****

| **Olá!**  Obrigado por fazer o download deste recurso.    Você pode editar este documento de duas maneiras:   1. Editar esta versão para que ela atenda às suas necessidades. 2. Clicar em “Arquivo” > “Baixar como” > “Microsoft Word” para download |
| --- |
| ↓↓↓  Como usar este template  Este template de Plano de Melhoria de Desempenho foi criado para ajudar os funcionários a melhorarem as suas habilidades em áreas estratégicas para os seus trabalhos. Algumas vezes, os profissionais precisam de clareza e de instruções concretas de como melhorar as suas performances, além de um entendimento completo das consequências no caso de não atenderem às expectativas relativas ao seu trabalho. Este template irá ajudá-los a fazer exatamente isso.  No template abaixo, descreva quais pontos o funcionário precisa trabalhar, quais são os objetivos específicos que ele deve alcançar, qual é o cronograma de execução das tarefas esperadas e quais são os recursos disponíveis para a realização do trabalho. Cada sessão contém [instruções entre parênteses] que você deve deletar e substituir por instruções e conteúdos próprios. Você também verá uma seção para compartilhar os resultados deste Plano de Melhoria de Desempenho com o seu funcionário, quando ele estiver completo. Lembre-se de ser extremamente claro com relação ao preenchimento deste documento e suas implicações, e considere trabalhar junto do departamento de Recursos Humanos e/ou Jurídico se o emprego de um funcionário estiver em risco. Além disso, lembre-se de que você pode adicionar, deletar ou editar qualquer sessão de acordo com as suas necessidades.  Para ajudar você a fazer o melhor Plano de Melhoria de Desempenho, incluímos um exemplo de como uma versão completa deve parecer abaixo do template em branco. Esperamos que este modelo seja útil e ajude a alinhar o desempenho dos funcionários às necessidades da organização! |

**Plano de Melhoria de Desempenho**

**[Nome do Funcionário] – [Cargo Atual]**

[Período]

**Resumo**

[Nesta seção, forneça um breve panorama sobre a performance do funcionário referente ao período em questão. Este resumo deve explicar claramente, de maneira construtiva, quais são os pontos em que o trabalho do funcionário deixou a desejar e listar os recursos disponíveis que poderiam ter sido utilizados para evitar essas deficiências. Esta seção precisa terminar apresentando o Plano de Melhoria de Desempenho abaixo e o que o funcionário pode esperar se ele corresponder ou não às expectativas apresentadas neste documento.]

**Áreas de melhoria**

| Área de foco | Descrição | Meta de sucesso | Recursos |
| --- | --- | --- | --- |
| [Nesta coluna, identifique o ponto que o funcionário deve melhorar, como “Volume de chamadas” ou “Comunicação”.] | [Nesta coluna, detalhe o que precisa ser melhorado. Exemplo: “Nos últimos seis meses, Janete atingiu 70% de sua meta de atendimento referente aos tickets de suporte. Isso aumenta a pressão sobre seus colegas e aumenta o tempo de espera para nossos clientes, aumentando o risco de insatisfação e cancelamentos.”] | [Indique neste documento uma meta concreta que o funcionário deva atingir. Exemplo: “No próximo mês, Janete precisa bater ou superar 100% de sua cota de atendimento de ticket de suporte para mostrar a sua capacidade de desempenhar essa função essencial para a sua posição.”] | [Insira recursos disponíveis aos funcionários que possam ajudá-los a bater essa meta em específico, como um documento interno, um treinamento, um software ou a recomendação de leitura.] |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Cronograma**

[Explique claramente qual é o cronograma e o tempo estabelecido para que ocorra essa melhoria na performance. Destaque as principais datas, como a data de início, check-ins de progresso e data de término estabelecida — em que os líderes do time devem estar preparados para definir os próximos passos.]

**Expectativas e Ações da Gerência**

[Forneça ao funcionário expectativas muito claras sobre o que acontecerá se as solicitações contidas neste plano forem ou não atendidas ao final do período estabelecido. Especifique quais são as consequências caso ele não atenda às expectativas, como um rebaixamento, ajuste no pagamento, suspensão ou remoção. Lembre-se, é possível destacar que o Plano de Melhoria de Desempenho pode ser estendido se houver um progresso notável, ainda que nem todas as metas tenham sido atingidas.]

**Assinaturas de reconhecimento**

[Nome do Funcionário], *Funcionário*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Nome do gerente], *Gerente:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Nome do Representante do RH], *Representante do RH*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Resultados**

| Áreas de foco | Metas | Resultados | Comentários |
| --- | --- | --- | --- |
| [Copie as “Áreas de foco”, da tabela de **Áreas de Melhoria** e cole nesta coluna.] | [Copie as “Metas de Sucesso”, da tabela **Áreas de Melhoria** e cole nesta coluna. Então, ajuste a linguagem para que fique adequada ao tempo presente.] | [Explique se o funcionário atendeu ou não aos critérios descritos no prazo previsto.] | [Justifique sua conclusão sobre o desempenho do funcionário citando métricas específicas, resultados, e/ou pontos de feedbacks de colegas do time.] |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Avaliação geral**

[Forneça um feedback quantitativo e qualitativo sobre o desempenho do funcionário durante o tempo de aplicação do Plano de Melhoria de Desempenho.]

**Itens de ação e próximos passos**

[Explique os resultados do Plano de Melhoria de Desempenho e qual é o futuro do funcionário na organização, como uma extensão do Plano de Melhoria de Desempenho para que seja possível mais tempo para atingir as metas, finalização do Plano de Melhoria de Desempenho ou rescisão de contrato com a empresa.]

****

**Exemplo: Plano de Melhoria de Desempenho**

**Janete Leite – Especialista em Suporte ao Consumidor**

Q4 2022

**Resumo**

O time de suporte ao consumidor é a linha de frente responsável por garantir a satisfação e retenção do cliente em nossa empresa, e contamos com nossos representantes de suporte ao cliente para lidar com os tickets abertos de maneira rápida, eficiente e educada. Nos últimos seis meses, a satisfação e pontuação NPS dos consumidores obtidos por Janete, bem como a sua taxa de resolução de tickets e atendimento, não corresponderam às altas expectativas estabelecidas pela empresa. Janete teve check-ins semanais com a sua gerente, Alexa, para discutir esses problemas, e até o momento eles não foram suficientemente solucionados.

Por conta disso, Janete foi incluída em um Plano de Melhoria de Desempenho, a partir de **1º de outubro de 2022**, como um esforço para que ela alcance os altos padrões que sabemos que consegue alcançar. Abaixo, estão as metas concretas que esperamos que Janete alcance até **1º de Novembro de 2022**.

**Áreas de Melhoria**

| Áreas de foco | Descrição | Métricas de Sucesso | Recursos |
| --- | --- | --- | --- |
| Volume de chamadas | Nos últimos seis meses, Janete solucionou 70% da sua meta de ticket de suporte. Isso aumenta a pressão sobre seus colegas e aumenta o tempo de espera para nossos clientes, aumentando o risco de insatisfação e cancelamentos. | No próximo mês, Janete precisa bater ou superar 100% da sua cota de atendimento de ticket de suporte para mostrar a sua capacidade de desempenhar essa função essencial para a sua posição. | * Página de treinamento interna sobre como lidar com o alto volume de chamadas. * Check-ins duas vezes por semana com a sua gerente sobre priorização. |
| Pontuação de satisfação do consumidor | Nossa organização tem uma meta de CSAT de 4.1. Nos últimos seis meses, Janete obteve média de 2.9. Essa pontuação baixa indica que Janete não fornece ao consumidor o nível de suporte que esperamos que os nossos representantes ofereçam. | Para o mês de outubro, Janete precisa alcançar pelo menos 3.8 ou mostrar progresso significativo para bater essa meta. | * Página de treinamento interno: Como Garantir uma Pontuação CSAT Perfeita*.* * Check-ins duas vezes por semana com a sua gerente sobre métricas. |
| Participação | Os funcionários demonstram sua atenção e profissionalismo ao iniciarem suas jornadas de trabalho às 8h30 ou antes, participando de todas as reuniões, a menos que haja uma emergência. Janete, rotineiramente, perde as reuniões do time e nosso software de RH registra que o seu horário de entrada é quase sempre após 9h. | Para demonstrar o seu comprometimento com esta posição, é esperado que Janete esteja em seu computador às 8h30 ou antes, diariamente, e que participe de todas as reuniões de equipe, a menos que exista uma razão ou emergência. | * Google Calendar para confirmar a participação nas reuniões. * RH e software de ponto para certificar a sua pontualidade. * Post de blog “10 Dicas para Ser Mais Pontual”. |

**Cronograma**

Esse Plano de Melhoria de Desempenho tem início em **1º de Outubro de 2022** e duração de 31 dias, com término em **31 de Outubro de 2022.** Janete e a sua gerente terão uma reunião em **1º de Novembro** para discutir os resultados do plano. Adicionalmente, a gerente de Janete marcou reuniões duas vezes na semana para acompanhar o progresso de Janete e oferecer a ela o suporte necessário. A gerente de Janete também marcou uma reunião intermediária em **15 de Outubro** para discutir o progresso geral e definir se algum ajuste deve ser feito no plano.

**Expectativas e Ações da Gerência**

É esperado que Janete atenda a todas as exigências deste Plano de Melhoria de Desempenho até **31** de **Outubro de 2022**. Se essas metas não forem cumpridas, Janete será colocada em suspensão não remunerada, enquanto a gerência avalia o seu futuro na empresa. Se a gerência notar um progresso substancial em seu desempenho, ainda que nem todas as metas tenham sido atingidas, o tempo de aplicação deste plano ***pode*** ser prorrogado. Se as metas forem atingidas, o status de Janete na empresa voltará ao normal e ela não estará mais sujeita às restrições do plano.

**Assinaturas de reconhecimento**

[Nome do Funcionário], *Funcionário*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Nome do gerente], *Gerente:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Nome do Representante do RH], *Representante do RH*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Resultados**

| Área de foco | Meta | Resultado | Comentário |
| --- | --- | --- | --- |
| Volume de chamadas | Janete foi encarregada de bater ou superar 100% da sua cota de atendimento de ticket de suporte para mostrar a sua capacidade de desempenhar essa função essencial para a sua posição. | Para o mês de Outubro, Janete bateu 104% da sua meta no atendimento de ticket de suporte. | Janete, lentamente, mas de forma segura, bateu essa meta. Apesar de ter completado a primeira semana de Outubro com 85%, ela se comprometeu a cumprir a sua tarefa. |
| Pontuação de satisfação do consumidor | Para o mês de Outubro, Janete precisava alcançar pelo menos 3.8, ou mostrar progresso significativo para bater esta meta. | O CSAT de Janete foi de 4.0 no mês de Outubro. | Janete também superou essa meta e ficou um pouco abaixo da média da empresa, que é de 4.1. Isso representa um progresso substancial e esperamos que Janete continue aumentando seu CSAT e alcance o mesmo nível dos seus colegas. |
| Participação | Janete foi orientada a estar em seu computador até às 8h30, diariamente, e a participar de todas as reuniões de equipe, a menos que tenha uma justificativa ou emergência. | O tempo médio de entrada de Janete em Outubro foi de 8h20, e segundo o conhecimento de sua gerente, ela participou de todas as reuniões importantes para as quais foi convidada. | Janete realmente se dedicou neste último mês e se esforçou para estar presente e atenta nas reuniões, bem como em suas atribuições do dia a dia. |

**Avaliação Geral**

Janete levou este Plano de Melhoria de Desempenho a sério e se comprometeu a melhorar os seus resultados no mês. Os seus colegas e gerentes ficaram impressionados com a sua atitude otimista, determinação, engajamento e forte performance no período.

**Itens de ação e próximos passos**

Devido à resposta profissional de Janete para este plano e à superação de metas em todas as áreas relacionadas, a empresa tem orgulho em dizer que o seu emprego não está mais em risco e que Janete foi removida de todas as restrições a partir de **1º de** Novembro **de 2022.** Estamos orgulhosos do trabalho de Janete e esperamos continuar trabalhando com ela nesta posição e em sua carreira.