

# FERRAMENTA DE CONTROLE: UTILIZAÇÃO DO ZENDESK COMO INDICADOR DE DESEMPENHO

Gunther Lentz Meller 1  
Anderson Sassi 2  
Jorge Alamir 3  
Monique Mallon 4

## INTRODUÇÃO

Em ambientes corporativos, o controle é usado com intuito de mensurar o desempenho de cada funcionário/setor. Segundo Sobral e Peci (2008), "O controle é um esforço sistemático de geração de informações sobre a execução das atividades organizacionais, de forma a torná-las consistentes com as expectativas estabelecidas nos planos e objetivos". Para que o processo de controle se desenvolva é muito importante utilizar medidas de desempenho. Neste sentido, Rummler e Brache(1994), afirmam que "As medidas do desempenho fornecem a trama do sistema, um sistema de medição fornece uma janela para algo além de resultados. Monitorando e aperfeiçoando aqueles fatores que influenciam nos resultados". Ao compreender o processo de controle de organizações pode-se aprender sobre ferramentas que auxiliam no desempenho organizacional.

## OBJETIVO

Apresentar o sistema Zendesk, utilizado na empresa Peixe Urbano, que busca quantificar por meio de relatórios o desempenho de cada funcionário do setor financeiro da Corporação. A utilização dessa ferramenta de controle é essencial para a empresa manter-se no mercado.

## METODOLOGIA

Esta pesquisa de caráter exploratório, descritivo, bibliográfico e documental utilizou como técnicas de coleta de dados consulta em livros que tratam de indicadores de Gestão, tais como RUMMLER, Geary A. ; BRACHE(1994), CALDEIRA (2012), GIL (2010) e SIQUEIRA (2010). Além disso foi pesquisado no sistema interno da empresa, o Sistema Zendesk que é utilizado como indicador de desempenho no setor financeiro da empresa Peixe Urbano.

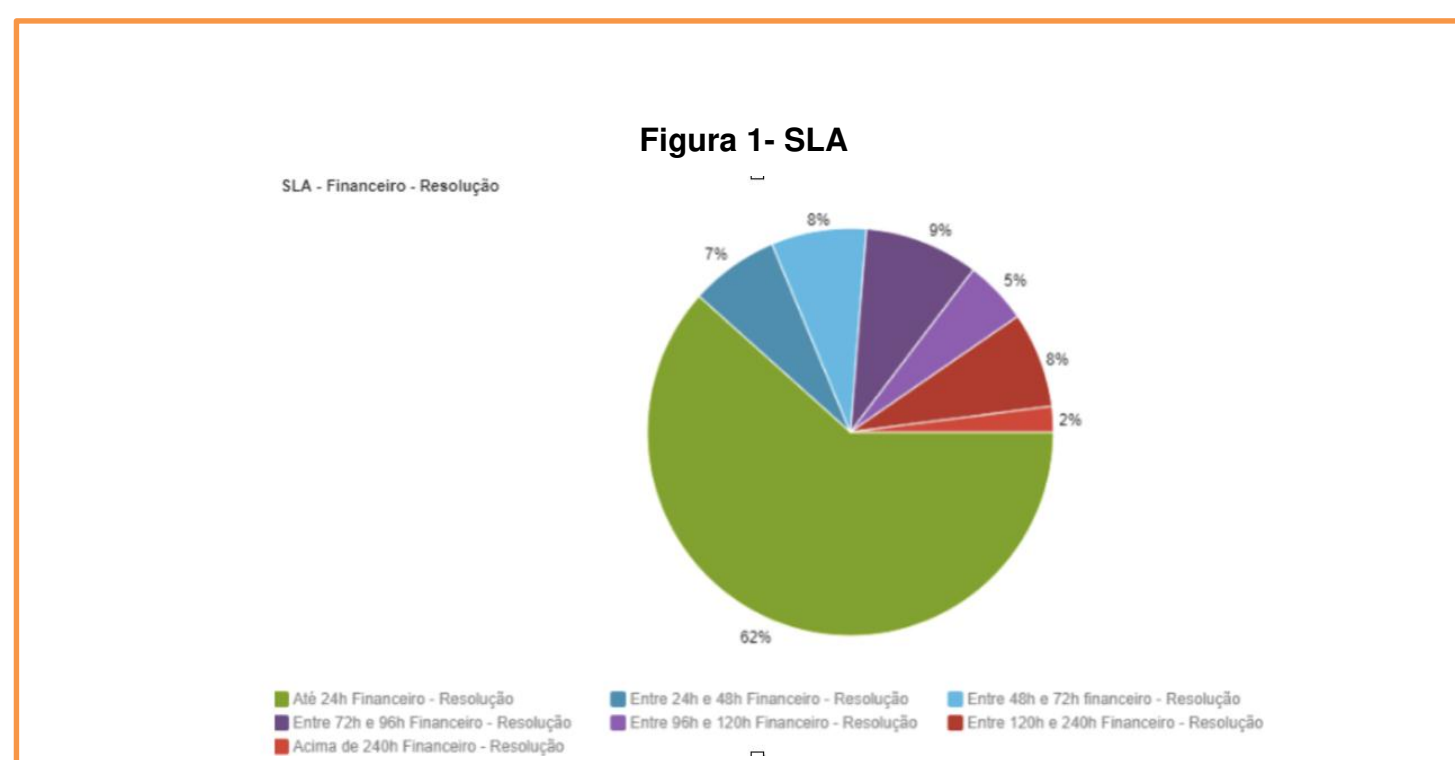
## DESENVOLVIMENTO

O Zendesk é utilizado como um sistema de tickets(emails de atendimento) que permite a comunicação entre clientes e fornecedores através de um único ticket, seguindo um fluxo organizado de trabalho. Isso otimiza o tempo de resolução de cada ticket. Os tickets são abertos para a Empresa através do Chat, telefone, twitter ou email. Para garantir a agilidade na resposta de tickets e consequentemente aumentar a satisfação do cliente, são elaborados relatórios no próprio sistema, seguindo métricas previamente criadas, com intuito criar indicadores de desempenho(KPI).

O serviço de atendimento ao consumidor utiliza como indicadores:

- SLA(Service-Level Agreement): Tempo entre a criação e a resolução do ticket;
- Satisfaction Rating(índice de satisfação): Indica a porcentagem de de usuários/parceiros que responderam a pesquisa, Porcentagem da satisfação dos usuários/parceiros e a avaliação ao longo dos meses;

A apresentação destes indicadores pode ser visualizada nas figuras 1 e 2.



Fonte: Relatório Zendesk Peixe Urbano



Fonte: Relatório Zendesk Peixe Urbano

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho propiciou o entendimento de como o Sistema Zendesk pode ser utilizado como indicador de desempenho para o setor Financeiro da empresa Peixe Urbano. Esses indicadores foram criados com objetivo de atender da melhor forma o cliente. Esse atendimento é potencializado devido a maior resolução de tickets por atendente e resolver os tickets no menor tempo possível, tendo como consequência o aumento do índice de satisfação do cliente.

1 Graduando em Marketing, Faculdade Cesusc/ e-mail: gunthermeller@gmail.com  
2 Graduando em Marketing, Faculdade Cesusc/ e-mail: anderson.cesusc@gmail.com  
3 Graduando em Marketing, Faculdade Cesusc/ e-mail: jorgealamir@gmail.com  
4 Mestre em Administração, Faculdade Cesusc) / e-mail: monique.mallon@cesusc.edu.br

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- RUMMLER, Geary A. ; BRACHE, Alan P. **Melhores desempenhos da empresa**. São Paulo: Makron Books, 1994.  
CALDEIRA, Jorge. **100 Indicadores da Gestão**. Lisboa: Actual, 2012  
GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.  
SIQUEIRA, Iony Patriota de. **Indicadores de Desempenho de Processos de Planejamento**. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2010.