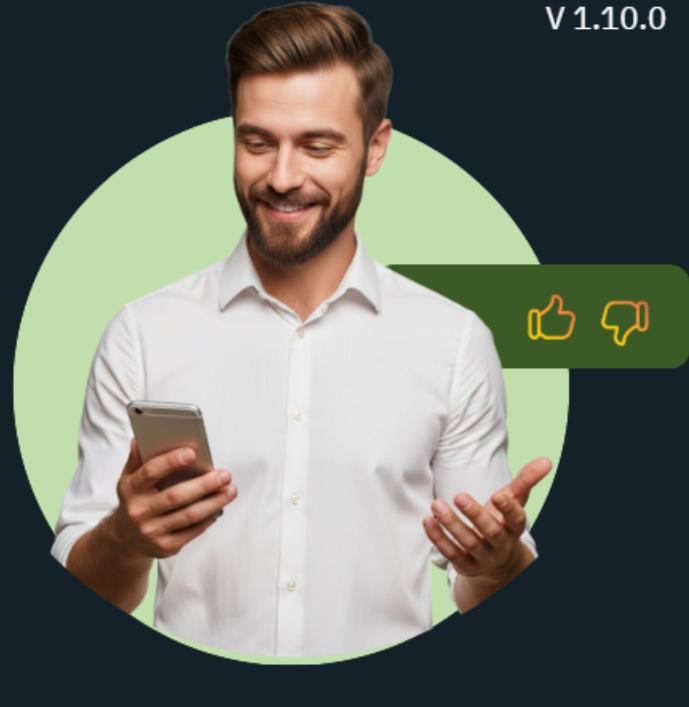


Formulário de Monitoria de Qualidade

Avaliação de atendimentos



01 Aplicação



Apenas em atendimentos receptivos (*inbound*).

02 Canais de atendimento



Atendimentos de Voz e de Canais de Chat.

03 Atendentes



Vinculados ao(s) Grupo(s) de Monitoramento associados ao Supervisor.

04 Quem configura e aplica



Supervisor associado a Grupo(s) de Monitoramento, com permissões habilitadas no perfil.

05 Categorias



Possibilidade de adicionar quantas categorias desejar.

06 Perguntas



Quantas perguntas quiser em cada categoria, desde que a **regra de pesos** seja respeitada.

07 Regra de pesos



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

08 Soma dos pesos



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

09 Pergunta crítica



Tem peso decisivo na avaliação. É possível definir quantas perguntas forem necessárias como críticas.

10 Efeito da pergunta crítica



Se o avaliador marcar um resultado negativo para essa pergunta, toda a avaliação será zerada. Independe das demais respostas.

Motivos

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.

