

O APRENDIZ

EM BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA
2024





**“A MENTE QUE SE ABRE A
UMA NOVA IDEIA JAMAIS
VOLTARÁ AO SEU
TAMANHO ORIGINAL!”**

OLIVER WENDELL HOLMES SR.

MUITOS FORAM CHAMADOS

É VOCÊ
FOI O ESCOLHIDO



BEM-VINDO APRENDIZ!

A melhoria contínua visa tornar seus resultados cada vez melhores, mais eficientes e eficazes, sejam eles no treinamento inicial, em acompanhamento dos novos, na operação como um todo e ainda dentro da equipe Qualidade.

É um processo cíclico e sem fim, afinal, sempre há novas oportunidades de melhoria para serem identificadas e colocadas em prática.



PREPARADOS?

SELECIONADOS

TIME 1



ANA LÍVIA

RE
Bauru



CAETANO

ATENDIMENTO AUTO
Bauru



LÍVIA

CORRETOR AUTO
Lins



ALANNA

CHAT AUTO
CORRETOR AUTO
Bauru



SELECIONADOS

TIME 2



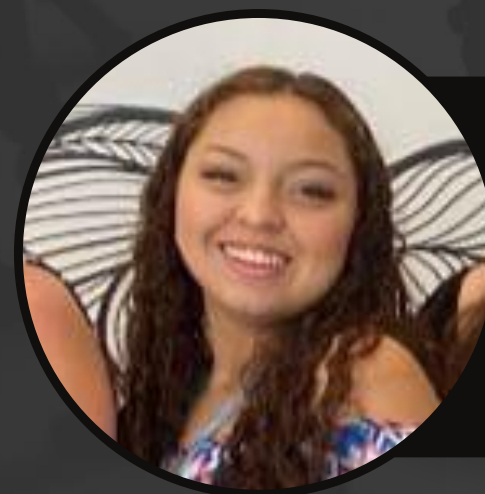
BRUNO

REDE DE AGÊNCIAS
Bauru



CARLOS

RESGATE
Bauru



MARIANA

PREVIDÊNCIA
Bauru



MATHEUS

PREVIDÊNCIA
Lins



SELECCIONADOS

TIME 3



PABLO

VIDA + SINISTRO
Bauru



JULIA

CORRETOR BVP
Bauru



FRANCIELY

VIDA + SINISTRO
Lins



NICOLE

HD
Lins



SELECCIONADOS

TIME 4



ELIBERTON

HD
Bauru



PAULO

SAC
Bauru



JULIA

MÍDIAS
Bauru



LUCAS

SAC LIBRAS
Bauru



SELECIONADOS

TIME 5



NEANDRO



REFERENCIADO

Lins

A partir de 01/05/2024



RUTH



REFERENCIADO

Lins

A partir de 01/05/2024

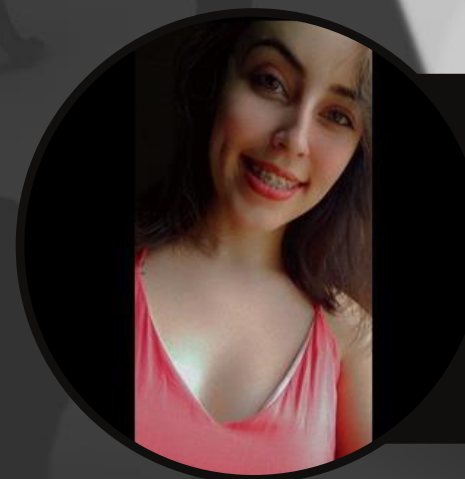


JULIANA



SAÚDE (SABS)

Lins



ARIELI



SAÚDE MEDISERVICE

Bauru



VICTORIA



CORRETOR SAÚDE

Bauru

SELECIONADOS

TIME 6



PHELIPPE
REFERENCIADO
Bauru



FELIPE
SAÚDE (SABS)
Bauru



GABRIELLY
SAÚDE (SABS)
Bauru



ISABELA
SAR
Bauru



ANA GABRYELLA
REFERENCIADO MEDISERVICE
Bauru



INICIANDO A JORNADA

TAREFA 1

PERÍODO DA CAMPANHA

MÓDULO I

MARÇO | ABRIL | MAIO |
JUNHO | JULHO

MÓDULO II

AGOSTO | SETEMBRO |
OUTUBRO | NOVEMBRO |
DEZEMBRO

EQUIPES TEMAS

01

AUTOCONSCIÊNCIA

02

AUTOGESTÃO

03

AUTOMOTIVAÇÃO

04

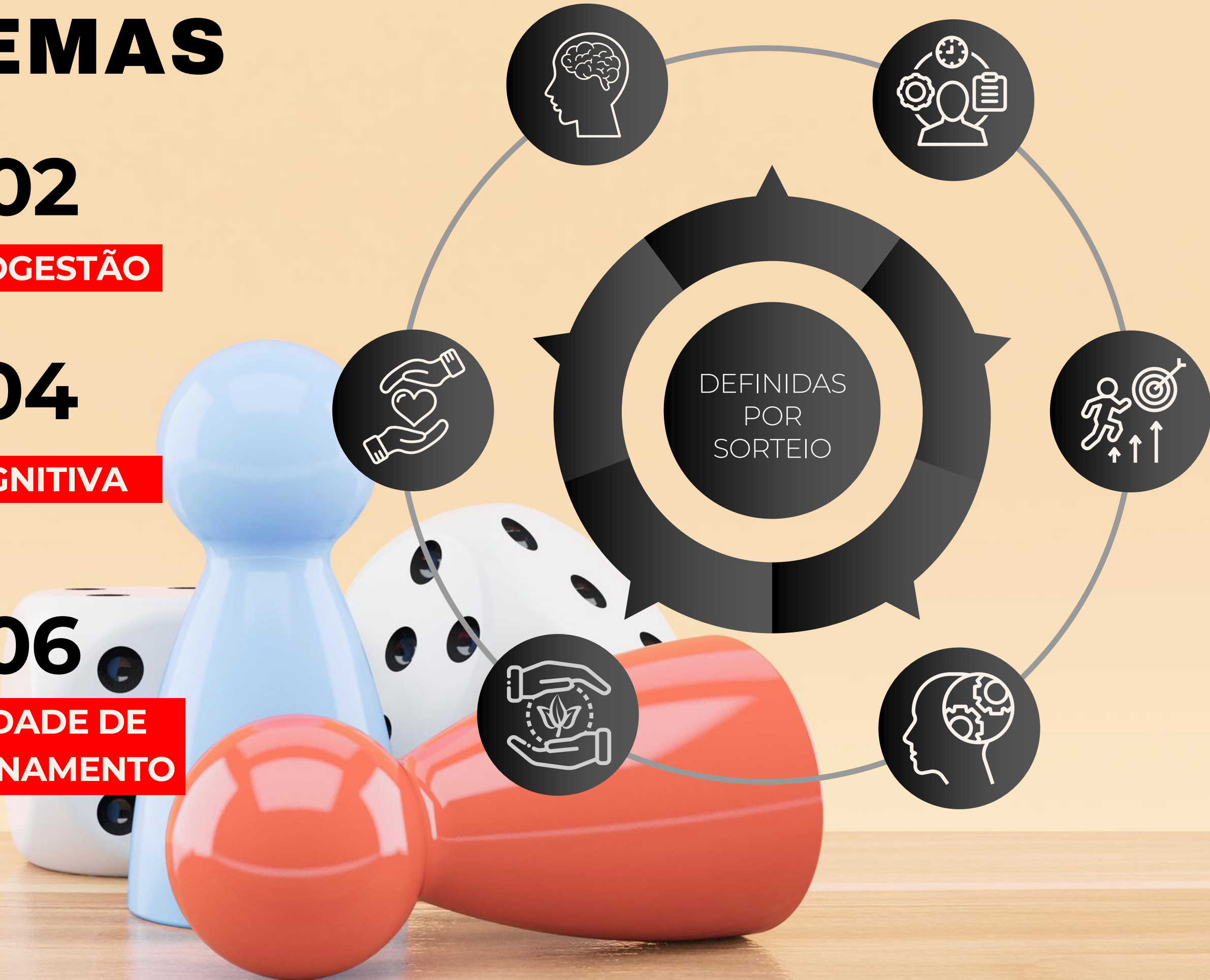
COGNITIVA

05

CONSCIÊNCIA SOCIAL

06

HABILIDADE DE RELACIONAMENTO



INDICADORES

QUALIDADE

NOTA
RECLAMAÇÃO
COACH NOVOS

NPS

NOTA
RESULTADO
NOVOS
EXCELÊNCIA E
QUALIDADE

% TRANSFERÊNCIA

PRODUTIVIDADE

TMA
TMS
ABS

O APRENDIZ

INDICADORES COM TURMA

		BARE	BVP	CORRETOR	GBS	SAÚDE
QUALIDADE	Média de Monitoria Qualidade + Supervisor, durante os 90 dias	85%	85%	85%	85%	85%
ABSENTEÍSMO	Índice ao final da turma em Treinamento Inicial *Caso o multiplicador não realize treinamentos no período, será considerada a evolução a partir das ações realizadas na operação	2,5%	4,5%	3,0%	3,0%	4,0%
NPS	NPS durante os 90 dias - Zona de Excelência e Qualidade *Caso a célula não utilize esse indicador, será considerada Reclamação de Comportamento	90%	90%	90%	90%	90%
NPS_Transferência	Realizar as transferências dos contatos	78%	78%	78%	78%	78%
Coach Novos	Avaliação dos apontamentos/reclamações de produto e redução dos indicadores com: produção conteúdo, aplicação, avaliação de aprendizagem, bem como sugestões de melhorias no SAA/SIGA. Caso não haja reclamação, será avaliado o resultado de TMS	95%	95%	95%	95%	95%
TMA	Entrega deste indicador dentro da média	Meta mês	Meta mês	Meta mês	Meta mês	Meta mês

META DESAFIO:

- ✓ Qualidade_90%
- ✓ Absenteísmo_abaixo 20%
- ✓ NPS novos_100% (zona de excelência + qualidade)
- ✓ NPS_Transferência_ 85%
- ✓ TMA_abaixo 10%
- ✓ Coach Novo_100%



O APRENDIZ

INDICADORES SEM TURMA

		BARE	BVP	CORRETOR	GBS	SAÚDE
QUALIDADE	Média de Monitoria Qualidade da Célula	85%	85%	85%	85%	85%
NPS_Nota	Atingir nota mínima de excelência	75%	75%	75%	75%	75%
NPS_Nota	Não ter nenhum operador na zona aperfeiçoamento/crítica	0%	0%	0%	0%	0%
NPS_Transferência	Realizar as transferências dos contatos	78%	78%	78%	78%	78%
RECLAMAÇÃO PRODUTO	Avaliação dos apontamentos/reclamações de produto e redução dos indicadores com: produção conteúdo, aplicação, avaliação de aprendizagem, bem como sugestões de melhorias no SAA/SIGA. Caso não haja reclamação, será avaliado o resultado de TMS	15	40	8	15	45
TMA	Entrega deste indicador dentro da média	Meta mês	Meta mês	Meta mês	Meta mês	Meta mês

META DESAFIO:

- ✓ Qualidade_90%
- ✓ NPS nota_78%
- ✓ NPS_Transferência_85%
- ✓ Reclamação produto_abaixo 10%
- ✓ TMA_abaixo 10%



TAREFAS

TRIMESTRAIS

TAREFA 1

Com base no conhecimento adquirido, disponibilizar os materiais em:

- EaD
- SEMINÁRIOS
- GAMIFICAÇÃO
- MENTORIA
- MICROLEARNING
- WORKSHOP / OFICINA

TAREFA 2

- Aprendizagem criativa
- Andragogia
- Taxonomia de Bloom
- Metodologias Ativas
- Construtivista
- Storytelling

TAREFA 3

Aplicar a metodologia e verificar os resultados

DESAFIOS

DESAFIO 1

BOAS PRÁTICAS NA
PRODUÇÃO DE VÍDEO
AULA

Mês: ABRIL

DESAFIO 2

CONCEITOS DE
APRENDIZAGEM
CRIATIVA

Mês: MAIO

DESAFIO 3

EXCELL
INTERMEDIÁRIO

Mês: JUNHO

DESAFIO 4

DESIGN THINKING
PARA EDUCADORES

Mês: JULHO

DESAFIO 5

ORGANIZAÇÃO
PESSOAL

Mês: AGOSTO

DESAFIO 6

POSTURA E IMAGEM
PROFISSIONAL

Mês: SETEMBRO

DESAFIO 7

COMUNICAÇÃO
EMPRESARIAL

Mês: OUTUBRO

DESAFIO 4

RESILIÊNCIA

Mês: NOVEMBRO

PREMIAÇÕES

Carregando Novidades...



Aguarde!

“O desenvolvimento não é alcançado apenas por meio do que você aprende, mas também pelo que você aplica”

Brendon Burchard
Um dos maiores coaches de alta performance do mundo

