**SEP 0545 - Situação problema 7**

Andre de Moraes Bauer Nº USP: 11372802

Augusto Faustino da Silva Nº USP: 11803163

Eduarda Guimarães Torquetti Nº USP: 12749481

Guilherme Moreira da Silva Nº USP: 11859134

Valor = 2,0; Nota = 1,5.

Boa descrição da situação-problema, mas falta a formulação do problema para direcionar foco na solução. Ficou vago.

Ações de solução = muito boas

Diagnóstico do problema:

Identificou-se que o setor enfrenta dificuldades no que diz respeito a intermediar produtividade e satisfação dos colaboradores. Com a Márcia havia uma abordagem bem empática por ela já ter passado pelo serviço que as demais passaram e consequentemente um baixo nível de rotatividade dos funcionários, quando o Gabriel entrou foi cobrado muito da parte de produtividade e resultados, alcançaram esse resultado porém a insatisfação dos colaboradores aumentou, o nível de rotatividade também, além da insatisfação dos clientes com problemas não resolvidos.

Formulação do problema ?????

Solução:

-Recomenda-se ao diretor da empresa que ofereça um treinamento de liderança para o Gabriel de forma que ele consiga intermediar resultados satisfatórios.

-Oferecer treinamentos adequados para um melhor atendimento a partir dos indicadores.

(dado as queixas e a taxa de rotatividade)

-Mudar os indicadores de avaliação de desempenho das atendentes: valorizar o número de casos resolvidos e NPS em vez do número de chamadas por hora.