	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3. DEFINIÇÕES.....	1
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. REGRAS BÁSICAS	3
7. CONTROLE DE REGISTROS.....	6
8. ANEXOS.....	7
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	9

1. OBJETIVO

Estabelecer regras e procedimentos para o pagamento de remuneração variável aos colaboradores que realizam atividades no atendimento.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

CPFL Atende.

3. DEFINIÇÕES


3.1 Remuneração Variável

É o conjunto de instrumentos de recompensa variável complementando o salário fixo do colaborador. Geralmente, a remuneração variável é atrelada ao desempenho profissional individual do colaborador, de uma equipe de colaboradores ou da empresa em sua totalidade.

3.2 Optimus Mutant (<http://ccm7app.cpfl.com.br/>)

Ferramenta de Workforce utilizada com integração ao DAC Genesys e Cloud, permitindo a otimização e gestão de força de trabalho, consolidação de dados realizados de cada agente, para melhor performance em gestão.

N.Documento: 19382	Categoria: Instrução	Versão: 1.1	Aprovado por: Renato Lourenço Vianna	Data Publicação: 18/04/2023	Página: 1 de 9
------------------------------	--------------------------------	-----------------------	--	---------------------------------------	--------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

3.3 Plataforma Genesys (<http://cpspaagenpul01:8090/BOE/BI>) e Cloud Mutant (<https://cpfl-gcxi.mutantcloud.com.br/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>)

Sistemas de acompanhamento em tempo real, com histórico de todas as informações referentes ao “0800”, como: Chamadas recebidas, chamadas atendidas, tempo médio de atendimento, etc.

3.4 SAP CCS

Sistema em que são gerados os serviços, informações e atividades solicitadas no call center.

3.5 *SpeakingTime*

Somatória, em horas, do tempo falado na Central de Atendimento.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Norma de Remuneração – GED nº 16347.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerência de Operações CPFL Atende – SSAO

- Divulgar para equipe os critérios e metas estabelecidas, através de reuniões de equipe.

5.2 Coordenadores de Tráfego/Operação

- Apurar, mensalmente, o desempenho dos colaboradores em relação às metas, e enviar para a SSH o relatório de apuração, até o dia 10 (dez) de cada mês.


5.3 Gerência de Remuneração e Planejamento – PGR

- Apropriar valores de remuneração, considerando o critério de recompensa para os colaboradores habilitados;
- Validar relatório apurado para envio à SSH.

5.4 Gerência de Serviços de RH e Processos - SSH

- Processar valores apurados e enviados pela PGR;
- Efetuar o pagamento em folha no mês subsequente à apuração.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19382	Instrução	1.1	Renato Lourenço Vianna	18/04/2023	2 de 9

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

6. REGRAS BÁSICAS

A CPFL Atende tem por objetivo incentivar e reconhecer a superação no desempenho de seus colaboradores, conforme diretrizes expostas no Programa de Remuneração Variável.

Os critérios da remuneração variável devem seguir as premissas e metas, com base no contrato atual, sendo passível de mudança das metas a cada 90 (noventa) dias (trimestral).

6.1 Cargos Elegíveis

- Atendente de Back Office;
- Atendente de Telemarketing (Jr, Pl e Sr);
- Supervisores de Telemarketing (I e II).

6.2 Apuração dos Resultados

A apuração dos resultados é realizada através dos relatórios extraídos pelos sistemas “Optimus Mutante”, plataformas “Genesys” e “Cloud Mutante”, pelos coordenadores da operação.

A apuração é realizada pela área de tráfego e ocorre mensalmente, até o dia 10 (dez) do mês subsequente.

Posteriormente, a área de tráfego envia a relação de colaboradores habilitados para a área de Remuneração - PGR, para validação das informações e apropriação dos valores de recebimento, conforme percentuais.

A área de Remuneração – PGR realiza a abertura de chamado para o “de acordo” da Gerência de Remuneração e direcionamento à Gerência de Serviços de RH e Processos – SSH, para o devido processamento em folha.

6.3 Remuneração

Para os colaboradores habilitados, a remuneração variável é calculada sobre o salário base do mês referencial de apuração, de acordo com o percentual atingido, com o limite de:

- Cargos de Atendentes de Back Office e Atendentes de Telemarketing - 30% sobre o salário base.
- Cargos de Supervisores de Atendimento – 20% sobre o salário base.


6.4 Critérios de Remuneração Variável

6.4.1 Para cargos de Atendente de Back Office e Atendente de Telemarketing

a) Desabilitadores

Quando o colaborador possuir um dos itens abaixo, estará desabilitado para a remuneração variável:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19382	Instrução	1.1	Renato Lourenço Vianna	18/04/2023	3 de 9

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

• **Tempo de empresa:** Colaboradores contratados com menos de 90 (noventa) dias, considerando até o último dia do mês vigente
Sistema para apuração: Optimus Mutant

• **Falta injustificadas:** Colaboradores que possuem faltas sem justificativa legal no mês vigente, de acordo com a convenção coletiva de trabalho.
Sistema para apuração: SAP, envio realizado pelo RH

• **Sanções administrativas:** Colaboradores que receberam quaisquer tipos de medidas disciplinares no mês vigente.
Sistema para apuração: Controle realizado pela coordenação de operação

• **Crítica de conduta:** Colaboradores que possuem crítica de conduta formalizadas pelos clientes no mês vigente.
Sistema para apuração: Optimus Mutant

b)Habilitadores

As metas estipuladas como habilitadores estão atreladas ao contrato entre cliente contratante e CPFL Atende (contratada), podendo ter alterações trimestrais em seus pesos/metras, de acordo com o contratado.

As metas são avaliadas por pesos, em que permitem que o colaborador possua oportunidades para receber um percentual salarial de acordo com as metas atingidas e suas faixas, conforme abaixo, para atendimento “Speaking Time” e células especializadas:


		Pontos:			
Speaking Time	Peso	←-----→			
Indicador:	#	0	30	60	100

• **IMA (Índice de Monitoria por Atendente):** Colaboradores que possuem nota de monitoria do mês superior a 85,01 (oitenta e cinco e zero um) pontos percentuais.
Sistema de apuração: Optimus Mutant.

• **Aderência de Escala:** Colaboradores que possuem aderência do mês superior a 85,01 (oitenta e cinco e zero um) pontos percentuais em relação a escala de trabalho publicada.
Sistema de apuração: Optimus Mutant.

• **TMA (Tempo Médio de Atendimento):** Tempo médio de atendimento consolidado de todas as chamadas atendidas no mês vigente. As faixas de TMA estão atreladas ao Skill do colaborador.
Sistemas de apuração: Genesys e Cloud Mutant.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19382	Instrução	1.1	Renato Lourenço Vianna	18/04/2023	4 de 9

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

• **Porcentagem de Reclamações Improcedentes Geradas:** Colaboradores que, do total de reclamações geradas, tiverem as reclamações improcedentes inferior a 10 (dez) pontos percentuais no mês.

Sistema de apuração: SAP CCS;

• **Deslocamento Improcedente** (Auditoria sobre deslocamento improcedente de chamadas): Colaboradores que, do total de deslocamentos improcedentes, tiverem menos de 2 (dois) no mês.

Sistema de apuração: Optimus Mutant

• **Chamadas Atendidas (média/dia):** De acordo com os dias escalados, a média de chamadas atendidas consolidada de todos os atendimentos no mês vigente. As faixas estão atreladas ao Skill do colaborador e jornada de trabalho

Sistemas de apuração: Genesys e Cloud Mutant

6.4.2 Para cargos de Supervisor de Telemarketing

a)Habilitadores:

As metas estipuladas como habilitadores, estão atreladas ao contrato entre cliente contratante e CPFL Atende (contratada), podendo ter alterações trimestrais em seus pesos/metras de acordo com o contratado.

As metas são avaliadas por pesos, onde permitem que o colaborador possua oportunidades para receber um percentual salarial de acordo com as metas atingidas e suas faixas, conforme abaixo, para atendimento “*Speaking Time*” e células especializadas:

		Pontos:			
Speaking Time	Peso	←-----→			
Indicador:	#	0	30	60	100

• **IMA (Índice de Monitoria da Equipe):** A média da equipe deve ser superior a 87 (oitenta e sete) pontos percentuais no mês.

Sistema de apuração: Optimus Mutant;


• **Aderência de Escala da Equipe:** A média da equipe deve ser superior a 89 (oitenta e nove) pontos percentuais no mês em relação a escala de trabalho publicada.

Sistema de apuração: Optimus Mutant;

• **TMA (Tempo Médio de Atendimento da Equipe):** Tempo médio de atendimento consolidado de todas as chamadas atendidas no mês vigente, de acordo com as faixas estipuladas.

Sistema de apuração: Genesys e Cloud Mutant

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19382	Instrução	1.1	Renato Lourenço Vianna	18/04/2023	5 de 9

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

• **Porcentagem de Reclamações Improcedentes Geradas:** De acordo com o que a equipe realizou do total de reclamações improcedentes inferior a 10 (dez) pontos percentuais no mês.

Sistema de apuração: SAP CCS;

• **Deslocamento Improcedente (D.I %):** Média dos deslocamentos improcedentes de chamadas gerada pela equipe inferior a 50 (cinquenta) pontos percentuais no mês.

Sistema de apuração: Optimus Mutant

• **Chamadas Atendidas (média/dia da equipe):** De acordo com os dias escalados da equipe, a média de chamadas atendidas consolidada de todos os atendimentos no mês vigente. As faixas estão atreladas ao Skill da equipe e jornada de trabalho.

Sistemas de apuração: Genesys e Cloud Mutant

6.5 Vigência

Os critérios estabelecidos neste documento possuem vigência a partir de julho/2021, por prazo indeterminado, podendo ser reavaliados conforme necessidade.

Tratamento de Dados Pessoais


A área de Recursos Humanos do Grupo CPFL, incluindo a CPFL Pessoas, trata os dados pessoais dos colaboradores mediante consentimento e com a finalidade de cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias, utilizando-se desses dados para processamento de informações relacionados aos processos de Recursos Humanos, em conformidade com a legislação vigente nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Para governança dos tratamentos, quaisquer eventos que possam colocar em risco a privacidade dos dados pessoais serão imediatamente comunicados aos colaboradores titulares dos dados.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Remuneração Variável_mes_ano	Diretório na Rede: \\pfl-cps-file\Tráfego\Ourinhos\01 - Relatórios\04 - Remuneração Variável.	Restrição de acesso	Por mês	5 anos	Descartar

N.Documento: 19382	Categoria: Instrução	Versão: 1.1	Aprovado por: Renato Lourenço Vianna	Data Publicação: 18/04/2023	Página: 6 de 9
-----------------------	-------------------------	----------------	---	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

8. ANEXOS

8.1 Formulário de Remuneração Variável do cargo de Supervisor de Telemarketing (I e II) mencionado no item “6.1 Cargos Elegíveis”:


REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - SUPERVISOR

Desabilitadores	<div>Métrica Financeira: 20% Salário Base VIGENCIA - JULHO 2021</div>
Perda prazo Feedback (Toda as fichas)	
Sanções	
Crítica de conduta da equipe: < ou = 0,5	

Calculo Crítica: Qtd Crítica / Volume CA + Processos * 10.000

Speak Time IRD GD CAC	Peso				
INDICADOR	#	0	30	60	100
% IMA	20	<=87	>87 <=91	>91 <95	>=95
DI (resultado da Auditoria % da equipe)	10	>=75%	<50% >= 30%	<30% >25%	<25%
Cadastramento Conta Digital (madrugada)	10	<=10	>=11 <12	>=13 <15	>15
Cadastramento Conta Digital		<=179	>=180 <200	>=200 <250	>250
ADERENCIA	10	<=89	>89 <=92	>92 <95	>=95
TMA	20	>=275	<275 >=272	<272 >270	<=270 >=210
CA Média Dia - Madrugada	20	<=13	<15 >=13	<16 >=15	>=16
CA Média Dia - Manhã/Tarde		<48	<53 >=48	<58 >=53	>=58
CA Média Dia - Ponta (escala Antes das 08:00)		<46	<50 >=46	<54 >=50	>=54
CA Média Dia - Ponta (escala após 18h)		<44	<47 >=44	<50 >=47	>=50
*Pesquisa de Satisfação	10	<4,30	>=4,30 <4,35	>=4,35 <4,40	>=4,40
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Madrugada		1			
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Manhã/Tarde		10			
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Ponta (escala Antes das 08:00)		9			
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Ponta (escala após 18h)		8			
*Indicador de CSAT está atrelado as quantidade de transferencias por faixa					

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19382	Instrução	1.1	Renato Lourenço Vianna	18/04/2023	7 de 9

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Recursos Humanos
	Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende

8.2 Formulário de Remuneração Variável dos cargos mencionados no item “6.1 Cargos Elegíveis” – Atendente de Back Office e Atendente de Telemarketing (Jr, PI e Sr):

Remuneração Variável CPFL Atende | Speaking Time e Células especializadas ST

Desabilitadores (Não Elegível)

Critica de Conduta
Sanções
Desconexão Chamadas (por parte Atendente)
< 90 dias de empresa
Faltas sem Justificativa Legal (Convenção)
Reclamações improcedentes - 1 auditada

Métrica Financeira: 30% Salário Base
VIGENCIA - JULHO 2021

*Alterado fatores de desempenho a partir de fev/23

Speak Time | IRD | GD | CAC | CRED

Peso

Indicador:	#	0	30	60	100
% IMA	20	<=88	>88 <=92	>92 <95	>=95
DI (Auditoria - 4)	10	>=3	2	1	0
Cadastramento Conta Digital	10	<=10	=>11 <13	=>13 <15	=>15
Cadastramento Conta Digital - Madrugada		<=0	=>01 <02	=>02 <03	=>3
ADERENCIA	10	<=90	>90 <=93	>93 <95	>=95
TMA	20	>=275	<275 >=272	<272 >270	<=270>=210
CA Média Dia - Madrugada	20	<=14	<16 >14	<17 >=16	>=17
CA Média Dia - Manhã/Tarde		<=50	<55 >50	<60 >=55	>=60
CA Média Dia - Ponta (escala Antes das 08:00)		<=48	<52 >48	<56 >=52	>=56
CA Média Dia - Ponta (escala após 18h)		<=46	<49 >46	<52 >49	>=52
*Pesquisa de Satisfação	10	<4,35	>=4,35 <4,40	>=4,40 <4,50	>=4,50
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Madrugada		3			
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Manhã/Tarde		12			
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Ponta (escala)		11			
+Média Transferidas Pesquisa de satisfação - Ponta (escala)		10			

*Indicador de CSAT está atrelado as quantidade de transferencias por faixa

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19382	Instrução	1.1	Renato Lourenço Vianna	18/04/2023	8 de 9

Título do Documento: Remuneração Variável - CPFL Atende