

Resumo das Regras de Negócio

Configuração de Formulário de Monitoria de Qualidade

- A **Monitoria de Qualidade** pode ser aplicada apenas a atendimentos receptivos (*inbound*). Contatos ativos (*outbound*) não serão avaliados.
- Podem ser avaliados atendimentos receptivos de Voz e de canais de *Chat*.
- Os formulários de avaliação serão aplicados aos **Atendentes** vinculados ao(s) **Grupo(s) de Monitoramento** associados ao **Supervisor**.

Permissões e Pré-requisitos

Para configurar e aplicar a monitoria, o usuário deve:

- Estar habilitado como **Supervisor** na plataforma **Smartspace**.
- Estar associado a **Grupo(s) de Monitoramento**.
- Possuir perfil de usuário com permissão para:
 - **Visualizar, Criar, Editar e/ou Excluir monitoria de qualidade.**



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080



⚙️ Configuração do Formulário

O **Supervisor** pode adicionar quantas categorias desejar e quantas perguntas quiser em cada categoria, desde que a regra de pesos seja respeitada.

❗ Regra de Pesos

Cada pergunta possui um peso que pode variar de **1 a 100**.

A **soma total dos pesos de todas as perguntas do formulário deve ser igual a 100**.

Exemplo:

- Categoria A: Pergunta 1 = 20 | Pergunta 2 = 20 → Peso final = 40
 - Categoria B: Pergunta 1 = 20 | Pergunta 2 = 20 | Pergunta 3 = 20
→ Peso final = 60
- Soma total do formulário = 100

⚠️ Pergunta Crítica

O **Supervisor** pode definir se uma pergunta será considerada crítica, habilitando o botão **Pergunta Crítica**.

- Uma pergunta crítica tem peso decisivo na avaliação.
- Se o avaliador marcar um resultado negativo para essa pergunta, toda a avaliação será zerada, independentemente das demais respostas.
- É possível definir quantas perguntas forem necessárias como críticas.



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080

Definição de Peso

Na linha de Peso, o **Supervisor** deve arrastar o indicador até o valor desejado (**entre 1 e 100**) para definir o peso de cada pergunta.

Motivos de Avaliação

Para cada opção de resposta (positiva ou negativa), é possível adicionar **até 6 motivos**.

- O preenchimento de motivos **não é obrigatório, mas é recomendado** para justificar o resultado da avaliação.
- Os motivos podem apoiar planos de melhoria ou observações adicionais sobre o atendimento avaliado.



smartspace.us



BR: 83 4009-8188 | EUA: +1 (305) 404-2044



Av. Adolfo Loureiro França, 468 Cabo Branco,
João Pessoa - PB, 58045-080