

EXPERIENCE HDI 2024

TROFÉU HDI MELHOR GERENTE DE SUPORTE

MANUAL DE APOIO
À CANDIDATURA



Guia de orientação para organizar e submeter as evidências para a categoria da premiação de **Melhor Gerente de Suporte**

O HDI Brasil promove anualmente a premiação dos melhores profissionais e das melhores equipes de suporte a cliente do país.

Todo o processo de inscrição para a premiação é inteiramente **GRATUITO!**

Este documento tem por objetivo lhe auxiliar a reunir todas as informações e evidências a serem enviadas para o comitê julgador do HDI Brasil.

Após reunir todas as informações e organizar as Evidências orientadas neste documento, acesse o formulário de inscrição online para o preenchimento das informações e upload dos arquivos de evidências.

As sete categorias da premiação para este ano são:

- Melhor Analista de Suporte;
- Melhor Assistente Virtual de suporte;
- Melhor Coordenador de Suporte;
- **Melhor Gerente de Suporte;**
- Melhor Experiência do Cliente;
- Melhor Caso de Uso de Tecnologia;
- Melhor Equipe de Suporte.





GESTÃO E LIDERANÇA É SOBRE FAZER AS COISAS ACONTECEREM, A FIM DE OBTER RESULTADOS E MELHORAR O DESEMPENHO, E MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO NOSSO CLIENTE / USUÁRIO DE TECNOLOGIA.

Gestão e liderança estão relacionados à capacidade de influenciar e motivar os outros, e prover as ferramentas e o ambiente que permita que outras pessoas contribuam ao máximo para a realização de objetivos. Um verdadeiro líder tem confiança, coragem para tomar decisões difíceis e a capacidade de escutar as necessidades dos outros. Eles podem não ter a pretensão de ser um líder, mas eles se tornam um pela qualidade de suas atitudes e pela integridade de suas intenções.

O prêmio de **Melhor Gerente de Suporte** do HDI reconhece e homenageia um Gerente de serviços e suporte que ficou nessa função nos últimos 12 meses, suportando qualquer - ou todos - os serviços de TI de sua organização. Através deste programa de premiação, o HDI visa reconhecer os profissionais de destaque que mais demonstram, de forma clara, sua capacidade de servir e fazer avançar a Tecnologia da Informação (TI) em suas organizações.

Elegibilidade:

- Gerente de serviço e suporte que tenha exercido a função nos últimos 12 meses
- Gerente de serviços e suporte que tenha gestão sobre todos ou qualquer serviço de TI
- Gerente de serviços e suporte que trabalhe com sucesso no gerenciamento dos componentes estratégicos e táticos de sua organização de suporte
- Não poderão participar os representantes em Comitês do HDI, como: SAB, WAB, SOAB, AGOV, Etc.
- Não poderão participar os funcionários e/ou parceiros do HDI, como Instrutores, Consultores, Etc.
- O vencedor do ano anterior desta categoria não é elegível para a edição deste ano (os demais finalistas são elegíveis).



Processo de nomeação:

1. As indicações podem vir de:
 - a. Aut nomeação; ou
 - b. Nomeação por companheiros de trabalho; ou
 - c. Nomeação feita por subordinados diretos; ou
 - d. Nomeação feita pelo gestor (diretor, CIO)
2. O HDI recomenda que o processo de nomeação seja um trabalho conjunto entre o candidato e o nomeador, no caso de não ser aut nomeação. Desta forma, o candidato pode fornecer a carta de apresentação e as informações complementares com a qualidade necessária.

Processo de julgamento:

Os juízes do Comitê de Premiação HDI receberão todas as nomeações e selecionará os finalistas, com base em critérios objetivos, tais como:

- A. Carta de apresentação
- B. Liderança e Valores
- C. Resultados de Indicadores críticos
- D. Processos e Procedimentos de Liderança

O processo de julgamento levará em consideração os quesitos:

- I. Editoração
- II. Formato
- III. Ortografia e gramática
- IV. Respostas claras e concisas
- V. Capacidade de comunicação de negócios
- VI. Conteúdo
- VII. Clareza da informação
- VIII. Cobertura dos temas
- IX. Qualidade das respostas
- X. Qualidade das evidências anexadas

Nesta categoria será considerado como inscrito apenas um **Gerente por corporação**.

O HDI divulgará os nomes dos finalistas no site <https://hdiexperience.com.br/>



Entrevistas:

As entrevistas com os finalistas serão acompanhadas por profissionais da área convidados pelo HDI, denominado Comitê de Premiação HDI.

IMPORTANTE! As entrevistas com os Gerentes finalistas serão realizadas através de reunião virtual, em data a ser definida. O Comitê de Premiação HDI informará a cada finalista a data e o horário de sua entrevista (convocação pelo Google Meet). Em caso de atraso, o candidato será desclassificado.

Inscrição e envio das evidências

Para participar do prêmio **Melhor Gerente de Suporte**, preencha o formulário de inscrição com as informações solicitadas, anexe todos os materiais/evidências e encaminhe para o HDI Brasil.

Envie os arquivos com as evidências e o vídeo de apresentação preferencialmente pelo WeTransfer.com - também serão aceitos arquivos encaminhados por e-mail, por um link (URL), pelo Dropbox, pelo google drive, pelo YouTube ou qualquer outro serviço de envio de arquivos.

Se precisar de ajuda neste quesito, entre em contato com trofeu@hdibrasil.com.br

Requisitos para o vídeo de apresentação:

- **Formato:** MP4, AVI ou MOV
- **Resolução e tamanho:** 1080p (1920x1080) layout horizontal (16x9). Tamanho máximo: 50MB
- **Duração Máxima:** 45 segundos

Esse vídeo será exibido na Conferência, caso a sua inscrição seja finalista. Portanto, capriche!

Importante: Não serão aceitos vídeos com tamanho ou duração maiores que as indicadas acima.



Reunindo as informações para preencher o formulário de inscrição ao prêmio de **Melhor Gerente de Suporte do ano.**

O formulário de inscrição consiste em 4 etapas:

- **Etapa 1:** Preencher informações do nomeado
- **Etapa 2:** Preencher informações pessoa responsável pela nomeação
- **Etapa 3:** Respostas do Questionário
- **Etapa 4:** Envio das evidências e vídeo de apresentação

Etapa 1: Você irá preencher as informações da pessoa nomeada ao prêmio de Melhor Gerente de Suporte do Ano.

informações da pessoa nomeada

Veja a seguir, as informações que você vai precisar obter para preencher o formulário sobre o(a) candidato(a):

- Nome;
- Sobrenome;
- Email;
- Celular/Whatsapp;
- Empresa;
- Cargo;
- Tempo no cargo;
- Histórico profissional.
- Trabalhos Voluntários (caso haja)



Reunindo as informações para preencher o formulário de inscrição ao prêmio de **Melhor Gerente de Suporte do ano.**

Etapa 2: Você irá preencher as informações básicas da pessoa responsável pela nomeação desta categoria.

informações da pessoa e empresa responsável pela nomeação desta categoria

Veja a seguir, as informações que você vai precisar obter para preencher no formulário sobre as informações do nomeador:

- Nome;
- Sobrenome
- E-mail;
- Celular;
- Telefone;
- Empresa;
- CNPJ; ***Só pode nomear uma candidatura por CNPJ**
- Cargo;
- Relação com o(a) nomeado(a); Ex: Chefe, colega de equipe, Cliente, etc.

Importante: Será solicitado no formulário, informações de endereço para os casos onde os finalistas e vencedores não poderão estar presentes na premiação para receber a placa e o troféu desta premiação e que serão enviados por Sedex.



Reunindo as informações para preencher o formulário de inscrição ao prêmio de **Melhor Gerente de Suporte do ano.**

Etapa 3: Respostas do Questionário

1. Carta de apresentação:

Para enviar a carta de apresentação você deve fornecer as seguintes informações:

1. Descreva o estilo de gestão do candidato:
2. Descreva 3 pontos fortes da gestão do candidato :
3. Descreva as qualidades pessoais do candidato que ele/ela leva à organização e à equipe:
4. O envio da carta de apresentação em PDF será solicitado na Etapa 4 (envio das evidências)

2. Valores:

Descreva os 3 valores de liderança / gestão que seu candidato considera serem os mais importantes em seu estilo de liderança.

- I. **Valores:** (máximo 150 palavras)
- II. **Valores:** (máximo 150 palavras)
- III. **Valores:** (máximo 150 palavras)

3. Testemunhos:

Os líderes sabem seu valor. Como um líder na organização, compartilhe como o candidato tem demonstrado ou fornecido à sua equipe suas expectativas e seus valores.

Descreva qualidades na liderança do candidato, seguindo as categorias abaixo. (Anexe um testemunho / carta em docx ou PDF por categoria):

- **(Testemunho 1) Foco na Empresa/Negócio**
- **(Testemunho 2) Foco no Cliente**
- **(Testemunho 3) Objetivos de desenvolvimento pessoal**



Etapa 4: Envio das evidências e do Vídeo de apresentação

Nos encaminhe a Carta de Apresentação em PDF e um vídeo, nada trabalhoso com edição. Queremos algo simples, geralmente gravado do próprio celular, trazendo espontaneidade, sinceridade e empolgação.

Este vídeo será apresentado juntamente com o formulário e evidências para o Comitê de Premiação HDI.

Dicas sobre o que falar sobre o(a) gerente de suporte::

1. Quanto tempo está na operação?
2. O que exatamente você faz?
3. Como se sente por estar nessa equipe ou por atender um usuário?
4. Por que gostaria de ganhar essa premiação?

Dicas sobre o envio do vídeo ao Comitê Julgador do HDI Brasil:

Preferencialmente envie o vídeo de apresentação pelo serviço online de envios de arquivos: [WeTransfer.com](https://www.wetransfer.com). Também é possível enviar a Carta de apresentação e o vídeo de apresentação por um link(URL), dropbox, google drive, WeTransfer.com, YouTube ou qualquer outro serviço de envio de arquivos

O serviço do WeTransfer suporta o envio arquivos de até 2GB gratuitamente.

Se a soma das evidências mais o vídeo, superarem o limite de 2GB, ou se precisar de suporte técnico nesta questão, entre em contato com **Clovis Rolemberg** pelos telefones: 11 3071-0906 ou 11 97289-8834 (Celular/WhatsApp)

Instruções sobre o tamanho e formatos do vídeo de apresentação:

- **Formatos:** MP4, AVI, MOV ou Link URL do Youtube, Gdrive, OneDrive, etc.
- **Resolução e tamanho:** 1080p (1920x1080) layout horizontal (16x9).
- **Tamanho máximo:** até 50MB
- **Duração Máxima:** até 45 segundos

Agradecemos sua disponibilidade em inscrever a candidatura ao **prêmio HDI de Melhor Gerente de Suporte do ano.**

Boa sorte ao seu nomeado!

Atenciosamente

Comitê da premiação HDI Brasil

- E-mail: trofeu@hdibrasil.com.br
- Telefone: (11) 3071-0906

EXPERIENCE HDI 2024

**DICAS DE COMO ENVIAR OS
ARQUIVOS DAS EVIDÊNCIAS E
O VÍDEO DE APRESENTAÇÃO**

SUPORTE:
trofeu@hdibrasil.com.br



Usando o Wetransfer.com

1. Acesse o site do WeTransfer em www.wetransfer.com.
2. Na página inicial, clique no botão "Adicionar seus arquivos" ou arraste e solte os arquivos que deseja enviar para a área indicada.
3. Insira o endereço de e-mail do destinatário no campo "E-mail do destinatário".
4. Insira seu próprio endereço de e-mail no campo "Seu e-mail".
5. Opcionalmente, você pode adicionar uma mensagem no campo "Mensagem".
6. Clique no botão "Transferir" (ou "Enviar") para iniciar o envio dos arquivos.
7. Aguarde até que os arquivos sejam carregados e o processo de transferência seja concluído.
8. Uma vez concluída a transferência, você receberá um e-mail de confirmação e o destinatário também receberá um e-mail com um link para baixar os arquivos.

Lembre-se de que o WeTransfer possui limitações de tamanho de arquivo para transferências gratuitas. Se os arquivos forem muito grandes, você pode precisar de uma conta premium.

Como compartilhar arquivos com o Google Drive?

Para compartilhar arquivos no Google Drive para que qualquer pessoa com o link tenha acesso, siga estes passos:

1. Abra o Google Drive (drive.google.com) e faça login, se necessário.
2. Selecione o arquivo ou pasta que deseja compartilhar.
3. Clique com o botão direito do mouse no arquivo ou pasta e selecione "Compartilhar" no menu suspenso.
4. Na janela de compartilhamento, clique em "Obter link compartilhável" ou "Copiar link" (dependendo da interface do Google Drive).
5. No menu suspenso ao lado do link, escolha quem pode acessar o link:
 - a. "Qualquer pessoa com o link" permite que qualquer pessoa com o link acesse o arquivo ou pasta.
 - b. "Qualquer pessoa na sua organização com o link" limita o acesso a pessoas dentro da sua organização.
6. Se desejar, você pode definir permissões adicionais, como permitir que as pessoas visualizem, comentem ou editem o arquivo.
7. Clique em "Copiar link" e compartilhe o link com as pessoas com quem deseja compartilhar o arquivo.

Lembre-se de que mesmo que o arquivo seja compartilhado com qualquer pessoa com o link, elas ainda precisarão do link para acessar o arquivo.



Como compartilhar arquivos com o OneDrive?

Para compartilhar arquivos no OneDrive para que qualquer pessoa com o link tenha acesso, siga estes passos:

1. Acesse o site do OneDrive e faça login na sua conta.
2. Navegue até o arquivo ou pasta que deseja compartilhar.
3. Clique com o botão direito do mouse no arquivo ou pasta e selecione "Compartilhar" no menu suspenso.
4. Na janela de compartilhamento, clique em "Obter um link" ou "Criar um link" (dependendo da interface do OneDrive).
5. Escolha o tipo de link que deseja criar:
 - a. "Somente visualização" permite que as pessoas vejam o arquivo, mas não o editem.
 - b. "Editar" permite que as pessoas vejam e editem o arquivo.
6. Copie o link gerado e compartilhe com as pessoas com quem deseja compartilhar o arquivo.
7. Se desejar, você pode definir uma data de expiração para o link ou protegê-lo com uma senha.
8. Clique em "Aplicar" ou "Concluído" para salvar as configurações de compartilhamento.

Lembre-se de que mesmo que o arquivo seja compartilhado com qualquer pessoa com o link, elas ainda precisarão do link para acessar o arquivo.

Agradecemos sua disponibilidade em inscrever a candidatura ao prêmio HDI de Melhor Gerente de Suporte do ano.

Boa sorte ao seu nomeado!

Atenciosamente

Comitê da premiação HDI Brasil

- E-mail: trofeu@hdibrasil.com.br
- Telefone: (11) 3071-0906