregar resultados organizacionais.

Lidera o desenvolvimento e implementação de frameworks organizacionais para reclamações, padrões de serviço e acordos operacionais.

Assume a responsabilidade pela continuidade dos negócios e pela conformidade legal, regulatória e contratual.

Administração de negócios ADMN

Gerenciamento e execução de serviços e tarefas administrativas para permitir que indivíduos, equipes e organizações sejam bem sucedidas em seus objetivos.

Notas orientativas

A aplicação desta habilidade varia muito dependendo do papel de cada organização e do seu contexto. As tarefas de administração de negócios podem incluir: gestão de comunicação, organização de informações, agendamento e coordenação com partes interessadas internas e externas usando várias ferramentas e plataformas digitais.

As tarefas de administração de negócios de nível gerencial concentram-se no planejamento, gerenciamento e coordenação das atividades de indivíduos e equipes para permitir que atinjam seus objetivos de forma eficiente e eficaz.

As atividades podem incluir, entre outros:

- gerenciamento de calendários e agendamento de reuniões
- organização e manutenção de sistemas de arquivo (físicos e digitais)
- preparação de relatórios, apresentações e correspondência
- coordenação de viagens e gestão de despesas
- gestão de suprimentos e equipamentos de escritório
- facilitação das comunicações internas e externas
- apoio a atividades de gerenciamento de projetos
- auxílio na preparação e acompanhamento de orçamento
- implementação e manutenção de processos e procedimentos administrativos.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Executa tarefas administrativas de rotina em um ambiente estruturado.

Segue procedimentos claros. Utiliza softwares de escritório e equipamentos comuns.

Organiza e mantém informações seguindo procedimentos acordados.

Auxilia em atividades básicas de coordenação.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Auxilia uma equipe em tarefas administrativas.

Mantém sistemas para organizar informações e documentos.

Coordena atividades da equipe e atua como ponto de contato para contatos internos e externos.

Utiliza ferramentas e plataformas digitais relevantes.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Fornecer suporte administrativo a equipes e reuniões.

Participar ativamente nas discussões da equipe.

Estabelecer e manter sistemas de organização de informações e documentos. Compilar e distribuir relatórios.

Fornecer orientação sobre software administrativo, procedimentos, processos, ferramentas e técnicas.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Auxiliar as equipes e os gerentes a garantir que tenham as informações e os recursos necessários para apoiar os processos em curso.

Auxiliar no planejamento de reuniões. Estabelecer contatos e os organiza entre funções.

Configurar e fornecer orientações detalhadas sobre software, procedimentos, processos, ferramentas e técnicas para administração e produtividade no escritório.

Contribuir para o desenvolvimento e manutenção de políticas, procedimentos e documentação organizacionais.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Gerenciar a entrega de serviços de administração de negócios.

Gerenciar e priorizar a agenda diária e a comunicação de gerentes sênior e equipes de liderança para garantir o uso eficiente do tempo e de recursos.

Lidar com informações sensíveis e confidenciais.

Garantir que os gerentes tenham as informações e os recursos necessários para apoiar os processos em andamento e suportar os processos em andamento e as mudanças em processos.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Liderar e coordenar iniciativas estratégicas que atuam além das fronteiras departamentais ou funcionais.

Projetar, planejar e coordenar reuniões e eventos de alto nível, garantindo o alinhamento com os objetivos estratégicos e os resultados desejados.

Fornecer orientação e receber atualizações de progresso dos membros de uma equipe executiva. Reunir-se coletivamente ou individualmente com membros de uma equipe de gerenciamento de liderança para acompanhar pontos de ação, questões e riscos. Relatar o progresso e resolver problemas.

Gerenciar questões e informações altamente sensíveis e confidenciais.

Gestão de cotações e propostas BIDM

Gerenciamento da preparação e apresentação de cotações e propostas para contratos, concessões, projetos ou serviços.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- avaliação de requisitos, condições e necessidades relevantes do cliente para a proposta ou cotação
- desenvolvimento e implementação de estratégias de cotações e propostas, incluindo posicionamento competitivo
- liderança de equipes multidisciplinares na elaboração de documentos de propostas detalhados, de alta qualidade e persuasivos
- gerenciamento de equipes de cotações e propostas, recursos, riscos e problemas ao longo do ciclo de vida das propostas
- supervisão da conformidade com requerimentos legais, de acessibilidade, do cliente e organizacionais
- coordenação de engajamento de partes interessadas, comunicação e revisão/aprovação de propostas
- promoção de práticas eficazes e abordagens inovadoras no desenvolvimento de propostas
- negociação e encerramento de negócios com clientes e partes interessadas.

Esta habilidade é aplicável em contextos diversos, como organizações comerciais que oferecem contratos e entidades do setor público que buscam financiamento. Em ambientes de negócio, ela enfatiza posicionamento competitivo e estratégias de mercado. No setor público, ela se concentra em alinhar com objetivos das políticas e demonstrar valor público. As atividades principais são consistentes em diferentes ambientes.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Apoia o desenvolvimento de propostas por meio da análise de documentos e revisão interna.

Compreende e analisa documentos e requisitos de propostas, prepara projetos de resposta inicial que estejam alinhados com as capacidades da organização e as necessidades das partes interessadas.

Comunica-se com as partes interessadas internas para reunir as informações necessárias e esclarecer os requisitos de propostas.

Assegura que as respostas de propostas atendam aos padrões básicos de conformidade e estejam alinhadas com os requisitos especificados e as capacidades organizacionais.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Lidera a criação de propostas de pequeno a médio porte, integrando análise técnica a um contexto mais amplo.

Coordena esforços da equipe, molda a estrutura de propostas e aborda aspectos financeiros, incluindo orçamento e estratégias de preços.

Identifica e gerencia os riscos das propostas, garantindo o cumprimento oportuno das expectativas das partes interessadas.

Engaja-se com as partes interessadas e molda a estrutura e o conteúdo da proposta com base em discussões detalhadas e feedback.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Dirige a formulação e execução de propostas significativas, gerencia o processo desde a avaliação inicial até a apresentação final.

Supervisiona propostas significativas, alinha-as com estratégias organizacionais e gerencia o processo do início à apresentação.

Colabora com stakeholders de alto nível, negocia com stakeholders-chave e garante parcerias vantajosas.

Refina e otimiza o processo de desenvolvimento de propostas para eficiência e eficácia.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Dirige grandes iniciativas de propostas, concebe estratégias de engajamento e promove a excelência nas práticas de propostas em toda a organização.

Influencia políticas e estratégias organizacionais na gestão de propostas, estabelecendo padrões e expectativas.

Vendas SALE

Prospecção de clientes em potencial e trabalho conjunto para identificar necessidades, influenciar decisões de compra e aprimorar futuras oportunidades de negócio.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- identificação, qualificação e prospecção de leads de vendas através de canais apropriados
- desenvolvimento do interesse do cliente através da construção de relacionamentos, compreensão de necessidades e proposta de soluções
- preparação, execução e monitoramento de vendas de qualquer produto ou serviço, em um mercado externo ou interno
- realização de análises de valor, elaboração de apresentações e negociação de termos para fechar vendas
- colaboração com equipes de gestão de cotações/propostas para apoiar os esforços de vendas
- gerenciamento e desenvolvimento de relacionamentos com clientes existentes, incluindo identificação de oportunidades de up-selling e cross-selling
- realização de revisões contábeis e avaliações de necessidades regulares para garantir a satisfação contínua do cliente.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Identifica novos leads e clientes em potencial e os comunica ao gerente de vendas.

Responde aos leads de vendas atribuídos. Auxilia na manutenção de relacionamentos com clientes existentes e identifica oportunidades potenciais para vendas ou serviços adicionais.

Aplica padrões e ferramentas acordados para executar tarefas de vendas simples ou dar suporte a processos de vendas complexos.

Monitora e reporta cotas de vendas atribuídas, desempenho, satisfação do cliente, inteligência de mercado e concorrentes.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Identifica e qualifica novos leads de vendas e clientes potenciais com o objetivo de desenvolver um pipeline de oportunidades em potencial.

Gerencia leads de vendas existentes.

Compreende e utiliza informações para atingir os objetivos de vendas.

Compreende o cliente e suas necessidades, desenvolve e melhora o relacionamento, antes, durante e após a conclusão de acordos/contratos. Identifica oportunidades de upselling e cross-selling na base de clientes existente.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenha e implementa estratégias de vendas e trabalha com a alta gestão para implementar planos de vendas.

Desenvolve e mantém relações efetivas com clientes a nível executivo e qualifica novos leads de vendas. Colabora com equipes de cotações e propostas para alinhar estratégias de vendas.

Negocia e assina contratos. Mantém contato com clientes durante e após as vendas para prevenir problemas e identificar oportunidades. Desenvolve estratégias para crescimento e retenção de contas. Implementa iniciativas para garantir valor e fidelidade a longo prazo.

Planeja, monitora e controla equipes de vendas. Contribui para o desenvolvimento de equipes de vendas e desenvolvimento de produto/serviço.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Supervisiona as atividades de vendas da organização para se alinhar aos objetivos de negócio.

Aprova propostas e metas de vendas. Desenvolve políticas e estratégias de vendas e contribui para a estratégia de marketing. Trabalha com a gestão de ofertas para garantir que as estratégias de vendas sejam representadas efetivamente nas principais propostas.

Negocia questões técnicas e contratuais com representantes sênior de clientes. Negocia e assina contratos.

Colabora em serviços, produtos, sistemas e contratos em evolução para atender às necessidades futuras dos clientes. Implementa estratégias para valor e parcerias ao longo da vida do cliente. Supervisiona programas de gerenciamento de contas-chave.

Suporte a vendas SSUP

Aconselhamento e apoio à força de vendas, clientes e parceiros de vendas.

Notas orientativas

O suporte a vendas pode ser fornecido para uma variedade de funções, como, mas não limitado a: força de vendas, agentes de vendas, equipe de revendedores/distribuidores e clientes existentes ou em potencial.

Essa habilidade inclui o fornecimento de consultoria e assistência técnica no suporte ao desenvolvimento do cliente ou atividade de vendas ou no cumprimento das obrigações de vendas.

As atividades podem incluir, entre outros:

- fornecimento de informações técnicas sobre produtos e serviços
- auxílio na preparação de propostas de vendas e apresentações
- realização de demonstrações de produto
- resposta às perguntas dos clientes e fornecimento de soluções
- apoio à equipe de vendas na compreensão dos requisitos do cliente
- colaboração com outros departamentos para resolver problemas de clientes
- manutenção de sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM)
- assistência em suporte pós-venda e onboarding de clientes.

Nível 1

Nível 1 - Segue: Essência do nível: Executa tarefas de rotina sob supervisão rigorosa, segue instruções e precisa de orientação para concluir seu trabalho. Aprende e aplica habilidades e conhecimentos básicos.

Comunica-se de forma eficaz com os clientes para fornecer informações básicas sobre produtos e serviços.

Recorre aos colegas para a resolução de dúvidas e reclamações mais complexas sobre o atendimento ao cliente.

Utiliza sistemas de suporte às vendas para recuperar e inserir dados.

Nível 2

Nível 2 - Auxilia: Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.

Comunica-se de forma eficaz com os clientes por telefone e pessoalmente.

Auxilia na prestação de serviços ao cliente, incluindo aconselhamento técnico e orientações sobre o uso bem-sucedido de produtos e serviços.

Auxilia na criação de soluções para os requisitos dos clientes e resolve problemas simples.

Nível 3

Nível 3 - Aplica: Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.

Auxilia os clientes a esclarecer seus requisitos e documenta as conclusões alcançadas.

Contribui para a preparação e suporte de cotações e propostas de venda.

Fornecer atendimento ao cliente, incluindo aconselhamento técnico e orientação sobre o uso bem-sucedido de produtos e serviços complexos.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Trabalha em estreita colaboração com a equipe de vendas para ajudar os clientes em potencial a esclarecer suas necessidades e requisitos.

Concebe soluções e avalia sua viabilidade e praticidade.

Demonstra viabilidade técnica, usando modelos físicos ou de simulação. Resolve problemas técnicos.

Produz estimativas de custo e risco e planos de projeto iniciais para formular propostas de venda.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Trabalha em estreita colaboração com a equipe de vendas para garantir que os clientes sejam atendidos e aconselhados adequadamente.

Garante sejam elaborados planos de projeto e estimativas confiáveis de custos, esforço e risco.

Gerencia todas as atividades de suporte de vendas, assumindo total responsabilidade pelo conteúdo técnico de cotações e propostas de vendas.

Estabelece métricas para fornecer dados sobre o desempenho e ajudar na melhoria contínua das atividades de suporte de vendas.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Lidera as atividades de atendimento ao cliente da organização para garantir que estejam alinhadas com os objetivos e políticas corporativas.

Aprova propostas e inicia a implementação da atividade de desenvolvimento em sistemas e serviços ao cliente.

Gestão de Marketing MKTG

Desenvolvimento, implementação e gerenciamento de estratégias e planos de marketing para alcançar objetivos organizacionais e impulsionar o crescimento do negócio.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- definição da estratégia de marketing, objetivos e clientes-alvo
- criação e execução de planos de marketing abrangentes
- gestão de orçamentos e recursos de marketing
- alinhamento de atividades de marketing com objetivos de negócios
- medição e análise da eficácia de marketing e retorno sobre o investimento (ROI)
- apoio ao desenvolvimento de negócios e iniciativas de crescimento
- avaliação e otimização de atividades de marketing
- desenvolvimento de soluções criativas para os desafios de marca e negócios
- adaptação de estratégias baseadas em insights de mercado e dados de desempenho
- colaboração com as partes interessadas para comunicar e executar estratégias.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para o desenvolvimento e execução de planos de marketing.

Aplica boas práticas reconhecidas para analisar a eficácia de marketing e retorno sobre o investimento (ROI).

Auxilia na definição de clientes-alvo e posicionamento de marca.

Implementa soluções para desafios de marketing dentro de diretrizes estabelecidas. Colabora com membros da equipe para executar atividades de marketing.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Desenvolve e gerencia planos de marketing abrangentes alinhados com objetivos de negócio.

Implementa estratégias para maximizar a eficácia de marketing com base em objetivos organizacionais. Lidera a definição de clientes-alvo e posicionamento de marca.

Analisa dados complexos para informar decisões de marketing. Cria soluções inovadoras para desafios de marketing.

Coordena-se com outras equipes para executar abordagens de marketing integradas.

Nível 6

***Nível 6 - Inicia, influencia:** Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.*

Define e supervisiona a execução de estratégias de marketing para alcançar objetivos organizacionais.

Assegura o alinhamento dos planos de marketing com objetivos de negócios e insights de mercado. Avalia e otimiza a eficácia de marketing e a alocação de orçamento para impulsionar os resultados.

Identifica e aborda necessidades de capacidade de marketing atuais e futuras.

Colabora com a liderança sênior para integrar estratégias de marketing com visão organizacional.

Nível 7

***Nível 7 - Define estratégia, inspira, mobiliza:** Essência do nível: Opera no mais alto nível organizacional, determina a visão e a estratégia organizacional geral e assume a responsabilidade pelo sucesso geral.*

Lidera a criação de estratégias de marketing de longo prazo alinhadas com a visão organizacional.

Dirige a função de marketing, garantindo a integração dos planos de marketing com os objetivos de negócio. Supervisiona a avaliação e otimização das atividades de marketing, garantindo o máximo impacto e eficiência.

Fornecer aconselhamento estratégico para a liderança sênior sobre tendências e oportunidades de marketing.

Promove uma cultura de criatividade e melhoria contínua dentro da equipe de marketing. Assegura que a função de marketing se adapte às mudanças das condições de mercado e às necessidades de negócios.

Pesquisa de mercado MRCH

Coleta, análise e interpretação de dados sobre mercados, clientes e concorrentes para apoiar decisões e estratégias de negócios.

Notas orientativas

A pesquisa de mercado envolve coleta, análise e interpretação sistemática de dados de várias fontes para entender as tendências de mercado, necessidades e preferências dos clientes e cenários competitivos. Esta habilidade se aplica a métodos de pesquisa qualitativos e quantitativos.

As atividades podem incluir, entre outros:

- desenho e condução de estudos de mercado utilizando pesquisas, grupos de foco, entrevistas e outros métodos
- análise de dados de mercado para identificar tendências, oportunidades e desafios
- segmentação de mercados e identificação dos clientes-alvo com base nos resultados das pesquisas
- monitoramento das atividades dos concorrentes e análise das suas estratégias e seu desempenho
- comunicação de resultados e recomendações de pesquisa para as partes interessadas para apoiar a tomada de decisões e desenvolvimento de estratégia.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Auxilia na concepção e execução de estudos de pesquisa de mercado.

Recolhe e analisa dados usando métodos e ferramentas padrão.

Contribui para a preparação de relatórios de pesquisa e apresentações.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Projeta e conduz estudos de pesquisa de mercado de forma independente.

Analisa dados de mercado para identificar tendências, oportunidades e desafios.

Segmenta mercados e identifica clientes-alvo com base nos resultados das pesquisas.

Prepara relatórios de pesquisa e apresentações para comunicar descobertas e recomendações.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Lidera o design e execução de estudos de mercado complexos.

Analisa e sintetiza dados de mercado de várias fontes para gerar insights e recomendações.

Apresenta resultados de pesquisa e recomendações estratégicas para as partes interessadas.

Assessoria as partes interessadas sobre as implicações de resultados de pesquisa para a estratégia de negócios e tomada de decisões.

Contribui para o desenvolvimento de métodos e padrões de pesquisa de mercado organizacionais.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a direção e a estratégia geral para as pesquisas de mercado na organização.

Desenvolve políticas organizacionais, padrões e diretrizes para pesquisas de mercado. Assegura que as capacidades e recursos de pesquisa de mercado estejam alinhados com as necessidades e objetivos de negócios.

Comunica insights de alto nível sobre o mercado e implicações estratégicas para a liderança sênior e as partes interessadas.

Colabora com parceiros internos e externos para influenciar a estratégia organizacional e impulsionar a utilização eficaz da pesquisa de mercado na tomada de decisões e desenvolvimento de estratégia.

Gestão de marca BRMG

Gestão da estratégia de marca para estabelecer e aprimorar a identidade e o valor da marca em alinhamento com os objetivos organizacionais.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- condução de pesquisa e análise de marca para apoiar o desenvolvimento da estratégia de marca
- definição de posicionamento de marca, valores, personalidade e proposição de valor
- criação e gestão de elementos de identidade de marca, como logotipos, paletas de cores e tipografia
- desenvolvimento de diretrizes de marca e garantia de uma aplicação consistente em todos os pontos de contato
- gerenciamento de portfólios de marcas, arquitetura e extensões
- monitoramento e análise de métricas de desempenho da marca e percepções dos clientes
- colaboração com partes interessadas internas para alinhar a estratégia de marca com os objetivos gerais do negócio
- parceria com agências e fornecedores externos para executar iniciativas e campanhas de marca
- uso de estratégias criativas para diferenciar a marca e impulsionar o sucesso comercial
- proteção e aumento do valor da marca para contribuir para os resultados comerciais globais
- refinamento contínuo refinando e adaptação da estratégia de marca com base nas tendências e insights do mercado.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Contribui para o desenvolvimento e implementação de elementos e diretrizes de identidade de marca.

Apoia a pesquisa e análise de marca.

Assegura a aplicação consistente de padrões de marca em todos os projetos atribuídos.

Monitora métricas de desempenho de marca e reporta as principais descobertas.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Lidera o desenvolvimento e execução de estratégias e planos de marca.

Define posicionamento de marca, valores e proposição de valor. Aplica princípios de arquitetura de marca para gerenciar o portfólio de marca.

Realiza análises de desempenho de marca em profundidade e fornece recomendações estratégicas.

Usa abordagens criativas para diferenciar a marca. Colabora com partes interessadas internas e externas para alinhar as iniciativas de marca com os objetivos de negócio.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Estabelece a visão global, a estratégia e a governança da marca da organização.

Supervisiona a pesquisa, análise e planejamento estratégico da marca.

Avalia o desempenho e a equidade da marca, tomando decisões para melhorar o valor da marca e os resultados organizacionais. Assegura o alinhamento da estratégia da marca com os objetivos organizacionais e a dinâmica do mercado.

Governa a aplicação da identidade visual e dos ativos distintivos da marca em toda a organização.

Gestão de campanhas de marketing MKCM

Execução, monitoramento e otimização de campanhas de marketing em vários canais para envolver o público-alvo e atingir os resultados desejados.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- desenvolvimento de estratégias de campanha e seleção de canais e ferramentas apropriados
- elaboração de briefings criativos e avaliação de conceitos criativos
- colaboração com equipes internas e agências externas para desenvolvimento de conteúdo de marketing persuasivo
- implementação e monitoramento de campanhas de marketing multicanal
- seleção de ferramentas e canais apropriados para atingir o público-alvo
- desenvolvimento e distribuição de conteúdo e materiais de marketing
- organização e participação em eventos e iniciativas de marketing
- análise do desempenho da campanha e otimização para melhores resultados.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Auxilia na execução de campanhas de marketing.

Utiliza ferramentas e canais selecionados para envolver o público-alvo.

Monitora o desempenho de campanhas e coleta dados para análise.

Participa em eventos e iniciativas de marketing.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Planeja e executa campanhas de marketing em vários canais.

Seleciona ferramentas e plataformas apropriadas para atingir o público desejado.

Cria e distribui conteúdo e materiais de marketing envolventes. Escreve briefings de campanhas e contribui para avaliações criativas.

Analisa o desempenho de campanhas e emite recomendações para otimização.

Nível 5

***Nível 5 - Garante, aconselha:** Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.*

Desenvolve e supervisiona estratégias complexas de campanhas de marketing multicanais.

Seleciona os canais, ferramentas e parceiros criativos ideais. Lidera briefings criativos e avalia conceitos.

Gerencia as partes interessadas e assegura a consistência da marca.

Monitora o desempenho de campanhas e ajusta táticas conforme necessário. Analisa os resultados de campanhas e reporta as principais métricas e resultados.

Engajamento e fidelidade do cliente CELO

Desenvolvimento e execução de estratégias para atrair, engajar e reter clientes através de comunicações direcionadas e iniciativas de fidelização.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- desenvolvimento de estratégias de engajamento e fidelização de clientes
- estabelecimento de estratégias de comunicação do ciclo de vida do cliente
- criação e gestão de programas e iniciativas de fidelização de clientes
- gerenciamento da aquisição de dados de clientes e a ampliação de perfis
- análise de dados de clientes para apoiar comunicações e experiências personalizadas
- elaboração de jornadas do cliente e estratégias de segmentação
- avaliação e utilização de ferramentas tecnológicas de marketing para engajamento do cliente
- medição e produção de relatórios sobre engajamento do cliente e métricas de fidelidade
- colaboração com equipes multifuncionais para melhorar a retenção e satisfação dos clientes.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Auxilia na implementação de iniciativas de engajamento e fidelização de clientes.

Utiliza tecnologias de marketing para tarefas de engajamento de clientes. Configura campanhas em ferramentas de gerenciamento de ciclo de vida.

Coleta e analisa dados de clientes para suportar comunicações personalizadas.

Monitora e reporta métricas de engajamento de clientes.

Nível 4

***Nível 4 - Possibilita:** Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.*

Desenvolve e executa iniciativas de engajamento e fidelização de clientes.

Cria e administra programas de fidelização.

Analisa dados de clientes para apoiar comunicações direcionadas e experiências. Desenvolve abordagens de segmentação de clientes.

Aplica tecnologias de marketing apropriadas para apoiar iniciativas. Elabora métricas e relatórios sobre a eficácia dos esforços de engajamento e fidelização.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Dirige o desenvolvimento e implementação de planos abrangentes de engajamento e fidelização de clientes.

Supervisiona a criação e gestão de programas e iniciativas de fidelização. Desenvolve planos abrangentes para a comunicação com o cliente em todas as fases do ciclo de vida.

Utiliza análises avançadas para otimizar experiências personalizadas de clientes. Fornece recomendações com base em engajamento de clientes e insights de fidelização.

Colabora com equipes multifuncionais para melhorar a retenção e satisfação do cliente. Avalia e recomenda tecnologias de marketing para engajamento do cliente.

Nível 6

Nível 6 - Inicia, influencia: Essência do nível: tem influência organizacional significativa, toma decisões de alto nível, molda políticas, demonstra liderança, promove a colaboração organizacional e aceita a responsabilidade em áreas-chave.

Define a visão e a estratégia organizacional para engajamento e fidelização do cliente.

Direciona a inovação no desenvolvimento e implementação de programas de fidelidade. Alinha estratégias de engajamento de clientes com os objetivos globais do negócio.

Lidera a avaliação e adoção de tecnologias de marketing avançadas. Dirige o desenvolvimento de jornadas do cliente e estratégias de gerenciamento de bancos de dados.

Assegura a integração de iniciativas de engajamento de clientes em todas as funções do negócio.

Marketing digital DIGM

Planejamento e execução de atividades para promover produtos, serviços e marcas através de canais e tecnologias digitais.

Notas orientativas

As atividades podem incluir, entre outros:

- planejamento e execução de atividades de marketing digital alinhadas com os objetivos gerais do negócio
- criação e otimização de conteúdo para várias plataformas digitais, incluindo sites, mídias sociais e e-mail
- gerenciamento de campanhas de publicidade digital pagas em redes de pesquisa, redes sociais e de exibição
- implementação e otimização de práticas de SEO (Search Engine Optimization)
- uso de ferramentas de automação de marketing para personalizar e simplificar esforços de marketing
- análise de métricas de marketing digital e uso de insights para orientar a tomada de decisão e táticas
- realização de testes A/B e multivariados para otimizar o desempenho de marketing digital
- gerenciamento de relações com fornecedores de marketing digital, agências e representantes de plataformas
- acompanhamento de tendências, tecnologias e boas práticas de marketing digital emergentes
- garantia de que as atividades de marketing digital estejam em conformidade com as regulamentações e políticas da plataforma
- colaboração com equipes multifuncionais para alinhar os esforços de marketing digital com outras iniciativas de negócios.

Nível 2

***Nível 2 - Auxilia:** Essência do nível: Presta assistência a outras pessoas, trabalha sob supervisão rotineira e usa critérios próprios para resolver problemas rotineiros. Aprende ativamente por meio de treinamento e experiências no trabalho.*

Executa tarefas básicas de marketing digital sob supervisão rotineira.

Auxilia na implementação de campanhas de marketing digital em várias plataformas.

Coleta e organiza dados básicos de desempenho de atividades de marketing digital.

Contribui para a criação e distribuição de conteúdo de marketing digital de acordo com diretrizes estabelecidas.

Nível 3

***Nível 3 - Aplica:** Essência do nível: Executa tarefas variadas, às vezes complexas e não rotineiras, usando métodos e procedimentos padrão. Trabalha sob direção geral, possui alguma liberdade e gerencia seu próprio trabalho dentro dos prazos. Aprimora proativamente as habilidades e o impacto no local de trabalho.*

Implementa atividades de marketing digital em múltiplos canais.

Monitora o desempenho de campanhas e executa otimizações básicas.

Auxilia no desenvolvimento de conteúdos de marketing digital. Segue procedimentos para cumprir os requisitos regulatórios e políticas de plataformas.

Contribui para a análise de métricas de marketing e elabora relatórios. Apoia o planejamento e execução de iniciativas de melhoria do desempenho de marketing.

Nível 4

Nível 4 - Possibilita: Essência do nível: Realiza diversas atividades complexas, apoia e orienta outras pessoas, delega tarefas quando apropriado, trabalha de forma autônoma sob orientação geral e contribui com conhecimentos especializados para atingir os objetivos da equipe.

Planeja e executa atividades de marketing digital em várias plataformas.

Analisa dados de marketing detalhados para obter insights e melhorar o desempenho de campanhas. Recomenda e implementa melhorias para atividades de marketing digital com base em dados de desempenho.

Gerencia relações com fornecedores de marketing digital e representantes de plataformas.

Lidera a implementação de processos de automação de marketing. Aplica diretrizes organizacionais e utiliza ferramentas apropriadas para garantir que as atividades de marketing digital respeitem as regulamentações e políticas relevantes da plataforma.

Nível 5

Nível 5 - Garante, aconselha: Essência do nível: Fornece orientação autorizada em seu campo e trabalha sob ampla direção. Responsável pela entrega de resultados significativos do trabalho, desde a análise, passando pela execução, até a avaliação.

Dirige o desenvolvimento e implementação de planos de marketing digital abrangentes.

Supervisiona a integração com objetivos amplos de marketing e negócios. Gerencia orçamentos e recursos para iniciativas de marketing digital.

Fornece orientação sobre boas práticas reconhecidas de marketing digital e tendências emergentes para as partes interessadas em toda a organização. Avalia e recomenda novas tecnologias e abordagens de marketing digital. Estabelece e mantém relações estratégicas com fornecedores de marketing digital e representantes da plataforma.

Desenvolve padrões e procedimentos para práticas de marketing digital compatíveis.

Todas as habilidades A-Z

Aceitação de serviços SEAC 275
Acessibilidade e Inclusão ACIN 215
Administração de banco de dados DBAD 297
Administração de negócios ADMN 337
Administração de software de sistema SYSP 243
Análise da experiência do usuário UNAN 217
Análise da situação do negócio BUSA 127
Análise de dados DAAN 199
Análise e desenho de cargos, funções e perfis JADN 147
Análise financeira FIAN 83
Análise numérica NUAN 233
Aprendizagem de máquina (Machine learning) MLNG 203
Arquitetura corporativa e de negócios STPL 63
Arquitetura de soluções ARCH 65
Auditoria AUDT 103
Avaliação da experiência do usuário USEV 221
Avaliação de competências LEDA 319
Avaliação de investimentos INVA 77
Avaliação de segurança SFAS 187
Avaliação de viabilidade FEAS 129
Avaliação de vulnerabilidades VUAS 283
Ciência de dados DATS 201
Classificação analítica e codificação ANCC 295
Computação de alto desempenho HPCC 235
Configuração de software PORT 181
Consultoria CNSL 109
Consultoria especializada TECH 111
Controle de mudanças CHMG 271
Coordenação de sistemas de informação ISCO 59
Criação e desenho de conteúdo INCA 223
Definição e gerenciamento de requisitos REQM 131
Desenvolvimento de animações ADEV 191
Desenvolvimento de capacidade organizacional OCDV 143
Desenvolvimento de conteúdo programático SUBF 325
Desenvolvimento de fornecedores SORC 327
Desenvolvimento de sistemas de tempo real/embarcado RESD 183

Desenvolvimento profissional PDSV 307
Design da experiência do usuário HCEV 219
Design gráfico GRDN 229
Engajamento e fidelidade do cliente CELO 353
Engenharia de ciclo de vida de sistemas e software SLEN 155
Engenharia de dados DENG 207
Engenharia de radiofrequência RFEN 189
Engenharia de segurança SFEN 185
Ensino TEAC 323
Entrega de ensino ETDL 317
Experiência do cliente CEXP 213
Experiência do colaborador EEXP 301
Facilitação de mudança organizacional OCEN 141
Facilitação organizacional OFCL 303
Forense digital DGFS 285
Garantia da informação INAS 93
Garantia da qualidade QUAS 107
Gerenciamento da disponibilidade AVMT 261
Gerenciamento de desenvolvimento de sistemas DLMG 153
Gerenciamento de informações IRMG 61
Gerenciamento de instalações DCMA 255
Gerenciamento de problemas PBMG 269
Gerenciamento de registros RMGT 293
Gerenciamento de riscos BURM 99
Gerenciamento de serviços de tecnologia ITMG 237
Gerenciamento do catálogo de serviços SCMG 259
Gestão da Inovação INOV 67
Gestão da capacidade CPMG 265
Gestão da configuração CFMG 249
Gestão da continuidade COPL 263
Gestão da demanda DEMM 87
Gestão da qualidade QUMG 105
Gestão de Entrega DEMG 125
Gestão de Marketing MKTG 345
Gestão de armazenamento de dados STMG 253
Gestão de ativos ASMG 273

Gestão de benefícios BENM 79
Gestão de campanhas de marketing MKCM 351
Gestão de contratos ITCM 331
Gestão de cotações e propostas BIDM 339
Gestão de custos COMG 85
Gestão de dados DATM 193
Gestão de desempenho PEMT 299
Gestão de fornecedores SUPP 329
Gestão de identidades e acessos IAMT 277
Gestão de incidentes USUP 267
Gestão de liberação RELM 251
Gestão de marca BRMG 349
Gestão de mudanças organizacionais CIPM 149
Gestão de nível de serviço SLMO 257
Gestão de portfólio POMG 117
Gestão de produtos PROD 151
Gestão de programas PGMG 119
Gestão de projetos PRMG 121
Gestão de relacionamentos RLMT 333
Gestão de treinamento e desenvolvimento ETMG 313
Gestão do conhecimento KNOW 227
Gestão financeira FMIT 75
Governança GOVN 97
Implementação DEPL 305
Informação e conformidade de dados PEDP 113
Instalação e remoção de sistemas HSIN 247
Integração e construção de sistemas SINT 169
Inteligência Artificial (IA) e Ética de Dados AIDE 101
Inteligência de negócio (BI) BINT 205
Investigação de cibercrime CRIM 287
Marketing digital DIGM 355
Medições MEAS 89
Melhoria em processos de negócio BPRE 139
Modelagem científica SCMO 231
Modelagem de ameaças THIN 95
Modelagem de negócios BSMO 133

Modelagem e design de dados DTAN 195
Monitoramento de tecnologias emergentes EMRG 69
Métodos e ferramentas METL 115
Operação de esquemas de certificação CSOP 321
Operações cibernéticas ofensivas OCOP 289
Operações de infraestrutura ITOP 241
Operações de segurança SCAD 281
Orçamento e previsão BUDF 81
Pesquisa de mercado MRCH 347
Pesquisa de usuário URCH 211
Pesquisa de vulnerabilidades VURE 137
Pesquisa formal RSCH 71
Planejamento da força de trabalho WFPL 309
Planejamento e desenvolvimento de ensino TMCR 315
Planejamento e implementação organizacional ORDI 145
Planejamento estratégico ITSP 57
Programação/desenvolvimento de software PROG 167
Projeto de banco de dados DBDS 197
Projeto de hardware HWDE 165
Projeto de infraestrutura IFDN 163
Projeto de redes NTDS 161
Projeto de sistemas DESN 157
Projeto de software SWDN 159
Publicação de conteúdo ICPM 225
Recrutamento e seleção RESC 311
Segurança da informação SCTY 91
Serviços de atendimento ao cliente CSMG 335
Suporte a aplicações ASUP 239
Suporte a portfólios, programas e projetos PROF 123
Suporte a vendas SSUP 343
Suporte à redes NTAS 245
Sustentabilidade SUST 73
Teste de aceitação do usuário BPTS 135
Testes de intrusão PENT 291
Testes de processo PRTS 177
Testes funcionais TEST 171

Testes não funcionais NFTS 173

Vendas SALE 341

Visualização de dados VISL 209

Uso e licenciamento do SFIA

Importante: você precisa de uma licença para usar o SFIA

A Fundação SFIA mantém e distribui o SFIA usando um sistema de licenciamento. Para o desenvolvimento pessoal de carreira e para a maioria dos usos internos de gestão de pessoal, o SFIA está disponível gratuitamente. Outros usos podem exigir licenças diferentes que necessitem do pagamento de uma pequena taxa.

Os seguintes usos são proibidos sem uma licença especial paga da Fundação SFIA:

- usar o SFIA para oferecer suporte às vendas ou ao marketing de algum produto ou serviço
- usar o SFIA para certificação ou credenciais externas
- usar o SFIA para promover uma empresa ou organização, inclusive "rate cards", redistribuindo esse material em formato eletrônico ou impresso para qualquer outra organização (mesmo que afiliada)
- usar o SFIA em uma grande organização
- traduzir o SFIA para outro idioma ou variante linguística e distribuir essa versão

O licenciamento separado está disponível para uso do SFIA em larga escala. Esse caso é particularmente interessante quando um país deseja usar o modelo de referência comum internacional do SFIA como base de suas iniciativas de habilidades e competências em larga escala. O licenciamento inclui:

- toda licença do setor público
- toda a licença para o país

Como uma organização sem fins lucrativos, a Fundação SFIA não busca ganhos comerciais além de suas necessidades de subsistência. Toda a receita recebida é usada para desenvolver, manter e disponibilizar a estrutura e apoiar sua adoção por organizações e indivíduos em todo o mundo através do ecossistema global. Os termos de licenciamento comprovam que nossa propriedade intelectual realmente tem um valor, por isso buscamos proteção por meio de uma taxa muito pequena para aqueles que se beneficiam comercialmente de seu uso. A Fundação não gera uma receita expressiva e possui uma capacidade operacional muito pequena apoiada pelos usuários, treinadores, consultores e parceiros do SFIA em todo o mundo.

A governança da Fundação SFIA é fornecida por organizações ou órgãos profissionais respeitados, e todas as informações podem ser obtidas no site da SFIA – www.sfia-online.org

Propriedade intelectual e direitos autorais

O SFIA integra a propriedade intelectual da Fundação SFIA.

A marca SFIA é protegida em mais de 35 países de todo o mundo.

A cópia deste material é proibida, a menos que tenha autorização por escrito ou sob uma licença SFIA válida obtida da Fundação SFIA.

The SFIA Foundation Ltd. Uma sociedade de responsabilidade limitada por garantia. Registrada na Inglaterra sob o número 04770377.

Sede: The Scalpel, 18th Floor, 52 Lime Street, London EC3M 7AF, Inglaterra