|  |
| --- |
| **Metas Suporte** |

|  |
| --- |
| Tempo acima do estipulado para primeiro 1°contato |
| Quantitativo |
| Preenchimento de tickets |
| Satisfação dos clientes |
| Solicitação de apoio |
| Reabertura de atendimento |

A apurações das metas, são realizadas mensalmente do dia 26, ao dia 25 do mês seguinte.

A apuração totaliza o valor de, R$ 358,00 (trezentos e cinquenta e oito reais) de premiação.

* **Tempo acima do estipulado para 1° contato:** Mensalmente será definido um percentual “aceitável” de tickets com o tempo máximo excedido para a realização do primeiro contato com o cliente. Atualmente o tempo máximo estipulado para a realização de contato é de no máximo 1 hora. Tempo este que poderá sofrer alterações segundo a avaliação da gestão, onde comunicará previamente alteração a ser aplicada para a próxima meta a se iniciar. Os tickets concluídos pelo setor de suporte são avaliados pelo supervisor, e os atendimentos que excederem este tempo de mais de 1 hora sem contato são inseridos a sigla “META\_PRI”, que será utilizada para filtrar e calcular o percentual de tickets que excederam o tempo estipulado para o primeiro contato.

O percentual definido não poderá ser excedido, pois, todo o percentual será utilizado para o abatimento junto ao valor do critério caso ultrapasse o percentual definido.

Quantidade de tickets que excederem o tempo é dividido pela quantidade de tickets concluídos para encontrar-se o percentual que estes tickets representam sobre os tickets concluídos.

**Exemplo:**

Percentual definido para a meta: 9%.

Total de tickets concluídos = 685

Tickets que excederam tempo de primeiro contato: 104

Cálculo: 104/ 685= 0,1518 x100 = 15,18%

Percentual apurado 15,18%

Cálculo: Valor da meta – (menos) percentual apurado.

R$ 138,00 - 15,18% = R$ 117,05

Caso o percentual calculado não exceda o definido, será premiado 100% do critério a equipe de suporte.

“Valor para o Critério: R$138,00 - Valor sujeito a alteração. Caso identificado a necessidade pela gestão, as alterações serão previamente informadas para a aplicação da próxima meta a se iniciar.”

**Quantitativo:** Cada operador deverá atingir uma quantidade de tickets concluídos. Este cálculo será realizado sobre o percentual definido pela gestão do suporte. É identificado a média de tickets concluídos para cada operador e cada operador deverá atingir o percentual mínimo definido. Ou seja, se o operador teve quantidade igual ou acima do percentual definido pela gestão, ele recebe 100% do critério; caso contrário, a premiação será calculada pelo percentual atingido multiplicado pelo valor do critério.

Exemplo:

Total de tickets concluídos: 1228

Total de operadores: 6

Média de tickets concluídos por operador: 204

Percentual definido pela gestão: 98%

204 x 98%= 199 tickets

Cada operador deverá concluir no mínimo 199 tickets para receber 100% do valor do critério estipulado. Caso não ocorra, o valor será calculado sobre o percentual atingido, total de tickets apurados divididos pela quantidade mínima de tickets concluídos por operador.

Exemplo:

Total de tickets concluídos: 1228

Meta 98% = 199 tickets

Operado X: 167 tickets concluídos

Cálculo aplicado: Tickets concluídos / (divididos) Meta X (multiplicados) por 100 para encontrar o percentual.

167 / 199 x 100 = 83,91%

Valor do critério X percentual atingido

R$ 110,00 x 83,91% = R$ 92,30

**Observação:** O percentual definido pela gestão não será divulgado para que não interfira no desempenho do colaborador(a), será disponibilizado um indicador para acompanhamento individual.

“Valor para o Critério: R$110,00 - Valor sujeito a alteração. Caso identificado a necessidade pela gestão, as alterações serão previamente informadas para a aplicação da próxima meta a se iniciar.”

* **Preenchimento de tickets:** O acompanhamento será diário, caso identificado o preenchimento insatisfatório, será inserido junto ao ticket a sigla “META\_PRE” que será utilizada para mapeamento desta situação, também serão analisados 10 tickets de cada operador dentro do período avaliado, com o objetivo de verificar se o preenchimento está adequado ou não.

A premiação segue as regras:

Se nenhum ou 1 ticket apresentou preenchimento insatisfatório, o operador receber 100% da premiação.

Se 2 tickets apresentaram preenchimento insatisfatório, o operador receber 80% da premiação.

Se 3 tickets apresentaram preenchimento insatisfatório, o operador receber 60% da premiação.

Se 4 tickets apresentaram preenchimento insatisfatório, o operador receber 40% da premiação.

Se 5 ou mais tickets apresentaram preenchimento insatisfatório, o operador não receberá a premiação.

“Valor para o Critério: R$ 20,00 - Valor sujeito a alteração. Caso identificado a necessidade pela gestão, as alterações serão previamente informadas para a aplicação da próxima meta a se iniciar.”

* **Satisfação dos clientes:** A meta satisfação dos clientes é calculada sobre o valor de referência definido pela gestão do suporte hoje definida em: 3,75%, sujeitos a alteração segundo a avaliação da gestão, essa que será previamente informada caso ocorra para a aplicação da próxima meta a se iniciar. Estando o operador abaixo do valor de referência, também perderá proporcionalmente o valor de premiação deste tópico.

Cálculo realizado sobre a meta:

|  |  |
| --- | --- |
| Tickets Avaliados | Quantidade |
| 1 Estrela | 0 |
| 2 Estrela | 5 |
| 3 Estrela | 1 |
| 4 Estrela | 13 |
| 5 Estrela | 7 |
| Total de tickets: | 26 |
| Média: | 3,85 |

É realizado a média ponderada: satisfação x Quantidade

1x 0= 0

2x5=10

2x1=3

4x13=52

5x7=35

Total apurado= 100 (estrelas)

Cálculo 100/26= 3,846 - Acima da meta estabelecida.

Caso o mesmo fique abaixo, exemplo 3,61% esse valor é dividido pela meta para encontrar o percentual para cálculo sobre o valor do quesito.

3,61 / 3,75 = 0,962 x R$ 50,00

Valor apurado do quesito = R$ 48,13.

“Valor para o Critério: R$ 50,00 - Valor sujeito a alteração. Caso identificado a necessidade pela gestão, as alterações serão previamente informadas para a aplicação da próxima meta a se iniciar.”

**Solicitação de apoio:** Será indicado junto aos tickets a sigla "META\_APO" quando identificada solicitação de apoio indevida, base de cálculo para o quesito será de 0,90, operador receberá a premiação completa desde que tenha feito solicitações indevidas em número igual ou abaixo da média. Aqueles que fizeram mais solicitações indevidas, terão o valor proporcional ao percentual descontado da premiação. Exemplo:

Colaborador: X

Apoio indevido = 1

0,90 / 1= 0,90%

R$ 20,00 x 0,90% = 0,18 x 100 = R$ 18,00.

Apoio indevido = 2

0,90 / 2 = 0,45%

R$ 20,00 x 0,45% = 0,09 x 100 = R$ 9,00.

“Valor para o Critério: R$ 20,00 - Valor sujeito a alteração. Caso identificado a necessidade pela gestão, as alterações serão previamente informadas para a aplicação da próxima meta a se iniciar.”

* **Reabertura de atendimentos:** Neste quesito, será avaliado os atendimentos reabertos por operador, é calculado quanto em percentual essa quantidade corresponde do quantitativo de cada operador. Caso o resultado do operador seja igual ou menor à referência (3% por exemplo), receberá 100% da premiação. De outra forma, haverá desconto na premiação proporcionalmente a quanto esse percentual for maior que a referência.

Exemplo:

Colaborador: Y - 252 tickets concluídos

Percentual definido: 3%

252 x 3% = 7,56 "tickets"

Tickets reabertos= 6

7,56 / 6 = 1,26 %

(Abaixo do percentual definido, receberá 100% da premiação).

Colaborador: X 90 tickets concluídos

Percentual definido: 3%

90 x 3% = 2,7 "tickets"

Tickets reabertos= 3

2,7/ 3 = 0,90 x R$ 20,00 = R$ 18,00

“Valor para o Critério: R$ 20,00 - Valor sujeito a alteração. Caso identificado a necessidade pela gestão, as alterações serão previamente informadas para a aplicação da próxima meta a se iniciar.”

**Todos os critérios acima descritos estão sujeitos a alterações, quando identificado esta necessidade, as alterações serão previamente informadas para a aplicação da próxima meta a se iniciar.**

**Período de vigência, 26/11/2023 à 25/11/2024**