

REGULAMENTO OFICIAL DA CAMPANHA INTERNA

"A FORÇA DO SORRISO 2"

O Projeto Oficial de Cultura, Atendimento Humanizado e NPS

1. OBJETIVO E PROPÓSITO

A campanha "A Força do Sorriso 2" fundamenta-se na **Equação do Nosso Propósito**:

- **Cultura Humanizada:** Fortalecer o cuidado real com o cliente em cada interação.
- **Engajamento e Reconhecimento:** Valorizar as atitudes e comportamentos positivos da equipe.
- **Meritocracia:** Criar oportunidades justas onde o esforço individual dita a recompensa direta do colaborador.

2. CRONOGRAMA E VIGÊNCIA

A campanha terá a duração total de **4 meses de oportunidades**, dividida nas seguintes fases operacionais:

- **Agosto (A Largada):** Início oficial da campanha, comunicação interna, reforço do compromisso e distribuição de bottons.
- **Agosto a Novembro (A Jornada):** Fase ativa de apuração de resultados, excelência prática no atendimento diário e distribuição de vouchers.
- **Novembro (O Fechamento):** Encerramento oficial do período de apuração de dados e indicadores.
- **Dezembro (A Celebração):** Mês exclusivo dedicado às grandes premiações e à realização do sorteio final.

3. QUEM ENTRA EM CAMPO?

- **Participantes contemplados:** Todos os **Colaboradores de Loja** e **Promotores da Fábrica** que atuam no contato direto com o público.
- **Áreas de Apoio (Não Participam):** Colaboradores dos setores de **Administração (ADM)**, **Posto de Combustível** e demais áreas internas sem contato direto e contínuo com o cliente.

4. A MOEDA DO JOGO: OS VOUCHERS

A mecânica de chances e premiações baseia-se no acúmulo de Vouchers. **Cada 1 voucher acumulado representa exatamente 1 chance direta de ganho nos sorteios finais.** Os participantes podem multiplicar e conquistar os seus vouchers através de duas frentes:

A) A Força do Time (Desempenho Coletivo da Loja)

- **Atingimento da Meta de NPS:** A Estrela-Guia do projeto é o indicador oficial **Net Promoter Score (NPS) mensal**, com meta estabelecida em **70 pontos**. Se a loja atingir ou superar a meta mensal de 70 pontos, **todos os colaboradores** da unidade que estiverem dentro dos critérios elegíveis receberão vouchers.
- **Melhor NPS do Mês:** Todos os colaboradores da loja que conquistarem o primeiro lugar no ranking de maior NPS do mês e que estiverem em conformidade com os critérios de participação da campanha receberão vouchers extras.

B) A Força Individual (O Seu Brilho e Mérito Próprio)

Colaboradores podem acumular vouchers adicionais por desempenho próprio através de:

- Destaque em atendimento e postura exemplar no dia a dia.
- **Elogios de clientes**, após a devida validação interna.
- Indicação direta realizada pela liderança (Gerentes, Comitê de Gestão, Operações e SAC).

C) Participação do Comitê de Loja (Exclusivo para integrantes do Comitê)

Os integrantes do Comitê de Loja atuarão como apoiadores da campanha em suas respectivas unidades, incentivando as boas práticas de atendimento, o engajamento das equipes e a disseminação da cultura de encantamento ao cliente.

Além disso, poderão contribuir com a identificação e indicação de colaboradores que se destacarem na experiência oferecida aos clientes, apoiando a liderança no fortalecimento dos objetivos da campanha.

Reconhecimento do Comitê

Ao final de cada mês, a atuação do Comitê de Loja será avaliada pela Gerência da Unidade em conjunto com a equipe de Operações, considerando critérios como engajamento da equipe, incentivo às boas práticas de atendimento, apoio às

ações da campanha e contribuição para a disseminação da cultura de atendimento humanizado.

Os Comitês que demonstrarem atuação efetiva e alinhada aos objetivos da campanha terão seus vouchers do período contabilizados em dobro, como forma de reconhecimento pelo papel desempenhado no fortalecimento da experiência do cliente e dos resultados da unidade.

5. CRITÉRIOS DE DESCLASSIFICAÇÃO E FATORES DE CORTE

A excelência exige consistência. O colaborador incorrerá em penalidades automáticas caso registre qualquer um dos seguintes fatores de corte dentro do período correspondente:

- Faltas injustificadas.
- Advertências recebidas.
- Reclamações registradas diretamente no SAC (lembrando que a loja perde 1 ponto no NPS geral a cada reclamação relacionada ao atendimento).

Permanência na Empresa

A participação na campanha e o direito ao recebimento de quaisquer premiações estão condicionados à manutenção do vínculo empregatício com a empresa durante todo o período da campanha e na data da realização dos sorteios e premiações.

Dessa forma, o colaborador que tiver seu contrato de trabalho encerrado, por qualquer motivo, durante a vigência da campanha, será automaticamente desclassificado, perdendo o direito à participação nos sorteios, premiações e reconhecimentos previstos neste regulamento.

Nesses casos, todos os vouchers eventualmente acumulados serão cancelados e excluídos da apuração final, não gerando qualquer direito adquirido ou compensação futura.

Esta regra aplica-se a qualquer modalidade de desligamento, independentemente de a iniciativa partir do colaborador ou da empresa.

Consequências das Penalidades

1. O colaborador não receberá vouchers no período em que a infração for registrada.
2. O colaborador será completamente excluído dos sorteios finais da campanha.

3. O colaborador perderá o direito de concorrer ao título máximo de Guardião do Sorriso.

6. O TÍTULO MÁXIMO: GUARDIÃO DO SORRISO

O reconhecimento supremo para quem representa a verdadeira excelência no atendimento é dividido em ciclos mensais e uma grande final:

Fluxo do Título Mensal:

1. **Indicação:** A Gerência e a equipe de Operações indicam mensalmente os **5% dos colaboradores** que mais se destacaram.

Loja	Quantidade	5% da Quantidade (Arredondado)
1	49	2
2	71	4
3	62	3
4	93	5
5	79	4
6	81	4
7	69	3
8	39	2
9	71	4
11	52	3
13	63	3
14	56	3
15	56	3
16	53	3
17	52	3
18	59	3

19	61	3
Total	1066	53

2. **Votação:** A própria equipe da unidade realiza uma votação interna confidencial entre os indicados.
3. **Coroação:** O mais votado é oficialmente eleito o **Guardião do Mês da Unidade**.
4. **Revezamento:** Este processo se repetirá em todos os 4 meses

Recompensas do Guardião Mensal:

- **Os 5% Indicados do Mês:** Recebem automaticamente os seus **Vouchers em Dobro**.
- **O Guardião do Mês (Vencedor):** Recebe **Vouchers em Dobro + R\$ 100,00 em vale-compra** válido na própria unidade.

A Batalha Final dos Guardiões:

No encerramento da jornada, ocorrerá uma votação final e exclusiva entre todos os Guardiões Mensais de cada unidade para eleger o grande campeão da campanha:

- **O Guardião Final:** Receberá o prêmio de **R\$ 300,00 + um Botton Exclusivo** (este também estará entre os finalistas e receberá os 3 vouchers adicionais).
- **Bônus para Finalistas:** Todos os colaboradores que chegarem à etapa de finalistas da campanha ganharão **3 vouchers adicionais** para aumentar suas chances no grande sorteio.

7. A GRANDE PREMIAÇÃO FINAL (DEZEMBRO)

No mês de dezembro, ocorrerá o encerramento com a premiação financeira por meio de sorteio auditável. Ao todo, **13 colaboradores diferentes** serão contemplados. Quanto mais vouchers o colaborador acumular ao longo dos 4 meses de jornada, maiores serão as suas chances matemáticas de ganhar:

- **1 Sorteio de:** R\$ 5.000,00

- **1 Sorteio de:** R\$ 3.000,00
 - **1 Sorteio de:** R\$ 2.000,00
 - **10 Sorteios de:** R\$ 1.000,00 cada
-

8. CONTROLE TOTAL E TRANSPARÊNCIA

Para assegurar a lisura e a sensação absoluta de justiça para todos os participantes, a campanha seguirá os seguintes padrões de governança:

- **Registro Nominal:** Controle rigoroso e individual de todos os vouchers emitidos por colaborador.
 - **Gestão por Loja:** Acompanhamento contínuo pelas gerências de cada unidade, com total possibilidade de o colaborador visualizar o seu desempenho individual e saldo de chances.
 - **Sorteio Auditável:** O sorteio final de dezembro será conduzido sob critérios 100% transparentes, imparciais e abertos à auditoria interna.
-

Todos podem ganhar. Quem se destaca, ganha mais! Boa sorte!