

# RETRO 2N 08/07/2026

## Retro da Squad — Dinâmica de Sinais

**Squad:** Suporte N1 — Novo Avanço **Squad Leader:** Wevert Ribeiro **Data:** 08/07/2026 **Formato:** dinâmica de post-its em três eixos — “Que pena que...”, “Espero que...”, “Que bom que...” **Board:** Miro — “Retro 2N”

---

### 1. Objetivo da dinâmica

Capturar, em uma única sessão, três leituras diferentes do mesmo momento da squad:

- **Que pena que...** — o que não está bom hoje: situações, episódios, atritos, contexto atual do trabalho.
- **Espero que...** — o que a squad espera, deseja ou almeja da empresa daqui em diante.
- **Que bom que...** — o que já é bom e satisfaz o time no dia a dia.

O foco não foi discutir cada ponto em profundidade dentro da sessão, e sim gerar um mapa amplo e honesto do estado da squad — para que o Squad Leader tenha um retrato completo e possa levar cada bloco às pautas adequadas (produto, RH, treinamento, liderança de tribo, 1:1).

### 2. Como conduzimos

Cada colaborador foi orientado a escrever livremente, em post-its no Miro, tudo o que viesse à cabeça dentro dos três eixos. Sem revisão, sem filtro. O time contribuiu com **44 cartões no total:** 13 em “Que pena que”, 15 em “Espero que” e 16 em “Que bom que”.

Os textos originais dos cartões foram preservados integralmente no anexo desta documentação (Anexo A). O corpo do documento traz a leitura temática consolidada.

## 3. Síntese por eixo

### 3.1. Que pena que... (13 cartões)

Concentra as dores da squad e do processo de trabalho. Os pontos se organizam em cinco temas principais.

**Ferramentas e insumos ausentes.** O time relatou não ter acesso hoje a ferramentas de IA (Codex/Claude) para exercer as atividades do suporte, embora vejam claramente onde essas ferramentas ajudariam. No mesmo eixo apareceu a limitação no acesso aos cursos da Alura (“não são todos que têm acesso”) e o desconforto com o parque de máquinas — tanto computadores da sede quanto os fornecidos pela empresa, descritos como defasados.

**Retrabalho vindo da implantação.** Dois cartões apontam para o mesmo processo: clientes que não são implantados “da maneira mais redonda possível” e implantação enviando clientes ao suporte sem passagem de bastão. O efeito prático é retrabalho e falta de contexto no primeiro atendimento.

**Ruídos no canal de atendimento.** Aparece com força a questão do WhatsApp — clientes que sempre chamam por esse canal, e atendimentos pelo WPP que não são contabilizados. Também surgiu o padrão de clientes que ignoram o suporte e chamam a diretoria direto, e a percepção de que “o cliente considera o suporte como contabilidade” — sinal de expectativa mal calibrada sobre o escopo do time.

**Pinpong entre squads.** Um cartão descreve com precisão um padrão operacional: quando o problema no frente de loja não é mapeado com exatidão, gera um gargalo em que o chamado circula (“pinpong”) entre squads sem resolução. Vale ser tratado como pauta específica de processo.

**Transparência de crescimento e continuidade.** Duas dores humanas: a falta de transparência sobre oportunidades de crescimento (incluindo vagas em outras squads) e o fato de colegas terem ido embora. São sinais que se conversam com o que apareceu forte no eixo “Espero que...”.

Além desses temas, um cartão “Ainda em avaliação” foi deixado como marcador — o Squad Leader vai retomar em 1:1 para entender.

### 3.2. Espero que... (15 cartões)

É o eixo com mais volume no tema **carreira e crescimento**, e onde aparece o pedido mais forte da squad em relação à empresa.

**Crescimento e efetivação.** Vários cartões pedem, com palavras diferentes, a mesma coisa: plano de carreira melhor definido e transparente, oportunidade de crescimento dentro da Avanço, efetivação dos estagiários, aparecimento de oportunidades em outras squads, e acesso a essas

oportunidades. É o tema com maior densidade do eixo.

**Compensação e benefícios.** Três frentes apareceram: aumento salarial com inclusão de wellhub, política de PLR mais transparente e acessível ao “baixo clero” (termo textual do cartão), e uma proposta mais ambiciosa — liberação de ações para funcionários, como em empresas de capital aberto.

**Acessos e capacitação.** O time pede acesso às ferramentas de IA (Codex/Claude) e liberação dos cursos da Alura. Além disso, pede que os acessos necessários estejam liberados até o fim do estágio.

**Home office e integração.** Duas expectativas próximas: que o home office seja o padrão, e que exista uma integração maior entre as equipes, para que a squad esteja por dentro de novas implementações e mudanças no produto.

**Processo e resposta.** Dois pedidos concretos: um checklist da implantação que reduza retrabalho no suporte, e retornos mais precisos sobre protocolos abertos — se serão desenvolvidos ou não.

### 3.3. Que bom que... (16 cartões)

O eixo com mais cartões — sinal positivo, e o tom é claramente sobre pessoas.

**Equipe unida e colaborativa.** Este é o tema dominante, com múltiplas variações da mesma ideia: temos uma equipe unida, colegas solícitos e parceiros, colaboração entre pares, gente para tirar dúvida, o time se ajuda. Apareceu de forma explícita em pelo menos seis cartões diferentes.

**Squad Leader e liderança.** Um cartão específico registra o Squad Leader como parceiro — reconhecimento direto do papel de liderança na squad.

**Autonomia e maturidade técnica.** O time reconhece que tem autonomia nos atendimentos, que a base de conhecimento está crescendo, que a equipe melhorou muito no conhecimento das regras de negócio, e que está dando conta das demandas sem gargalos. Sinal de amadurecimento operacional.

**Home office.** Aparece duas vezes como algo bom — reforçando o pedido do outro eixo de que vire padrão.

**Pertencimento e bem-estar.** Dois cartões falam de estar contente por fazer parte da Avanço (“fui aceito”, “faço parte”), e um reconhece que a empresa se preocupa com a saúde emocional dos colaboradores.

**Estágio chegando ao fim.** Um cartão marca positivamente que os estagiários estão chegando ao fim do estágio — reforçando, do lado bom, a expectativa do outro eixo por efetivação.

## 4. Cruzamentos que valem atenção

Alguns temas apareceram em mais de um eixo. Esses cruzamentos são os pontos onde a squad é mais consistente — e onde o Squad Leader tem sinal mais claro para agir.

- **IA e cursos Alura** — dor no “Que pena que” (não temos acesso) + pedido no “Espero que” (queremos ter). Sinal forte de demanda por capacitação e ferramentas.
- **Home office** — apareceu duas vezes no positivo (existe, gostamos) e uma vez no “Espero que...” (que vire padrão). Sinal de que a squad está preocupada com a continuidade do modelo.
- **Crescimento na carreira** — falta de transparência no “Que pena que” + múltiplos cartões no “Espero que”. É o tema mais denso da retro.
- **Efetivação dos estagiários** — colegas foram embora (“Que pena”), estagiários chegando ao fim (“Que bom”) e expectativa de efetivação (“Espero que”). Tema quente e com urgência prática.
- **Implantação e retrabalho** — dois cartões de dor no “Que pena que” + pedido específico de checklist no “Espero que”. Pauta operacional clara, provavelmente para levar em conversa com produto.

## 5. Próximos passos

O material desta retro será usado pelo Squad Leader em três frentes:

1. **1:1 individual.** Alguns cartões nomeiam sensibilidades pessoais (efetivação, crescimento, cartão “ainda em avaliação”). Serão tratados na próxima conversa individual com cada analista.
2. **Pauta de squad.** Temas operacionais — canal de atendimento por WhatsApp, pinpong entre squads, checklist de implantação — serão listados como pontos a serem discutidos na próxima reunião de squad, com definição de próximos passos.
3. **Escalação para tribo/produto/RH.** Temas fora da alçada da squad — política de PLR, plano de carreira, home office como padrão, liberação de cursos da Alura, acesso a ferramentas de IA — serão levados para a liderança de tribo e para as pautas com produto e RH nos próximos ciclos, com base neste material como evidência.

O retrato agregado desta retro será revisitado na próxima retro do time (data a definir) para verificar quais desses pontos mudaram, foram resolvidos ou continuam ativos.

---

# Anexo A — Transcrição literal dos cartões

Os cartões foram exportados diretamente do board do Miro, preservando exatamente o texto original escrito por cada colaborador (inclusive erros de digitação — a leitura fiel importa mais do que a correção).

## A.1. Que pena que... (13)

- Ainda em avaliação
- Implantação esta mandando clientes sem passagem de bastao
- Alguns colegas foram embora
- Alguns clientes não chamam o suporte e chama direto a diretoria
- Que pena que não são todos que tem acesso aos cursos da alura
- Que pena que nem sempre conseguimos mapear problemas no frente de loja com exatidão, o que muitas vezes gera um gargalo na resolução do problema com uma especie de “pinpong” do problema pelas squads
- Que pena que alguns clientes não são implantados da maneira mais “redonda” possível. Trazendo mais retrabalho para o suporte.
- Que pena que.. os atendimentos pelo wpp não são contabilizado
- O cliente considera o suporte como contabiilidade
- não recebemos acesso à ferramentas de IA (Codex/Claude) para exercer as atividades do suporte
- não temos transparência quanto à oportunidades de crescimento dentro da empresa (vagas em outras squads)
- os computadores da sede atrapalham o trabalho e os que a empresa fornece são bem defasados
- Alguns clientes sempre chamam no WhatsApp

## A.2. Espero que... (15)

- Tenha oportunidades de crescimento
- Espero que ate o fim do estagio tenhamos os acessos nescessarios
- Espero que Avanço comece uma politica de liberar “acoes” para os funcionarios como empresas de capital aberto
- o salário aumente e incluam wellhub
- Espero que planos de carreira sejam melhor definidos no futuro, com transperencia das oportunidades
- Oportunidade de crescimento dentro da Avanço
- Espero que... tenha oportunidade de todos os estagiários serem efetivados
- política de PLR seja mais transparente e acessível ao baixo clero
- O homeoffice seja o padrão
- apareçam oportunidades em outras squads
- Libere o acesso aos cursos da alura
- tenhamos acesso à ferramentas de IA (codex/claude) para exercer as atividades do suporte e desenvolver as habilidades com as ferramentas.
- Espero que tenhamos uma integração maior entre equipes, para estar por dentro de novas implementações por exemplo.
- o checklist da implantação seja contemplado para reduzir retrabalho no suporte
- Espero que tenhamos retornos mais precisos sobre protocolos, se vai ser desenvolvido ou não.

## A.3. Que bom que... (16)

- estamos em homeoffice
- Temos uma equipe unida que ajuda um a outro, e uma boa base de conhecimento para tirar duvidas
- Os colegas da SQUAD são solícitos e parceiros
- O time se ajuda e há colaboração entre os colegas
- Temos autonomia nos atendimentos

- Que bom que todos estão chegando ao fim do estágio.
- Que bom que ... o squad líder é parceiro
- Nosso base de conhecimento está crescendo
- que bom que temos bons colegas para ajudar nas demandas
- a empresa se preocupa com a saúde emocional dos colaboradores
- Que faço parte da avanço
- e equipe melhorou muito no conhecimento das regras de negócio
- Que bom que fui aceito na Avanço!
- Que bom que somos uma equipe unida e que posso contar com meus colegas para me ajudarem com dúvidas que eu possa ter em um atendimento
- Que bom que nossa equipe está dando conta das demandas. Sem gargalos.
- Existe o home office

---

*Registro elaborado em maio de 2026, a partir da leitura do board "Retro 2N" no Miro conduzido em 04/05/2026 pelo Squad Leader.*

---

Revision #3

Created 3 August 2026 11:44:48 by Wevert Ribeiro

Updated 3 August 2026 11:48:45 by Wevert Ribeiro