



São Paulo, 22 de julho de 2013

À  
**FENATTEL - FEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS  
DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS**

Ref.: Proposta Claro – PPR/2013

Prezados Membros da Comissão de Negociação,

Conforme sinalizamos na reunião realizada no dia 17 de julho de 2013 com essa comissão, formalizados a proposta da Claro para o PPR/2013:

### 1. Indicadores, metas e pesos

O programa será composto por objetivos institucionais, objetivos setoriais (plano de ação) e avaliação de competências individual.

1.1. A distribuição dos indicadores, metas e pesos dos objetivos institucionais serão:

#### Claro Matriz

PILARES	INDICADORES	Peso	
CRESCIMENTO 37%	C1 - Base de Clientes Total (000)	5,0%	
	C2 - Gross Líquido (000)	12,0%	
	C3 - Churn (000)	10,0%	
	C4 - Participação de Mercado (%)	10,0%	
RENTABILIDADE 22%	R1 - Receita Total (000)	12,0%	
	R2 - EBITDA (%)	10,0%	
QUALIDADE 41%	Q1 - Qualidade atendimento	14,0%	
	SAC	SMP12 - Tempo de Atendimento Pessoal Call Center (%)	3,5%
		Pesquisa de qualidade de atendimento (1 a 5)	3,5%
	LP	SMP14- Tempo de Atendimento em Loja (%)	3,5%
		Pesquisa de qualidade de atendimento (1 a 5)	3,5%
	Q2 - Satisfação de clientes	7,0%	
	Atingir resultado da pesquisa de satisfação de mercado	3,5%	
	SMP2 - Reclamações na Anatel (%)	3,5%	
	Q3 - Qualidade da rede	7,0%	
	SMP5 - Alocação de Canal de Tráfego (%)	3,5%	
	SMP7 - Queda de Ligações (%)	3,5%	
	Q4 - Qualidade de sistemas críticos	7,0%	
	Tempo de resposta dos sistemas críticos (*)	3,5%	
	Disponibilidade dos sistemas críticos (**)	3,5%	
	Q5 - Satisfação de Associados	3,0%	
	Atingir resultado da pesquisa de satisfação de clima (***)	3,0%	
Q6 - Excelência operacional (****)	3,0%		
Total	100,0%		



## Claro Regionais

PILARES	INDICADORES	Peso	
CRESCIMENTO 42%	C1 - Base de Clientes Total (000)	5,0%	
	C2 - Gross líquido (000)	13,0%	
	C3 - Churn (000)	12,0%	
	C4 - Participação de Mercado (%)	12,0%	
RENTABILIDADE 25%	R1 - Receita Total (000)	12,5%	
	R2 - EBITDA (%)	12,5%	
QUALIDADE 33%	Q1 - Qualidade atendimento	10,0%	
	LP	SMP14- Tempo de Atendimento em Loja (%)	5,0%
		Pesquisa de qualidade de atendimento (1 a 5)	5,0%
	Q2 - Satisfação de clientes	8,0%	
	Atingir resultado da pesquisa de satisfação de mercado		4,0%
	SMP2 - Reclamações na Anatel (%)		4,0%
	Q3 - Qualidade da rede	8,0%	
	SMP5 - Alocação de Canal de Tráfego (%)		4,0%
	SMP7 - Queda de Ligações (%)		4,0%
	Q5 - Satisfação de Associados	3,0%	
	Atingir resultado da pesquisa de satisfação de clima (***)		3,0%
	Q6 - Excelência operacional (****)	4,0%	
Total		100,0%	

Para o ano de 2013, o resultado dos objetivos institucionais das regionais SPI e SPC serão unificados.

### 1.2. Objetivos setoriais (plano de ação)

O resultado do plano de ação da área de lotação do colaborador será considerado para efeitos de apuração do PPR 2013:

<b>Categoria</b>	<b>Obj Inst</b>	<b>Metas Equipe (Plano Ação)</b>	<b>Competências</b>	<b>Total</b>
Diretor		90%	10%	<b>100%</b>
Gerente		90%	10%	<b>100%</b>
Coordenadores		90%	10%	<b>100%</b>
Gerente Loja		90%	10%	<b>100%</b>
Demais Profissionais	40%	50%	10%	<b>100%</b>

### 1.3. Avaliação de competências

A avaliação de competências individual de cada empregado também será computada no cálculo do resultado do PPR. Considera-se atingido o item quando:

- I - Nos cargos de gestão, realizar sua auto avaliação e avaliação de toda sua equipe.
- II - Nos demais cargos realizar sua auto avaliação.



## 2. **Target do programa**

Manutenção dos valores do *target* do modelo de 2012:

<b>Categoria</b>	<b>Target</b>
Diretor	Negociado
Gerente	5,0 salários
Coordenadores e Especialistas	2,5 salários
Demais Profissionais	2,2 salários

## 3. **Acelerador**

No modelo de 2013, a empresa propõe a criação de um acelerador ao vinculado a meta de Ebitda Total da Claro. Na hipótese de superação da meta de margem de Ebitda total da Claro em 5% ou mais, o resultado do PPR será incrementado em 10%.

## 4. **Adiantamento, Elegibilidade e Forma de Cálculo**

Manutenção dos critérios de adiantamento, elegibilidade e forma de calculo.

## 5. **Vigência**

O programa terá validade de 01/01/2013 a 31/12/2013.

Atenciosamente,

CLARO S/A