

# TROFÉU HDI



**MELHOR ANALISTA DE  
SUPORTE DO ANO**



---

*Guia de orientação para organizar e submeter as evidências para a categoria da premiação de Melhor Analista de Suporte*

---

Este Documento tem por objetivo lhe auxiliar a reunir todas as informações e evidências a serem enviadas para o Comitê julgador do HDI Brasil.

Após reunir todas as informações e organizar as Evidências orientadas neste documento, acesse o formulário de inscrição online para o preenchimento das informações e upload dos arquivos de evidências.



Reunindo as informações para preencher o formulário de inscrição ao prêmio de Melhor Analista de suporte.

O formulário de inscrição consiste em 4 etapas:

- Etapa 1: Preencher informações do nomeado
- Etapa 2: Preencher informações do nomeador
- Etapa 3: Resposta do Questionário e evidências
- Etapa 4: Upload e envio das evidências

**Etapa 1:** Você irá preencher as informações básicas do nomeado ao prêmio. **(informações do nomeado)**

Veja abaixo as informações que você vai precisar obter para preencher o formulário na página 1 de 3:

<b>Nome *</b> Ex: José Maria	<b>Sobrenome *</b> Ex: da Silva
<b>Empresa *</b> Ex: HDI Brasil	<b>Cargo *</b> Ex: Analista N1
<b>Quanto tempo está nesse cargo? *</b> 5 anos	<b>E-mail *</b> ex: jose.maria@empresa.com.br
<b>Telefone *</b> (xx) 4321-1234	<b>Celular *</b> (xx) 94321-1234
<b>Endereço da empresa</b> Ex: Rua das flores, 123, Ed. Bosque, Aptº 27-A, 2º andar	
<b>Bairro *</b> Ex: Primavera	<b>Cidade *</b>
<b>Estado *</b> Selecione o seu Estado	<b>CEP *</b> Ex: 12345-678



**Etapa 2:** Você irá preencher as informações básicas da pessoa que está nomeando o(a) analista ao prêmio. **(Informações do nomeador)**

Veja abaixo as informações que você vai precisar obter para preencher o formulário na página 2 de 3:

<b>Nome *</b> Ex: José Maria	<b>Sobrenome *</b> Ex: da Silva
<b>Empresa *</b> Ex: HDI Brasil	<b>Cargo *</b> Ex: Analista N1
<b>Telefone *</b> (xx) 4321-1234	<b>Celular *</b> (xx) 94321-1234
<b>Relação com o nomeado *</b> Ex: chefe, parceiro de equipe, cliente, etc.	<b>E-mail *</b> ex: jose.maria@empresa.com.br

**Etapa 3:** Você irá preencher o questionário sobre o centro de suporte e as razões para o analista ser merecedor da premiação.

Veja abaixo as informações e evidências que você vai precisar obter e organizar para preencher o formulário na página 3 de 3:

<b>(1) Horário de trabalho no centro de suporte: *</b> <input type="text"/>
<b>(2) Número de analistas de suporte na empresa: *</b> <input type="text"/>
<b>(3) Número total de usuários finais suportados: *</b> <input type="text"/>
<b>(4) Número médio de contatos feitos ao centro de suporte por mês: *</b> <input type="text"/>



O próximo campo da pergunta 5 é condicional ao tipo de atendimento que o seu analista realiza. Você deve escolher se ele presta atendimento de nível 1 ou de nível 2 (suporte à campo)

Ao escolher a opção N1 aparecerá o campo apropriado conforme a figura abaixo:

O analista nomeado faz atendimento do tipo: \*

Atendimento N1

Atendimento N2 (suporte à campo)

(5) Em 150 palavras, explique o porquê de ter nomeado este analista de suporte nível 1: \*

**EVIDÊNCIA SUGERIDA:** Indicadores de desempenho do analista (FCR (First Call Resolution), Relatórios de Monitoria, Quantidade de ligações atendidas x chamados registrados), Resultado da Pesquisa de satisfação (dos chamados do analista), outros indicadores.

Ao escolher a opção N2 aparecerá o campo apropriado conforme a figura abaixo:

O analista nomeado faz atendimento do tipo: \*

Atendimento N1

Atendimento N2 (suporte à campo)

(5) Em 150 palavras, explique o porquê de ter nomeado este analista de suporte a campo: \*

**EVIDÊNCIA SUGERIDA:** Indicadores de desempenho do analista (Backlog por Analista, Chamados Fechados no Prazo, % de Chamados Abertos, % de Artigos de Conhecimentos Criados/Modificado, Resultado da Pesquisa de satisfação (dos chamados do analista), outros indicadores.



Para o restante do questionário segue conforme abaixo as perguntas 6, 7, 8, 9 e 10:

**(6) Em 150 palavras, dê um exemplo de excelente serviço ao cliente fornecido por este analista: \***

**EVIDÊNCIA SUGERIDA:** Reconhecimento/Gratificação da empresa ao analista, registro de elogio (e-mail), outros.

**(7) Em 150 palavras, dê um exemplo de suporte à equipe, compromisso com sua equipe e compartilhamento do conhecimento: \***

**EVIDÊNCIA SUGERIDA:** : Iniciativas proativas do analista, Relatórios do uso da Base de Conhecimento, Participação nos eventos internos e externos da empresa.

**(8) Em 150 palavras, dê um exemplo do tipo de habilidades de liderança e motivação que esse analista demonstra: \***

**EVIDÊNCIA SUGERIDA:** :Tomadas de decisão do analista, situações motivacionais.



**(9) Em 150 palavras, dê exemplos da competência técnica que este analista divide com a equipe: \***

**EVIDÊNCIA SUGERIDA:** Relatórios de FCR (First Call Resolution), Certificações, escolaridade, Relatório do uso da Base de conhecimento.

**(10) Em 250 palavras, dê um exemplo de como esse analista se superou para atender os seus clientes, sua organização ou seus pares: \***

**EVIDÊNCIA SUGERIDA::** Evidências de Pensamento Criativo, pensamento crítico e habilidade de resolução de problemas.

## Vídeo de apresentação

Nos encaminhe um vídeo, nada trabalhoso com edição. Queremos algo simples, geralmente gravado do próprio celular, trazendo espontaneidade, sinceridade e empolgação.

Este vídeo será apresentado juntamente com o formulário e evidencias para o Comitê de Premiação HDI.

Este vídeo também será exibido no evento, caso o candidato se torne um dos 3 finalistas

Dicas sobre o que apresentar no vídeo do analista:

1. Quanto tempo está na operação?
2. O que exatamente você faz?
3. Como se sente por estar nessa equipe ou por atender um usuário?
4. Por que gostaria de ganhar esta premiação?



Instruções sobre o tamanho e formatos do vídeo de apresentação:

- **Formatos:** MP4, AVI ou MOV
- **Resolução e tamanho:** 1080p (1920x1080) **layout horizontal (16x9)**.
- **Tamanho máximo:** até 50MB
- **Duração Máxima:** até 45 segundos

Dicas sobre o envio dos arquivos ao Comitê Julgador do HDI Brasil:

Os arquivos serão enviados por você utilizando o serviço online de envios de arquivos: WeTransfer.com.

Este serviço suporta o envio arquivos de até 2GB gratuitamente.

Se a soma das evidências mais o vídeo, superarem o limite de 2GB, entre em contato com **Clovis Rolemberg** pelos telefones: **11 3071-0906** ou **11 9 7289-8834** (Celular/WhatsApp). Ele irá auxiliar com alternativas ao serviço WeTransfer para o envio dos arquivos.

Agora você deve compilar e organizar as evidências, o vídeo de apresentação e enviar ao Comitê Julgador através do serviço de envios de arquivos "[We Transfer](#)" conforme explicado na etapa 4

**Etapa 4:** Esta etapa, ocorre após o preenchimento e envio do questionário no formulário do site.

Saiba como organizar os arquivos para enviar as evidências

#### **Passo 1:**

Compacte (zip) os arquivos para enviar pelo serviço online, gratuito, WeTransfer.

Uma dica de como nomear os arquivos para essa categoria categoria seria:

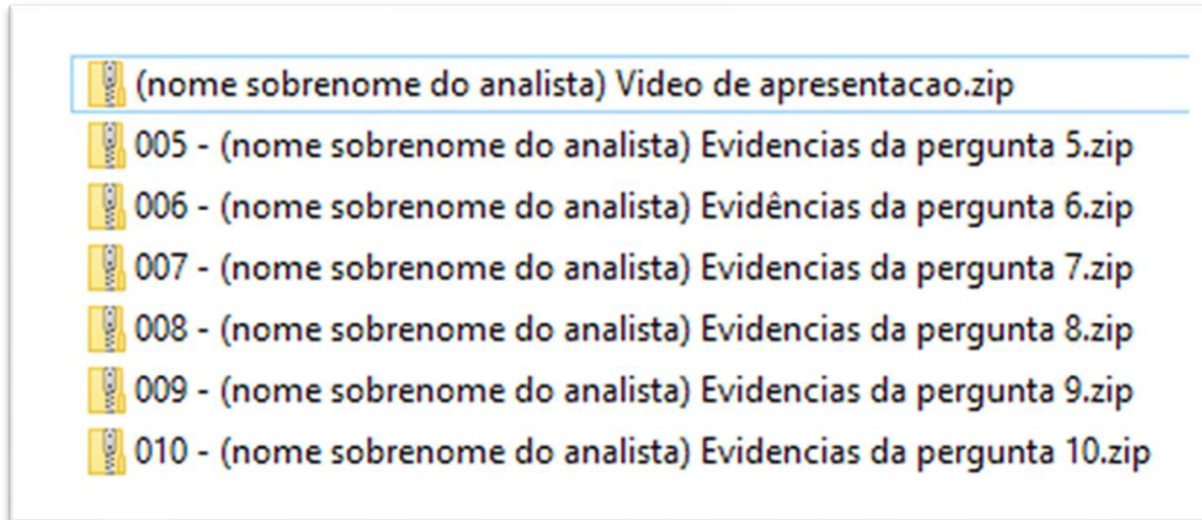
Para a pergunta 5, o nome do arquivo seria: 005 - (nome sobrenome do analista) Evidencias da pergunta 5.zip e assim sucessivamente





Para o vídeo, o nome do arquivo seria: (nome sobrenome do analista) Video de apresentacao.zip

Você deve substituir “(nome sobrenome do analista)” para o nome e o sobre nome do analista nomeado, conforme figura abaixo:



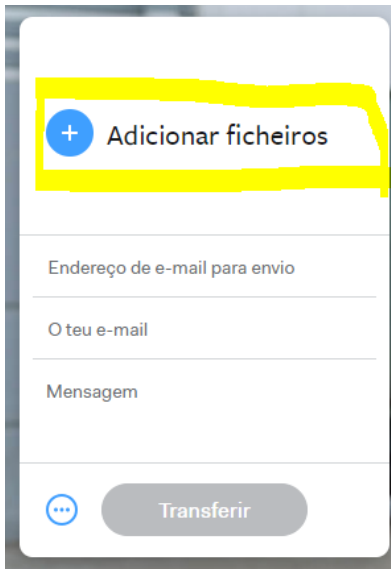


Passo 2:

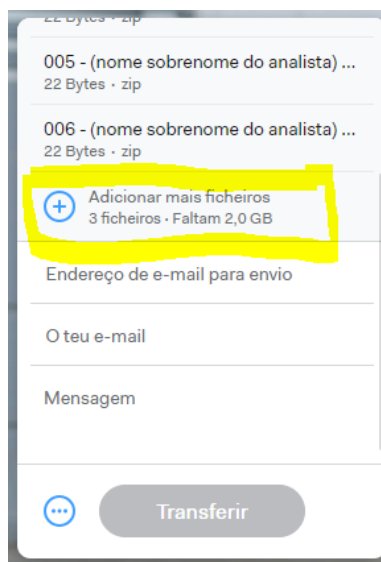
Agora é o momento do envio dos arquivos de evidências e vídeo, utilizando o serviço online WeTransfer:

a. Acesse: <https://wetransfer.com>

b. Clique no botão (+) para adicionar arquivos, conforme imagem abaixo:



c. Continue clicando no botão (+) para adicionar os outros arquivos, conforme a imagem abaixo:



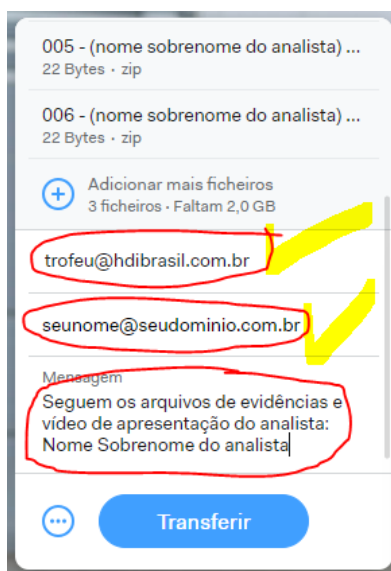


Importante: A soma do tamanho dos arquivos, não deve ultrapassar o limite gratuito de 2GB

d. No campo: “Endereço de e-mail para envio” preencha: [trofeu@hdibrasil.com.br](mailto:trofeu@hdibrasil.com.br). Esse é o e-mail do comitê julgador para onde seus arquivos serão enviados através do WeTransfer.

e. No campo: “O teu e-mail” Informe o mesmo e-mail que foi informado como nomeador.

f. No campo “mensagem”, escreva uma mensagem informando que se trata do envio das evidências referente à nomeação do candidato(a) e do vídeo de apresentação para o troféu de melhor analista de suporte e por fim, clique no botão “Transferir”



Agora os arquivos serão enviados para o e-mail: [trofeu@hdibrasil.com.br](mailto:trofeu@hdibrasil.com.br) através da ferramenta WeTransfer.com



Agradecemos sua disponibilidade em nomear esse analista ao prêmio HDI de Melhor Analista de Suporte do ano.

**Boa sorte ao seu nomeado!**

**Atenciosamente**

**Comitê HDI Brasil**

**E-mail:** [trofeu@hdibrasil.com.br](mailto:trofeu@hdibrasil.com.br)

**Telefone:** (11) 3071-0906