



FRENTE TÉCNICA (PROCESSOS DE MONITORAMENTO)

1.1 Acompanhamento e Monitoramento dos Indicadores (com base nos níveis dos serviços contratados)

o

1.2 Envio do Diário de Bordo (Indicadores monitorados do Ativo)

1.3 Auditoria da Monitoria de Qualidade > Atestar as classificações das monitorias realizadas; Calibragem > Calibrar conceitos das planilhas de monitoria entre os monitores Frente Técnica e a EPS e gestor do SEBRAE/PE

1.4 Acompanhamento dos Treinamentos de integração / produtos/ atendimento / reciclagens sem treinamento adequado ao Call Center;

1.5 Envio do relatório Mensal

1.1 Acompanhamento e Monitoramento dos Indicadores da EPS (com base nos níveis dos serviços contratados)

Indicadores: Os principais indicadores são:

- TMA: Tempo médio de atendimento (05min)
- TME: Tempo médio de espera
- INS: Índice de nível de serviço (85%)
- IAB: Índice chamada abandonada(5%)

Acompanhamento realizados pelos seguintes relatórios:

- **Relatório receptivo:** Relatório com o número de chamadas recebidas na operação.
- **Relatório Equal:** Relatório com o número de chamadas recebidas pela operação de acordo com o assunto.
- **Relatório gráfico receptivo:** Relatório com gráficos do número de chamadas recebidas a cada 30 minutos no receptivo por estado.
- **Diário de bordo:** Relatório com as informações de produtividade das demandas dos ativos.

Acompanhamento indicadores operação



1.2 Envio do Diário de Bordo (Indicadores monitorados do Ativo)

Diário de Bordo enviado pela EPS

Frente Técnica alinha as informações com a contratada

Indicadores Diário de Bordo:

- 1. Discadas: Número de Chamadas realizadas**
- 2. Alôs: Pessoas que atenderam as chamadas**
- 3. Não Alôs: Número de Chamadas realizadas - Pessoas que atenderam as chamadas**
- 4. CPC: Contato com a pessoa certa, clientes**
- 5. Não CPC: Pessoas que atenderam as chamadas - Contato com a pessoa certa**

Acompanhamento das Campanhas do Ativo

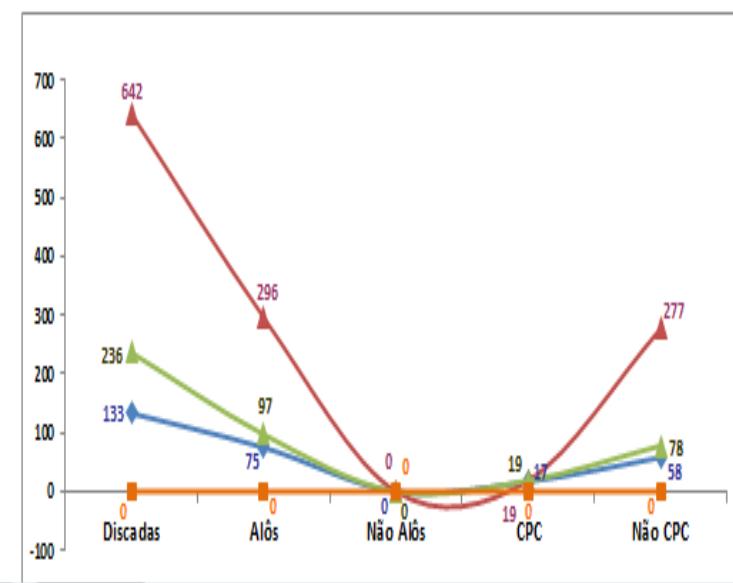


Sua ligação com o cliente.

Consolidado	Discadas	Alôs	Não Alôs	CPC	Não CPC
PE	133	75	58	17	58
PB	642	296	346	19	277
AL	236	97	139	19	78
SE	0	0	0	0	0
Geral	1.011	468	543	55	413

UF	% CPC	% Alôs	Sucesso
PE	23%	56%	12%
PB	6%	46%	95%
AL	20%	41%	37%
SE	0%	0%	0%
Média Total	16%	48%	48%

Ord	Mailing	UF	Dt Inicial	Prazo	Dt Final	Base	Discadas no Dia	Total de Discadas do Mailing	Não Discadas	Alôs (ATENDIDAS)	Não Alôs	CPC	Não CPC	Observações
2	Gestão_Empresarial_PE_28.03.2014	PE	28.03.2014	Andamento	-	281	93	26	140	41	52	13	28	
3	SEL_Cururipe_AL_31.03.2014	AL	31.03.2014	Andamento	-	671	1	26	391	0	1	0	0	
4	SEL_Delmiro_AL_31.03.2014	AL	31.03.2014	Andamento	-	610	69	26	389	28	41	7	21	
5	Técnicas_de_Negociação_PE_28.03.2014	PE	28.03.2014	Andamento	-	298	40	26	122	34	6	4	30	
6	Como_abrir_uma_empresa_C.G_PB_02.04.2014	PB	02.04.2014	Andamento	-	22.850	46	26	22.749	31	15	0	31	
7	Semana_MEL_Centro_PB_02.04.2014	PB	02.04.2014	Andamento	-	2.996	583	26	2.521	263	320	19	244	
8	SEMINÁRIO_DE_CRÉDITO_MUNDAÚ_AL_02.04.2014	AL	02.04.2014	Andamento	-	85	166	26	0	69	97	12	57	



1.3 Auditoria da Monitoria de Qualidade da EPS > Atestar as classificações das monitorias realizadas pela EPS; Calibragem > Calibrar conceitos das planilhas de monitoria entre os monitores Frente Técnica e a EPS e gestor do SEBRAE/PE



1.4 Acompanhamento dos Treinamentos de integração / produtos/ atendimento / reciclagens sem treinamento adequado ao Call Center

DATA	TEMA	PALESTRANTE	ESTADO	OBS
13/6/2013	Prêmio MPE	Claudia	PB	OK
21/6/2013	Programa Governo Cliente	Brena	PE	OK
25/7/2013	Cancelado (palestrante não veio)		PE	CANCELADO
26/7/2013	Gestão de negócios para o transporte (cargas)	Claudia	PB	OK
8/8/2013	Pesquisa compras governamentais	Jaqueleine	PE	OK
15/8/2013	Feira do empreendedor	Ana Luzia	AL	OK
26 e 27/8/2013	Na medida	Instrutoria	Provider	OK

DATA	TEMA	PALESTRANTE	ESTADO	OBS
19.03	MEI/OFICINA SEI CONTROLAR MEU DINHEIRO		PE	OK
25.03	Nota fiscal, baixa, alteração (MEI)	Alexandro	PB	OK
28.03	Argumentação	Everton	Provider	OK

DATA	TEMA	PALESTRANTE	ESTADO	OBS
07.04	FEIRA DO EMPREENDEDOR		PB	

DATA	TEMA	PALESTRANTE	ESTADO	OBS
22.05	Empreender PB	Provider	PB	

DATA	TEMA	PALESTRANTE	ESTADO	OBS
06.06	Pesquisa feira do empreendedor PB	Sebrae	PB	

DATA	TEMA	PALESTRANTE	ESTADO	OBS
09.07	OSE (Oficina Sebrae de empreendedorismo)	Amanda Bentes	AL	
09.07	Pagamento (cursos, oficinas) via portal	Maria José Borba	PB	
26.07	Nota fiscal;motivação	Instrutoria Provider		

DATA	TEMA	PALESTRANTE	ESTADO	OBS
19.08	Cadastro PJ, IPTU, Locação de imóvel, Baixa do MEI,	Provider/instrutoria	AL	

1.5 Envio do relatório Mensal

Relatório 07/2014 SEBRAE Bloco NE
Referente ao mês de JUL-14

**Monitoramento Frente Técnica da Central de
Relacionamento SEBRAE Bloco NE**

Objetivo: Relatório referente ao Monitoramento FRENTE TÉCNICA DE APOIO E SUPORTE AOS GESTORES ESTADUAIS NO ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OPERADORA DE CALL CENTER PARA O SEBRAE / BLOCO NORDESTE referente ao **Mês de JULHO de 2014**.

PERNAMBUCO

METAS MOBILIZADORAS

METAS MOBILIZADORAS	Previsto Mês	Realizado Mês	% Mês	Previsto Ano	Realizado Ano	% Ano
Ligações Receptivo	4.750	5.672	119%	57.000	42.955	75,36%
Ligações Ativo / CPC	8.333	1.674	20,09%	100.000	5.315	5,32%

GRÁFICO DE CHAMADAS DO RECEPTIVO E ATIVO – PERNAMBUCO



**Relatório enviado pela Frente técnica mensalmente com as
seguintes informações :**

- 1. Indicadores do receptivo e ativo**
- 2. Registros treinamentos**
- 3. Quantitativo de mailings trabalhado no decorrer do mês**
- 4. Pontos positivos e negativos da operação**

GESTÃO DE PESSOAS (EPS)



1. Gestão de Pessoas

**1.1 Programa de Recrutamento
e Seleção de Pessoal;**



**1.2 Programa de Capacitação
continuada, Treinamento e
Reciclagem;**



**1.3 Programa de Melhoria de
Desempenho (Prêmios e
Incentivos; Monitoramento da
Qualidade, Comunicação;
Treinamento continuado).**

1.1 Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoa



Encaminhados para treinamento.



Triagem com a Coordenadora e Instrutor do contrato SEBRAE/PE.



Avaliações de Audiometria e Fonoaudiologia.



Entrevista com os candidatos e uma avaliação de Português, Matemática e Conhecimentos Gerais



Análise de Perfil (Currículo)

- **Plano de treinamento inicial** :No treinamento inicial são apresentados os principais produtos do Sebrae, as informações mais relevantes para o atendimento e as principais técnicas de atendimento operacional. Além do institucional da empresa prestadora do serviço. O candidato entra em contato com o conteúdo Sebrae (Teoria) e pratica através do “CARONA”, onde ele acompanha o atendimento dos demais operadores. Cada dia de treinamento contém 4 horas de duração. O conteúdo aplicado em todo o treinamento está inserido na pasta da operação, caso o operador sinta alguma dificuldade em determinado assunto ele pode consultar de forma simples e prática, uma vez que o material está dividido em temas e principais dúvidas
- **Re-capacitação:** A re-captação ocorre de forma constante na operação, baseadas nas principais dificuldades apontadas pelas monitoras de qualidade e demandas dos clientes externos.
- **Tipo de treinamento:**
 - **Treinamento Inicial:** Apresenta o conteúdo Sebrae para o candidato
 - **Treinamento de Re-capacitação:** Visa melhorar as dificuldades apresentadas pelos operadores em um determinado conteúdo.
 - **Treinamento Motivacional:** Têm como principal objetivo alavancar a auto estima do operador fazendo com que esta motivação seja passada para o cliente final.

- 
- **Aprovação:** A aprovação é feita após aplicação de prova
 - **Treinadores:** Os treinamentos são realizados pelo instrutor ou monitoria, quando necessário.
 - **Aprovação:** Os indicadores levados em consideração são a prova, comportamental e perfil do candidato. Com relação à sua evolução, os supervisores acompanham através dos feedbacks realizados, onde o operador poderá saber seus pontos favoráveis e em construção.

1.2 Programa de Capacitação continuada, Treinamento e Reciclagem (EXEMPLO)

Datas dos próximos treinamentos/ações a serem realizados aos sábados		
Data	Tema	Responsável
30/8/2014	Comportamento, planilhas, números de registros no siacweb, dentre outros.	Supervisão / Tráfego
27/9/2014	Pontos de Melhorias, ligações zeradas, casos críticos, dentre outros.	Monitoria
25/10/2014	CineSEBRAE: Momento de lazer e descontração com exibição de filmes, além de pipocas e refrigerante.	Supervisão / Monitoria / Instrutoria
29/11/2014	Seminário da Qualidade (apresentação de trabalhos com temas diversos sobre o produto). Ex: SEBRAETEC, NAN, ALI, MEI...	Monitoria / Instrutoria
12/12/2014	Oscar SEBRAE (operadores indicados ao Oscar, como os destaques da operação).	Supervisão / Instrutoria / Monitoria / Tráfego e Coordenação

1.3 Programa de Melhoria de Desempenho (Prêmios e Incentivos; Monitoramento da Qualidade, Comunicação; Treinamento continuado).

- **Meio comunicação:** As principais informações necessárias na operação ficam disponíveis na pasta da interna , onde é possível o operador acessar de forma remota as principais informações do Sebrae como os eventos, além de procedimentos.
- **Codificadores/Emissores:** A instrutoria é responsável pelo envio e organização das informações.
- **Garantia do entendimento:** A confirmação do entendimento é feita de forma oral na operação pelo instrutor e monitor de qualidade, e as cobranças para acompanhamento das informações são feitas pela supervisão.

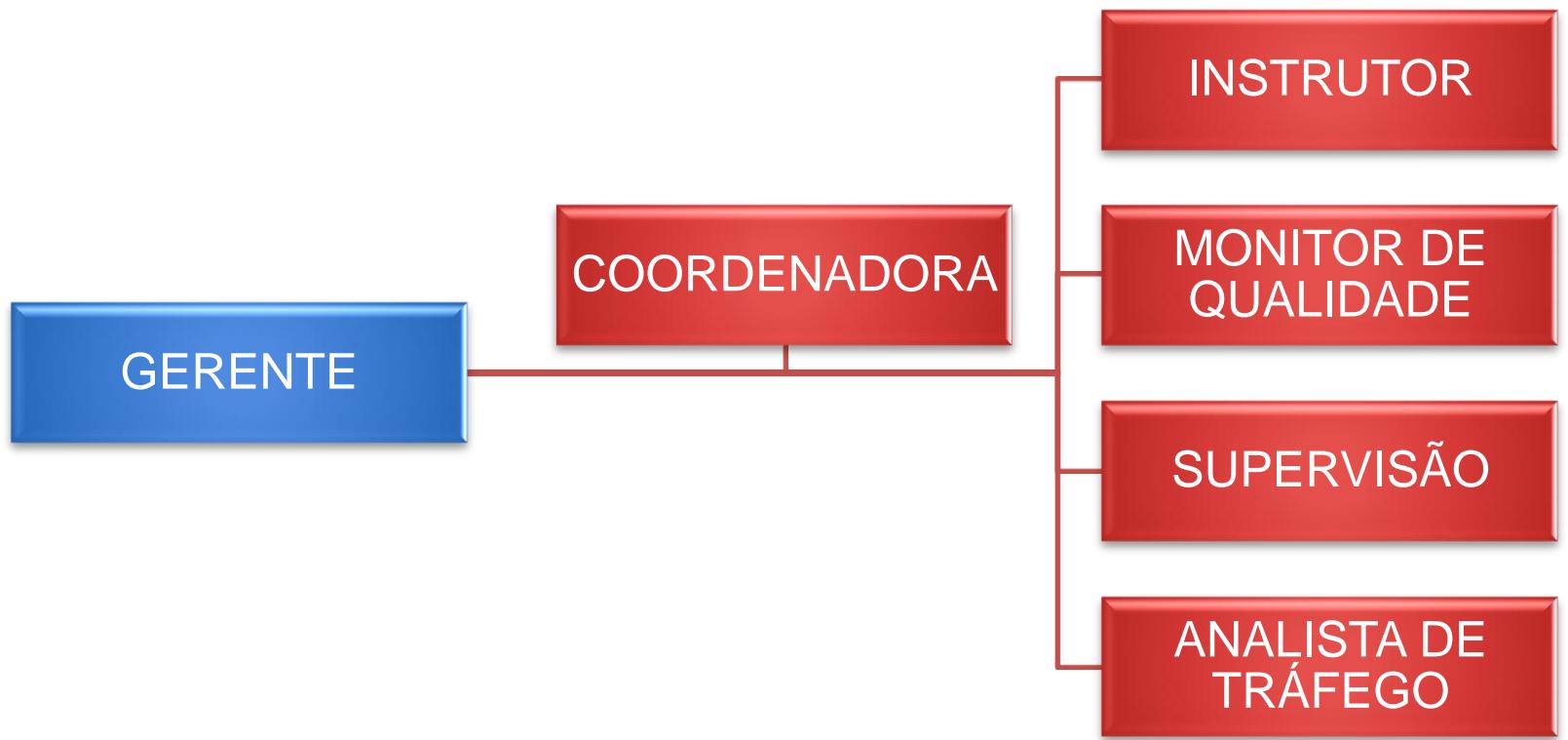
Serviços Prestados

20 operadores realizando atendimento ativo e receptivo

Atendimento Eletrônico via URA

Realizamos o Call back, que é o retorno das ligações para os clientes que ligaram para a nossa central e não foram atendidos e em caso de retorno necessário quando o cliente aguarda um retorno nosso.

Serviço de apoio e Suporte ao atendimento é realizado pela supervisão, monitoria e instrutoria.



- 
- Supervisão – Atividades: Acompanhar o desenvolvimento das equipes; ABS; realização de reuniões periódicas; feedbacks mensais e pontuais quando necessário; acompanhamento de folha de ponto; Campanhas motivacionais, dentre outros.
 - Tráfego – Atividades: Acompanhamento do NS; Envio do Diário de bordo; Análise e envio de Relatórios com os consolidados diários e mensais das ligações recebidas e realizadas; dentre outros.
 - T.I – Atividades: Suporte imediato as operações com o objetivo de realizar reparo no sistema informatizado, atua também com melhorias em nossas ferramentas de atendimento e implantação de softwares caso necessário, dentre outros.
 - Instrutoria – Atividades: Treinamento inicial dos candidatos que deverão ingressar na Central de Relacionamento, treinamento de reciclagens com os pontos levantados pela monitoria, cliente... Treinamentos motivacionais, técnicas de atendimento e vendas, além da criação de scripts para ativo e receptivo, dentre outros.

2. Gestão de Processos MACRO

**.: 2.1.1 Teleatendimento Receptivo:
Descrição e Níveis de Atendimento;**

**.: 2.1.2 Serviço de Retorno das
Solicitações e Telemarketing Ativo;**

**.: 2.1.3 Serviço de Elaboração e
Implantação de Scripts e Fluxo de
Atendimento;**

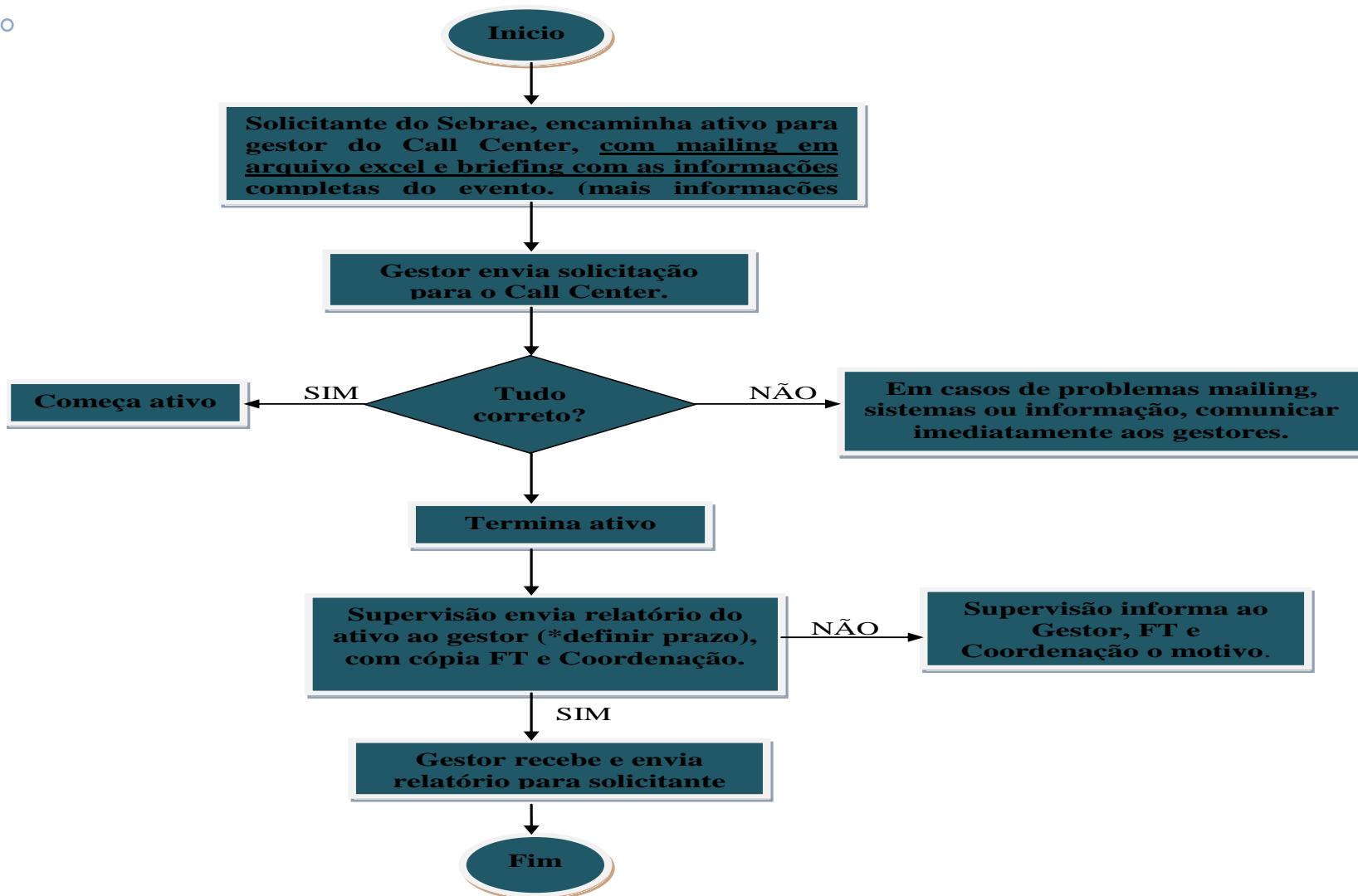
**.: 2.1.4 Serviço de Apoio e Suporte ao
Atendimento;**

**.: 2.1.5 Serviço de Controle de
Qualidade, Monitoria, Avaliação e
Auditoria Interna;**



2.1.1 Teleatendimento Receptivo: Descrição e Níveis de Atendimento (Verificar anexo IV do TR)

2.1.2 Serviço de Retorno das Solicitações e Telemarketing Ativo(Proposta)



.: 2.1.3 Serviço de Elaboração e Implantação de Scripts e Fluxo de Atendimento;

Envio de Informações para o atendimento:

Ativo: Recebe dos gestores do SEBRAE uma demanda de cursos (treinados em nossa central pela instrutoria) a serem oferecidos pela Central, além dos informativos realizados.

Receptivo: Conteúdo aplicado nos treinamentos pela instrutoria (de várias formas como: Seminário, teatro) e quando podem os gestores do SEBRAE aplicam algum treinamento.

Essas informações e demandas, são enviadas e recebidas por e-mail, as vezes por telefone e pessoalmente.

2.1.4 Serviço de Apoio e Suporte ao Atendimento

Tráfego – Atividades:

- Acompanhamento do NS
- Envio do Diário de bordo
- Análise e envio de Relatórios com os consolidados diários e mensais das ligações recebidas e realizadas



2.1.5 Serviço de Controle de Qualidade, Monitoria, Avaliação e Auditoria Interna

São monitoradas por mês para lançamento de planilha 4 ligações por operador, além das ligações monitoradas diariamente para alinhamento das informações.



As monitoras realizam as monitorias, e repassam para a supervisão aplicar o feedback (exceto caso de ligações zeradas, que devem ser aplicadas pelos monitores), quando há necessidade de um feedback imediato o próprio monitor realiza.



Em média são monitoradas 4,4% do total de ligações recebidas e realizadas



As monitoras também realizam ações de melhorias como campanhas: Clube de pontos, Santa Ajuda, Xô Gerúndio, destaque do mês, dentre outras.

.. 2.2.1 Envio dos relatórios de Indicadores de Qualidade dos Serviços (Ativo e Receptivo);



.. 2.2.2 Envio dos relatórios e planilhas de Indicadores de Qualidade dos Agentes.

S E B R A E	APRESENTAÇÃO			0,00		Média
	Inicia o atendimento corretamente (Script)	SIM	SIM	SIM	SIM	
	ADERÊNCIA DOS PROCEDIMENTOS UTILIZADOS					
	Fornecer Informações Completas	SIM	SIM	SIM	SIM	
	Transmite as Informações com Segurança	SIM	SIM	SIM	SIM	
	HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO					
	Lingua portuguesa (Regras gramaticais)	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Utiliza-se de Linguagem Formal/utiliza vícios de linguagem	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Impostação da Voz	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Cortesia	SIM	SIM	SIM	Sim	
S E B R A E	Personaliza o Atendimento	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Objetividade no Atendimento	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Atenção / Interesse	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Confirma Entendimento com o Cliente	SIM	SIM	SIM	Sim	
	USO DE TÉCNICAS DE ATENDIMENTO					
	Solicita que o Cliente Aguarde um Momento	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Informa o Motivo da Espera	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Proatividade	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Agradece a Espera, ao retornar ao atendimento.	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Argumenta vendendo os benefícios do curso	SIM	SIM	SIM	Sim	
S E B R A E	Não Interrompe o Cliente	SIM	SIM	SIM	Sim	
	Habilidade da Identificação de Problemas	SIM	SIM	SIM	Sim	
	NÃO CONFORMIDADE - FALHA GRAVE					
	Realiza o script inicial	SIM	SIM	Sim	SIM	
	Solicita CPF/CNPJ, para registro no SIACWEB	SIM	SIM	Sim	SIM	
	Registra as informações de forma completa no SIACWEB	SIM	SIM	Sim	SIM	
	Atualiza os dados do cliente no SIACWEB	SIM	SIM	Sim	SIM	
	Efetiva venda/reserva/inscrição com o consentimento do cliente	SIM	SIM	Sim	SIM	
	Não realiza comentários que comprometam a imagem da empresa, colaboradores/concorrentes/cliente	SIM	SIM	Sim	SIM	
	Fornece as Informações Corretamente	SIM	SIM	Sim	SIM	
S E B R A E	Tratamento Inadequado/ Realizou queda abrupta e proposital da ligação	SIM	SIM	Sim	SIM	

Qualidade

Ficha de monitoria

- **Monitores:** São dois monitores de qualidade, responsáveis pelos quarenta operadores do turno da manhã e tarde.
- **Amostragem e quantidade de monitorias :**São realizadas monitorias constantes informais no decorrer do mês, sendo destas quatro formais registrada em planilha.
- **Feedback:** Os feedback são realizados constantemente na operação, bem como, de maneira formal e individual uma vez por mês.
- **Planos de ação em caso de baixa qualidade:** Feedback de melhoria constante e campanhas motivacionais voltadas para a melhoria do atendimento.
- **Avaliação Global:** São avaliados pelas atendimentos de qualidade, além dos demais fatores de desempenho, exemplo:ABS.

Tecnologia e Infra

Micro computadores

Redes de Telefonia

Lógica

Elétrica

Ambiente climatizado (NR 17);

Ferramentas de trabalho (head-seat
protetor auricular; garrafas

Softwares

No breack

Gravação digital

URA (Unidade de Resposta Audível

DAC : Distribuidor Automático de Chamadas

Banco de Dados;

PA móvel;

CTI (controle de telefonia);

RH: Recrutamento; Folha
de Pagamento;
Capacitação/Retenção de
Talentos.

Processos: Contratos;
Campanhas;
Dimensionamento;
Métricas; Avaliações

RELATÓRIO SEBRAE NACIONAL

Mês:

Ano:

Uf:

ABRIL

2013

PE

Consolidado Sebrae

Ajustar Metas

Por Equipe

Ajustar Outros

1. PJ, INFRA ESTRUTURA, MULTI MEIOS E CUSTOS

1.1 Funcionamento da Central

Horário Inicial:

08:00

Horário Final:

20:00

Funcionamento Diário:

12:00

Dias Úteis:

23

Qtde de PA's:

10

Gestão:

6

Forma de preenchimento

Diário

Total do Mês

20

Qtde Mensal

01-seg

02-ter

03-qua

04-qui

05-sex

Atendentes

20

20

20

20

20

1.2 Custos

Com pessoal:

0,00

Com Equipamentos:

0,00

Com Espaço Físico:

0,00

Com Tecnologia:

0,00

Com Ligações Ativas

0,00

Com Lig. Receptivas

0,00