

Manual da Temporada II

O que pontua, o que não pontua, quanto vale, que prova é necessária e quem valida. Regras em vigor de 05/10 a 05/12/2026.

> *"O que mudou porque eu fiz?"*
>
> Rotina correta vale zero. Transformação comprovada gera mérito.

3	74	9	11
Casas	participantes	semanas	categorias

Índice

1 A regra-mãe

2 A temporada

3 Quem joga

4 A régua de pontos

5 A escada do valor

6 As classificações

7 Evidências

8 O que não pontua

9 Como a pontuação é validada

10 Integridade do jogo

11 Não Conformidades

12 Correção de erro de colega

13 Mentoria

14 Reconhecimento

15 Níveis de carreira

16 Desempate

17 Melhorias e problemas do sistema

18 Antes de registrar

I

A regra-mãe

O jogo começa onde a rotina termina. A pergunta não é “o que eu fiz?”, e sim “o que mudou porque eu fiz?”.

Situação	Resultado	Por quê
Rotina bem feita	o	Cumprir função, processo, SLA, sistema ou combinado é o esperado de todos.
Além da obrigação, com valor real e prova	+	Prevenir, resolver, melhorar, economizar, recuperar confiança ou gerar decisão, com resultado demonstrável.
Descumprimento comprovado	–	Pode virar Não Conformidade, se houver regra clara, evidência e confirmação.

Três princípios que valem para tudo. A narrativa contextualiza, a evidência limita a pontuação. Escrever bem não gera pontos. Volume com baixo impacto não cria vantagem: a temporada premia transformação, não habilidade de lançar ações.

2

A temporada

Nove semanas, de segunda a sexta, entre 05/10 e 05/12/2026. Todas as datas seguem o horário de Brasília.

Período	Datas	O que acontece
Testes	01 a 03/10	O sistema funciona normalmente para todos experimentarem. Os pontos contam, mas são provisórios.
Zeragem	04/10	Toda a pontuação dos testes é zerada. O registro fica fechado.
Temporada oficial	05/10 a 05/12	Só valem ações realizadas a partir de 05/10.

Semanas e quinzenas

As semanas vão de S1 a S9 e formam quatro quinzenas mais a semana final. Os **Destaques da Quinzena** mostram as 5 pessoas com mais pontos na quinzena, com a mesma conta do Ranking: ações validadas + pontos de NC registrada e confirmada − descontos de NC. Cada pessoa aparece uma vez. A premiação é quinzenal, para os cinco primeiros do ranking individual; a semana final encerra a temporada.

Período	Semanas	Datas	Feriados no período
Quinzena 1	S1 e S2	05/10 a 16/10	12/10
Quinzena 2	S3 e S4	19/10 a 30/10	—
Quinzena 3	S5 e S6	02/11 a 13/11	02/11
Quinzena 4	S7 e S8	16/11 a 27/11	20/11
Semana final	S9	30/11 a 04/12	—

Os feriados não contam nos prazos em dias úteis, como os 2 dias para responder a uma NC.

3

Quem joga

São 74 participantes: 65 colaboradores divididos em três Casas, 8 mentores e o Gestor Master. Mentores e Gestor Master ficam fora das Casas.



Sentinela

Fazer o Certo Sempre

21 integrantes



Farol

Clareza acima da Complicação

22 integrantes



Guardiã

Proximidade com o Cliente

22 integrantes

Cada colaborador pontua para a própria Casa automaticamente. A pontuação da Casa é a soma dos méritos dos seus integrantes, menos os descontos de NC.

Bônus de participação (quinzenal): ao fim de cada quinzena, na sexta-feira às 23h59, cada Casa ganha pontos pelo percentual de integrantes que tiveram ao menos uma ação validada na quinzena. A Casa que mais participou ganha o percentual × 3; as outras duas, o percentual × 1. Exemplo: Sentinela 50% → 150 pontos; Farol 35% → 35; Guardiã 30% → 30. O bônus soma só na Casa e não altera a pontuação individual de ninguém.

Os mentores não pertencem a nenhuma Casa. Eles validam casos sorteados, pontuam entre si num ranking próprio e pontuam quando um colaborador reconhece, com validação, que eles foram essenciais num resultado e também registram ações em todas as categorias, com metade dos pontos (veja o capítulo 13).

O Gestor Master (Anderson) também não pertence a nenhuma Casa e não pontua. Ele acompanha, administra e dá a palavra final nas validações acima de 40 pontos.

4

A régua de pontos

Toda ação registrada entra em uma destas categorias. O nível concedido é o maior que a evidência sustenta, nunca o desejado.

Categoria	Pontos	Em resumo	Quem valida
Ações pontuais			
Evitei um problema	10–20	Risco real percebido e tratado antes de dar errado.	IA
Resolvi um problema	10–20	Problema concreto resolvido de verdade, além da própria obrigação.	IA
Destravei o trabalho de outra equipe	10	Fora da sua função, destravou uma entrega de outra área, com resultado concreto. Vale quando o colega ajudado confirma.	IA + colega
Corrigi o erro de um colega	10	Erro de outra pessoa encontrado e corrigido. Vale quando a NC de quem errou é confirmada.	IA
Cliente			
Melhorei a experiência do cliente	20	O cliente comprovou clareza, segurança, resolução ou confiança recuperada graças à sua ação.	IA
Recebi um elogio	30	Elogio escrito do cliente, espontâneo ou em resposta a uma pergunta. Print obrigatório.	Adilson ou Barbara
Avaliação no Google	30	Só avaliação de cliente: 5 estrelas e comentário positivo escrito pelo cliente. Print obrigatório. Quem não é cliente não pontua.	IA
Comunicado útil	1	No padrão Constanzo. Máximo de 2 por semana. Print obrigatório.	IA
Análise			

Categoria	Pontos	Em resumo	Quem valida
Transformei informação em decisão	20–40	Dados, leitura e uma decisão ou ação concreta que resultou dela.	IA até 20 · Mentor em 40
Evolução — a ação sobe de nível conforme ganha prova			
Melhorei um processo	5 → 100	Semente, Solução, Impacto, Padrão e Legado.	Veja a escada
Economizei tempo ou trabalho	20 → 100	Solução, Impacto, Padrão e Legado.	Veja a escada

5

A escada do valor

Ideia vale pouco, legado vale muito. Uma melhoria sobe de degrau à medida que prova alcance e impacto.



Os pontos não se somam

Uma ação que sobe de Solução (20) para Impacto (40) passa a valer 40, não 60. Para subir, use **Evoluir esta ação** em Minhas ações, com prova nova. Registrar a mesma melhoria de novo é duplicidade.

Criada, adotada, replicada

A pontuação acompanha o alcance. Uma melhoria apenas criada nunca passa de Solução, por melhor que pareça. Para chegar a Padrão, a equipe precisa usar de verdade, sem depender de quem criou. Para chegar a Legado, precisa ter sido Padrão e ter sido replicada em outra área.

Enquanto aguarda validação humana, a ação vale o maior nível abaixo de 40 que a categoria permite (por exemplo, Solução). Quando a subida é aprovada, os pontos são substituídos pelo novo nível.

6

As classificações

O que cada categoria exige, com exemplos do dia a dia da Constanzo.

Evitei um problema

10 a 20 pontos

Pontua quando a prevenção vai além da rotina e há evidência do risco evitado.

Pontua

- Guia com informação incorreta identificada antes do envio.
- Divergência entre folha e apontamentos percebida antes do fechamento.
- Risco de perda de parcelamento tratado antes do cancelamento.
- Inconsistência tributária barrada antes da transmissão.
- Documento de cliente errado percebido antes de sair.

Não pontua

- Conferir o que o procedimento já exige.
- Cumprir checklist obrigatório.
- Avisar prazo normal, sem risco real.
- Corrigir o próprio erro.

Resolvi um problema

10 a 20 pontos

Pontua quando há um problema concreto, atuação além da obrigação e resultado comprovado.

Pontua

- Destravou obrigação parada entre duas áreas.
- Encontrou a causa de um erro recorrente na folha e eliminou.
- Recuperou um cliente insatisfeito com solução concreta.
- Assumiu pendência fiscal sem dono e acompanhou até o fim.
- Fechou divergência entre faturamento e documentação.

Não pontua

- Responder uma dúvida simples.
- Fazer apenas a própria parte.
- Encaminhar sem acompanhar.
- Resolver algo rotineiro previsto no processo.

Corrigi o erro de um colega

10 pontos

Você encontrou e corrigiu um erro cometido por outra pessoa. A ação fica ligada à NC de quem errou e segue as regras do capítulo 12.

Pontua

- Recalculou uma guia com base errada antes do envio.
- Refez um lançamento incorreto de outra pessoa, com evidência do antes e depois.

Não pontua

- Corrigir o próprio erro.
- Revisar quando revisar é a sua função (revisor, líder da equipe).
- Apontar o erro sem corrigir.

Destravei o trabalho de outra equipe

10 pontos · com confirmação do colega

Você destravou uma entrega de outra área, fora da sua função, com resultado concreto: entrega feita, prazo salvo, retrabalho evitado. A IA valida a descrição e o colega ajudado confirma no sistema em até 2 dias úteis. Sem resposta, um mentor sorteado decide. Se o colega não confirmar, você pode pedir VAR.

Pontua

- Montou o relatório que travava o fechamento de outra área.
- Resolveu uma pendência técnica que impedia outra equipe de entregar no prazo.

Não pontua

- Ajudar em atividade normal do dia a dia.
- Repassar uma informação simples ou cobrir ausência por escala.
- Ajuda sem resultado concreto.

A mesma dupla (quem ajudou e quem foi ajudado) pontua uma vez por quinzena.

Melhorei a experiência do cliente

20 pontos

Sua ação teve um efeito que o próprio cliente comprovou: clareza relevante, resolução, prevenção, segurança ou confiança recuperada. O valor não está no elogio, e sim no efeito que ele comprova.

Cliente interno. No RH, na TI e no ADM, o cliente é o próprio funcionário atendido pela área. Nessas áreas, ao registrar, escolha "cliente interno" e indique o colaborador atendido: a manifestação dele vale como a de um cliente, com a mesma prova exigida. A mesma dupla pontua uma vez por quinzena. Cordialidade entre colegas não conta.

Pode sustentar 20 pontos

- “Agora entendi exatamente o que preciso fazer.”
- “Vocês perceberam antes de mim e evitaram um problema.”
- “Fiquei mais seguro para decidir.”
- “A forma como resolveram recuperou minha confiança.”

Não pontua

- “Obrigado”, “recebido”, “ok”, “perfeito”, “ciente”.
- “Excelente atendimento”, sem dizer o que melhorou.
- Feedback provocado (“você gostou?”, pesquisa de satisfação).

Recebi um elogio

30 pontos · print obrigatório · validação humana

O cliente elogiou por escrito o atendimento, o trabalho ou a pessoa. Vale o elogio espontâneo e também o que veio em resposta a uma pergunta sua ("ficou claro?", pesquisa de satisfação).

"Ok", "recebido" ou um "obrigado" seco de confirmação não são elogio. A IA analisa o print: ele precisa mostrar a mensagem real, legível e coerente com o cliente informado. Logotipo, foto ou tela sem mensagem não servem como prova.

Validação humana (desde 04/11). Todo elogio vai para o VAR e é validado só por Adilson ou Barbara. A IA dá apenas um parecer. O elogio fica "em validação" até a decisão e não conta no limite de VARs da semana.

Avaliação no Google (cliente)

30 pontos · só cliente · 5 estrelas + comentário positivo · print obrigatório

Desde 15/10, só pontua a avaliação de **cliente** da Constanzo. O print precisa mostrar **5 estrelas** e um **comentário positivo** escrito pelo cliente. Avaliação de quem não é cliente, só com estrelas, sem comentário ou com 4 estrelas ou menos não pontua. Basta informar o nome do cliente e anexar o print — título, data e evidência são preenchidos sozinhos. Dia e hora não são exigidos.

Para evitar duplicidade, o sistema confere o nome lido no print e bloqueia o mesmo arquivo enviado duas vezes.

- Cada avaliação pontua uma única vez na temporada, para uma única pessoa.
- Quem registra informa se o avaliador é cliente; a IA confere o print, não a carteira.

Comunicado útil

1 ponto · até 2 por semana · print obrigatório

Mensagem necessária, específica, contextualizada e com próxima ação clara, no padrão Constanzo. A IA confere no print os cinco itens:

- **Logo** da Constanzo visível.
- **Texto objetivo**, sem rodeios.
- **Clareza**: o cliente entende o que é, o que fazer e até quando.
- **Visual da marca**: azul-marinho e dourado, limpo e profissional.
- **Sem risco de confusão**: nada ambíguo e sem erro de português.

Comunicado genérico, em massa, lembrete rotineiro ou resposta comum vale zero.

Transformei informação em decisão

20 a 40 pontos

Não basta produzir relatório: precisa haver leitura, recomendação e uma decisão ou ação concreta. Com o resultado da decisão medido, pode chegar a 40, que passa pelo mentor sorteado.

Pontua

- Comparou cenários tributários e apoiou a escolha do melhor caminho.
- Analisou o Fator R e orientou uma decisão.
- Mostrou por projeção a necessidade de aporte de caixa.
- Comparou retirada dos sócios com o lucro disponível e orientou.

Não pontua

- Enviar relatório padrão sem interpretação.
- Apresentar números sem recomendação.
- Fazer cálculo rotineiro previsto na função.

Melhorei um processo

5 → 20 → 40 → 70 → 100

Toda melhoria precisa ter potencial para a equipe, não só para quem criou. Sobe pela escada do valor (capítulo 5).

Pontua

- Checklist de rescisão adotado por toda a equipe.
- Fluxo único de admissões, documentado e em uso.
- Modelo de conferência antes do envio de guias.
- Passagem de informações entre Comercial e Operação organizada.

Não pontua

- Planilha só para uso próprio.
- Manual que ninguém usa.
- Checklist para uma ocorrência isolada.
- Ideia sem teste.

Economizei tempo ou trabalho

20 → 40 → 70 → 100

A economia precisa ser comprovada: tempo antes e depois, etapas eliminadas, quantas pessoas usam. Em processos mensais, a permanência se prova mês a mês.

Exemplo de 40 que passa: "A conferência mensal levava 4 horas por pessoa. Com a automação, passou para 1 hora. Cinco pessoas usam. Evidência: registros e comparação de dois fechamentos."
Exemplo que não passa: "Criei uma automação incrível que economizou muito tempo para todos."

7

Evidências

Sem evidência, não há mérito. Toda aprovação exige contexto e resultado demonstrável.

Tipo de prova	O que mostra
Antes e depois	Comparação objetiva da situação anterior com a atual.
Tempo	Horas ou minutos economizados, etapas eliminadas.
Qualidade	Redução de erro, retrabalho, atraso ou reincidência.
Financeiro	Economia, risco evitado ou impacto comprovado.
Adoção	A equipe usando a solução de forma recorrente.
Cliente	Manifestação espontânea dizendo o que melhorou.

Quanto maior a pontuação, mais independente a prova

Faixa	O que precisa existir	O que não basta
20	Fato relevante, evidência objetiva e resultado claro.	Relato do próprio colaborador, “obrigado” genérico.
40	Impacto medido: antes e depois, horas, erros, retrabalho, prazo, custo ou risco.	“Economizou tempo”, “reduziu erros”, sem números.
70	Adoção pela equipe, documentação e uso real, sem depender de quem criou.	“A equipe gostou”, “algumas pessoas usam”.
100	Já ter sido Padrão e ter sido replicada em outra área, com uso real lá.	Piloto, solução recente, uso isolado.

Linha cultural das imagens

Todo print ou foto pode ficar associado à marca Constanzo. Por isso, a IA reprova imagens que mostrem:

- armas ou pessoas portando armas;
- violência, ameaça ou ambiente hostil ou de risco;
- drogas ilícitas ou consumo abusivo de álcool;
- nudez ou conteúdo sexual ou sensual;
- gestos obscenos, linguagem ofensiva ou símbolos de ódio;
- conteúdo que humilhe, ridicularize ou exponha alguém de forma constrangedora.

O critério é sempre o conteúdo e a conduta mostrados na imagem, nunca quem a pessoa é. Condição social, bairro, moradia, aparência, idade, cor, deficiência ou condição de saúde jamais são motivo de reprovação. Quando a imagem não segue a linha cultural, basta enviar outro print, só com a mensagem ou a avaliação.

Prints e PDFs. A evidência pode ser imagem (PNG, JPG) ou PDF de até 3 MB e 5 páginas. A IA analisa o arquivo junto com o texto: ele precisa mostrar o que foi descrito, e um arquivo sem relação com a ação conta como evidência ausente. Num PDF, envie só as páginas que comprovam e, se possível, cubra CPF e valores que não importam para a prova.

8

O que não pontua

Executar a obrigação com a qualidade esperada é o ponto de partida de todos, não mérito.

Rotina

- Responder mensagem, dar retorno no prazo.
- Enviar guia ou documento previsto.
- Cumprir SLA ou combinado interno.
- Atualizar Gestta, Domínio ou Metadata; baixar tarefa.
- Conferências obrigatórias da função.
- Cobrança rotineira; contato preventivo sem risco real.
- Ajudar colega em atividade normal.

Forma sem substância

- Corrigir o próprio erro.
- Planilha individual; manual não implantado.
- Comunicado em massa; relatório sem análise.
- “Obrigado”, “ok”, “perfeito” sem conteúdo.
- Fragmentar uma ação por cliente.
- Registrar a mesma melhoria várias vezes.
- Fazer algo apenas para pontuar.

O cargo também conta

A IA considera as responsabilidades de cada cargo. Para líderes e supervisores, orientar, revisar e conferir o trabalho da equipe, distribuir tarefas, treinar, cobrar prazos e corrigir erros da própria equipe são obrigações do cargo e valem zero. O líder pontua no que vai claramente além da gestão normal, como uma melhoria adotada por outras equipes. O mesmo rigor vale para os mentores.

Regra histórica que continua valendo: se qualquer colaborador faria a mesma coisa como parte normal da função, a ação não pontua.

9

Como a pontuação é validada

O colaborador descreve, a evidência comprova, a IA aplica a régua.
Pessoas entram quando a pontuação é alta ou quando há discordância.

1. **É obrigação normal?**
   Se faz parte da função, SLA, processo ou combinado, parte de zero.
2. **Há algo realmente além da rotina?**
   Precisa ter gerado valor concreto, não apenas atividade.
3. **Há evidência?**
   Sem contexto e resultado demonstrável, a IA reprova e diz o que falta.
4. **Qual o maior nível sustentado?**
   A IA concede o nível comprovado, não o desejado.
5. **Há duplicidade?**
   Mesma ação, mesma evidência ou fragmentação são barradas.
6. **Precisa de validação humana?**
   A partir de 40 pontos, sim.

Quem valida cada faixa

Pontuação	Validação
Até 30 pontos	**IA** aprova direto.
40 pontos (Impacto)	**IA** + **mentor sorteado**, que decide.
70 e 100 pontos (Padrão e Legado)	**IA** + **mentor sorteado**, que dá o parecer, + **Anderson**, que dá a palavra final. Se o mentor negar, o caso termina ali.

Calibragem da IA

O Gestor Master ajusta o nível de exigência da IA conforme a fase da temporada. O nível muda a prova exigida no **degrau mais baixo** de cada categoria; acima dele (40, 70 e 100 pontos) as provas são sempre as mesmas. A mudança vale para as validações seguintes e fica registrada com data.

Nível	O que basta no degrau mais baixo
Alta	Relato coerente + evidência real: anexo ou descrição concreta (o quê, de quem, quando). Números não são exigidos.
Equilibrada	Relato específico + onde está a prova, mesmo sem anexo e sem números.
Acolhedora	Relato específico e coerente de algo que foi além da rotina; a evidência ajuda, mas não é obrigatória.

Princípio de incentivo (desde 13/10): se a ação tem fato concreto e vai além da rotina, mas a prova não sustenta o nível pedido, a IA aprova no degrau mais baixo da categoria e explica o que anexar ou medir para subir, em vez de reprovar.

> **Em qualquer nível, não muda:** rotina vale zero, prints obrigatórios onde exigido, linha cultural das imagens, barreira contra duplicidade e validação humana a partir de 40 pontos.

VAR: quando você discorda da IA

Se a IA reprovar, a ação fica salva em Minhas ações como **Reprovada**, com o motivo e o que faltou. Você pode pedir **VAR** na hora ou depois, pelo detalhe da ação. Um mentor sorteado vê o registro exatamente como foi feito, a análise da IA e o seu comentário, e decide: aprova com o nível que a prova sustenta (até 40 pontos), mantém sem pontuação ou, se a categoria escolhida estiver errada, **reclassifica** para a categoria certa.

- Até **5 VARs por semana** vão para mentor sorteado.
- Do **6º VAR** em diante na mesma semana, o pedido vai direto para o Anderson.
- VAR e homologação de **ação de mentor** vão sempre direto para o Anderson: mentor não julga mentor.
- Todo caso que chega ao Anderson (VAR, homologação ou contestação de NC) pode ser **encaminhado** por ele a um mentor escolhido, com um recado. O mentor recebe com prazo novo de 2 dias úteis.
- O **mentor** também pode designar a outro mentor (ou devolver ao Anderson) um VAR, homologação ou NC que esteja com ele — por exemplo, quando tem proximidade com a pessoa. Quem recebe vê o recado e ganha prazo novo.

- Se preferir, reenvie a ação com mais prova em vez de pedir VAR. Ações reprovadas não contam como duplicidade.

IO

Integridade do jogo

As proteções abaixo valem para todas as categorias e são aplicadas pela IA e pelo sistema.

Proteção	Como funciona
Duplicidade	A mesma ação não gera vários lançamentos. Aplicar a mesma solução em 20 clientes é uma ação só, que evolui conforme ganha escala.
Fragmentação	Diagnóstico, mensagem, acompanhamento e conclusão de um mesmo caso são uma única ação.
Linguagem vaga	“Muito”, “todo mundo”, “grande economia”, “cliente adorou” são alegações. A IA pede números e fatos.
Feedback provocado	Não pontua elogio obtido por indução ou pesquisa de satisfação.
Evidência repetida	A mesma mensagem, print ou resultado não sustenta ações desconectadas.
Rotina maquiada	Renomear obrigação como “proatividade”, “consultoria” ou “prevenção” não a transforma em mérito.
Avaliação no Google	Cada avaliação pontua uma vez na temporada, para uma pessoa só. O sistema confere o nome lido no print e bloqueia o mesmo arquivo enviado de novo.
NC duplicada	Só o primeiro registro de uma mesma ocorrência vale. O segundo é bloqueado, sem revelar quem registrou antes.
Mentoria	Uma mentoria reconhecida por ação aprovada. Elogio genérico não pontua; o VAR é decidido pelo Gestor Master.
Autovalidação	Ninguém valida a própria ação ou uma NC em que é parte.

II

Não Conformidades

A NC existe para proteger o padrão Constanzo, não para expor pessoas. O foco é corrigir a causa e evitar a reincidência.

Uma NC registra um desvio objetivo de regra, processo, SLA, qualidade ou segurança. Ela precisa de fato descrito sem julgamento pessoal, regra identificável, evidência verificável e responsabilidade de quem está envolvido. Reclamação isolada de cliente, impressão pessoal, divergência de interpretação ou atraso causado por dependência do cliente registrada não são NC.

O fluxo

1. **Horário de lançamento**
   A NC sobre um colega só pode ser lançada **a partir das 17h do dia da ocorrência** (fim do expediente). Até lá, quem errou tem a chance de assumir a própria NC, com metade do desconto. Ocorrências de dias anteriores podem ser lançadas a qualquer hora.

2. **Registro**
   Quem registra informa o envolvido, o tipo, a **empresa ou cliente envolvido** (ou "Interno"), a data da ocorrência, o que aconteceu e a evidência. O print ou PDF é opcional. Não há análise de IA na NC.

3. **Conferência de duplicidade**
   A IA compara com as NCs já registradas sobre a mesma pessoa. Se for a mesma ocorrência, avisa que ela já foi lançada e bloqueia o novo registro.

4. **Ciência do envolvido**
   O aviso aparece dentro do sistema. O envolvido vê o fato, o tipo, o desconto, a empresa, a evidência e o print — sem saber quem registrou.

5. **Resposta em 2 dias úteis**
   Lançada até 17h de um dia útil, o prazo conta a partir daquele dia; lançada depois das 17h, em fim de semana ou feriado, conta a partir do próximo dia útil. O prazo termina às 23h59 do 2º dia útil. Sem resposta, a NC é confirmada automaticamente.

6

Contestação

O **mentor da área** do envolvido, que conhece o histórico e o padrão da área, analisa os dois lados e escolhe **Confirmar NC** (a ocorrência foi comprovada e o desconto é aplicado) ou **Não confirmar NC** (não foi comprovada ou não atende aos critérios; sem desconto), podendo ajustar o tipo. Ele tem **2 dias úteis**; se não decidir, a NC sobe para o Gestor Master. Áreas sem mentor, casos em que o mentor é parte da NC e NCs que envolvem um mentor vão direto ao Gestor Master.

7

Responsável era outra pessoa

Ao contestar, o envolvido pode indicar quem era o responsável. O mentor confere e, se concordar, clica em **Autorizar transferência**: a NC atual é encerrada sem desconto e uma nova é aberta para o responsável, que tem 2 dias úteis para concordar ou contestar.

8

Pessoa errada

Se a NC não for confirmada, quem registrou pode usar **Editar pessoa indicada** uma vez e marcar o responsável correto — uma ou mais pessoas. Cada uma recebe uma nova ocorrência e segue o mesmo fluxo, com os mesmos 2 dias úteis.

A régua

Tipo	Desconto	Critério
Leve		
Erro de ortografia	−2	Conteúdo técnico correto; falha só de forma. Sinal de atenção ao padrão de escrita.
SLA, 1ª ocorrência	−2	Atraso pontual e isolado, dentro do prazo legal.
Média		
SLA reincidente	−4	O mesmo tipo de atraso se repetiu. Merece conversa com o mentor.

Tipo	Desconto	Critério
Informação incompleta ou insuficiente	−5	Cliente ou colega ficou com informação confusa e precisou voltar para esclarecer.
Trabalho errado	−10	Erro em cálculo, lançamento ou procedimento de processo interno, sem prejuízo financeiro. Ex.: não salvar apontamentos, particularidades do cliente incompletas, e-mail enviado sem a guia, falta de registro no grupo.
Grave		
Atraso em reunião com cliente	−10	Chegou atrasado ou entrou depois do horário combinado numa reunião com cliente, sem avisar antes.
Envio indevido ou falta com o cliente	−20	Documento ou informação foi para o destinatário errado ou não deveria ter saído, ou houve outra falta grave com o cliente. O dano à confiança já existe, sem prejuízo financeiro.
Ausência injustificada em reunião	−20	Não compareceu a uma reunião agendada com cliente e não avisou nem justificou. Quem avisou com antecedência ou justificou não leva NC.
Erro com prejuízo financeiro	−30	Perda concreta de dinheiro causada por um erro, para o cliente e/ou a Constanzo: multa, imposto a mais, pagamento em duplicidade, receita perdida.

O nome do tipo nunca substitui a análise: o enquadramento considera fato, impacto, recorrência, reversibilidade e evidência. O desconto sai da pontuação da pessoa e da sua Casa.

Quem registra e quem assume

Registrar a NC de um colega

- Rende **+2** por NC confirmada, qualquer que seja a gravidade. Não há limite semanal: a barreira é a duplicidade.
- NC não confirmada, duplicada, sem prova, exagerada ou motivada por conflito pessoal não pontua e pode gerar análise de conduta.

Assumir a própria NC

- É confirmada na hora.
- O desconto cai pela **metade**, como reconhecimento da maturidade.
- Não gera ponto para ninguém.

Sigilo de quem registra. O envolvido nunca vê quem fez o registro, nem os mentores. Só o Anderson tem acesso a essa informação, para controle e auditoria.

12

Correção de erro de colega

Quem corrige o erro de outra pessoa ganha 10 pontos. Quem errou mantém o desconto. As duas coisas ficam ligadas.

1 **Registro da correção**
Em Registrar ação, escolha
Corrigi o erro de um colega
e informe quem errou, o tipo de erro, o cliente, o erro, como corrigiu e a evidência.

2 **Validação da IA**
A IA confere se o erro era real, de outra pessoa, e se a correção foi feita de fato.

3 **Ligação com a NC**
O sistema procura a NC da mesma ocorrência pela pessoa, pelo cliente e pela descrição, sem que ninguém precise ver as NCs dos colegas. Se ninguém registrou, a NC é aberta automaticamente, sem mostrar a quem errou quem corrigiu.

4 **Pontos**
Os 10 pontos entram quando a NC é confirmada. Se ela não for confirmada, a correção não pontua.

Os pontos somam. Quem registrou a NC e também corrigiu o erro recebe as duas pontuações: +2 pelo registro e +10 pela correção, quando a NC é confirmada. Se a correção abrir a NC, os +2 do registro também entram. Cada ocorrência gera uma única correção pontuada.

13

Mentoria

Mentores validam com isenção e orientam para reduzir reincidência. Para evitar pressão ou favorecimento, eles são sorteados e anônimos.

Sorteio e anonimato

- Cada VAR e homologação de ação é sorteado entre os 8 mentores, sem vínculo com o departamento. Os de ação de mentor vão ao Gestor Master. A **contestação de NC** vai ao mentor da área do envolvido.
- O sorteio equilibra a carga: o caso vai para quem recebeu menos. Ninguém é sorteado para um caso do qual é parte.
- O colaborador não vê qual mentor decidiu. Ele vê a decisão e o motivo. O registro completo fica guardado para auditoria.

O mentor vê

- Os casos sorteados para ele.
- A análise da IA, a evidência e a justificativa do colaborador.
- No VAR: a categoria escolhida, o registro completo como foi preenchido (com o print), o motivo da IA e uma orientação objetiva da IA para decidir.
- A régua de todas as categorias, com níveis e pontos.
- O histórico das próprias decisões e das conversas registradas.
- As missões de melhoria enviadas pelo Gestor Master, que ele pode assumir, acompanhar e concluir.
- A **Inteligência de NC**: as NCs da sua área organizadas por prioridade (Agir agora, Acompanhar, Pontual), com orientação da IA para a ação com o cliente, o plano com o colaborador, o roteiro de feedback e a prevenção.

O mentor não vê

- O nome de quem registrou uma NC.
- Os casos de outros mentores.
- Dados de administração geral.

Mentores que me ajudaram

É uma área própria, separada da validação das ações. Ali o colaborador reconhece o mentor que foi essencial para um resultado seu.

1. **Escolha o mentor e a ação**
   A ajuda precisa estar ligada a uma ação sua já aprovada. Cada ação aceita um reconhecimento de mentoria.

2. **Seja específico**
   Descreva a ajuda concreta (o que ele orientou, ensinou, revisou ou fez junto) e por que ela foi essencial: sem ela, o resultado não teria acontecido, teria demorado muito mais ou teria saído pior.

3. **A IA valida**
   Aprova quando a ajuda é concreta, ligada à ação e essencial. Reprova elogio genérico (“me ajudou muito”), ajuda sem relação com a ação, a simples validação da ação, cobrança ou repasse de tarefa, ou texto que descreve só o trabalho do próprio colaborador.

4. **VAR com o Gestor Master**
   Se a IA reprovar, o colaborador pode pedir VAR. Quem decide é o Anderson, que valida ou mantém sem pontuação, com o motivo escrito.

Validada, o mentor recebe +10 no ranking dos mentores. O mentor acompanha as mentorias registradas sobre ele na aba Ajudas reconhecidas.

O ranking dos mentores

Os mentores competem só entre si. Os três primeiros são premiados.

O que gera pontos	Pontos	Regra
Decisão no prazo	5	VAR, homologação ou NC decidida em até 2 dias úteis. Aprovar ou reprovar vale o mesmo.
Decisão fora do prazo	2	A decisão ainda conta, com menos peso.
Conversa registrada	3	Uma por caso, até 5 por semana. Fica no histórico e o colaborador vê, sem o nome do mentor.
Ajuda reconhecida	10	Mentoria registrada pelo colaborador em Mentores que me ajudaram e validada pela IA ou no VAR do Gestor Master.
Ações do mentor (todas as categorias, metade dos pontos; a partir de 40, quem valida é o Gestor Master)		
Demais categorias	½	Metade dos pontos do nível. Ex.: Resolvi um problema 20 → 10; Impacto 40 → 20.
Melhorei a experiência do cliente	5	Mesmas exigências de prova dos colaboradores.
Recebi um elogio	10	Print obrigatório.
Avaliação no Google	10	Só cliente, 5 estrelas e comentário positivo.

O Gestor Master acompanha, por mentor, quantos VARs mantiveram a decisão da IA e quantos foram revertidos, com destaque para quem reverte muito acima da média. É a proteção contra o protecionismo.

> Os pontos dos mentores são só deles: não vão para nenhuma Casa nem entram nos Destaques da Quinzena. O Anderson, como Gestor Master, não participa desse ranking.

14

Reconhecimento

Reconhecimento celebra; ação comprovada pontua.

Reconhecer um colega vale zero ponto. O reconhecimento aparece no mural e no perfil e serve como critério de desempate, contando pessoas diferentes que reconheceram. Ele pode servir de apoio a uma ação real, mas nunca cria pontuação sozinho.

15

Níveis de carreira

O nível mostra a evolução na temporada: não só pontos, mas impacto, participação e contribuição para Padrão e Legado. Para subir, é preciso atingir a pontuação e cumprir todos os requisitos.

Nível	A partir de	Requisitos
🌱 **Aspirante**	0	Ponto de partida.
🛡️ **Guardião**	500	Pelo menos 3 ações válidas.
✴️ **Embaixador**	1.200	1 ação em Impacto ou acima; atuação em 2 papéis diferentes.
👑 **Mestre**	2.200	Participação em 1 Padrão; atuação em 3 dos 4 papéis; nenhuma NC média ou grave.
🏆 **Lenda**	3.500	Participação em 1 Legado; contribuição em 2 Padrões; ações validadas em 6 das 9 semanas; sem reincidência de NC.

Os quatro papéis são atribuídos pela IA em cada ação: **Observador** (percebeu), **Criador** (estruturou a solução), **Implementador** (testou e aplicou) e **Multiplicador** (documentou, ensinou, fez virar padrão).

16

Desempate

Entre Casas, nesta ordem

- Mais Padrões e Legados.
- Maior participação dos integrantes.
- Melhor fundação operacional (menos desconto de NC).
- Mais reconhecimentos de pessoas diferentes.
- Menor reincidência de NC.

Entre pessoas, nesta ordem

- Mais Padrões e Legados.
- Mais reconhecimentos de pessoas diferentes.
- Menor reincidência de NC.

17

Melhorias e problemas do sistema

Encontrou um problema no sistema ou tem uma ideia para melhorá-lo? Use a área **Melhorias e problemas**, no menu. Só o Gestor Master vê os registros, responde e acompanha cada um em três situações: **Em análise**, **Resolvida** ou **Não será feita**. Você acompanha as respostas nos seus registros. Esse canal não gera pontos: melhorias de processo do trabalho continuam sendo registradas como ação.

Registro de uso

Para acompanhar o engajamento e melhorar o jogo, o sistema registra os dias e horários de acesso, as telas abertas, o tempo de uso e se o acesso foi pelo celular ou computador. Esses dados são vistos só pelo Gestor Master. Não há registro do conteúdo digitado fora dos formulários do próprio jogo.

18

Antes de registrar

Dez perguntas para fazer a si mesmo antes de enviar.

1. Isso já era obrigação da minha função, processo, SLA ou combinado?
2. Se eu não tivesse agido, algo teria ficado pior, mais lento, arriscado ou menos claro?
3. Consigo explicar em uma frase o que mudou?
4. Tenho evidência com contexto e resultado?
5. É um único fato real, e não uma ação fragmentada por cliente?
6. Se criei algo, serve à equipe, e não só a mim?
7. Se quero chamar de Padrão, a equipe já adotou de verdade?
8. Se quero chamar de Legado, já foi Padrão e foi replicado em outra área?
9. Estou usando prova nova, ou repetindo a de outro lançamento?
10. Minha descrição tem palavras vagas que ainda precisam de números?

Não registre tudo o que você fez. Registre o que ficou melhor porque você fez.

Casas Constanzo, Temporada II. Do Valor ao Padrão.

Manual interno de pontuação e validação. Versão de 01/10/2026, alinhada às regras do sistema em vigor. Em caso de divergência, vale a regra do sistema e a decisão do Gestor Master.