

# Indicadores Claro

Guia completo dos indicadores de vendas para equipes de loja. Conheça os produtos e serviços que compõem sua remuneração variável.



# Móvel: Serviços de Telefonia Celular

Serviços de telefonia celular que incluem internet móvel, chamadas, SMS e benefícios adicionais como apps liberados, roaming e streaming.

## Pós-pago

Serviço que o cliente usa internet, ligações e SMS no mês e paga depois via fatura. Possui franquias maiores, apps ilimitados, streaming, roaming internacional e fidelidade de 12 meses

## Controle

Fatura fixa mensal com franquia definida. Ideal para quem busca previsibilidade nos gastos.

## Flex (100% digital)

Ativação via app. Solução totalmente digital para clientes conectados.

## Banda Larga Móvel

É uma forma de acessar a internet, usando a rede móvel (4G/5G) e funciona através de um chip

# Móvel: Portabilidade

Processo de trazer um número de outra operadora para a Claro, mantendo o mesmo número de telefone.



# Residencial: Serviços para Casa



Conjunto completo de serviços para a casa: internet fibra, TV por assinatura/streaming, telefone fixo e combos integrados.



## Claro Fibra

Conexão de internet com tecnologia de fibra óptica. Wi-Fi com modem incluso para toda a casa.



## Claro TV +

Combina TV tradicional com streaming. Canais ao vivo e conteúdos on demand em uma única plataforma.



## Claro Fone

Telefone fixo residencial com chamadas locais e interurbanas. Serviços adicionais disponíveis.

**1**

### Claro TV + Box

O BOX transforma TV em smart. Canais ao vivo, streaming, comando de voz e pode ser usado em qualquer lugar com Wi-Fi.

**2**

### Claro+ 4K

Versão premium com 4K, comando de voz Alexa e instalação profissional. Máxima qualidade de imagem.

# Claro Multi (Combos)



O Claro Multi é uma modalidade de assinatura da Claro que combina serviços de telecomunicações — internet fibra, TV por assinatura, celular e streaming — em um único contrato e fatura. Esta solução oferece descontos exclusivos, além de benefícios como o dobro de dados no celular e aumento na velocidade da banda larga.

A adesão ao Claro Multi visa unificar a experiência de conectividade residencial e móvel, simplificando o atendimento e garantindo vantagens financeiras, além de melhorar a experiência do cliente.



## Internet para sua casa

Banda larga de qualidade, com fibra e até 1 GIGA de ultravelocidade para sua família.



## Internet para seu celular

Redes sociais, vídeos e apps de streaming para você aproveitar sua franquia.



## TV e Streamings

Claro tv+, seus streamings favoritos e os melhores canais de TV por assinatura estão aqui.

## Principais Combinações

- Móvel + Fibra Claro
- Móvel + Claro TV
- Móvel + Fibra Claro + Claro TV
- Móvel + Fibra Claro + Claro TV + Fone

# Devices e Proteção Móvel



## Smartphones

É o celular moderno que reúne comunicação, internet, câmera e aplicativos. Ele permite:

- Conversar por chamadas, mensagens e aplicativos;
- Tirar fotos e gravar vídeos;
- Acessar a internet, redes sociais e aplicativos.



## Acessórios

Completam o uso do aparelho, oferecendo mais proteção, praticidade e melhor desempenho. Exemplos:

- Capinhas e películas;
- Carregadores e cabos;
- Fones e caixas de som ;
- Smartwatches



## Proteção Móvel

É um serviço que protege o smartphone do cliente contra imprevistos do dia a dia, como quedas, danos e roubos, evitando prejuízos e garantindo reposição rápida.



# Pacotes e Pesquisa de Satisfação



## Passaporte Américas

Fique conectado em 46 países das Américas. Benefício incluso nos planos Pós válido para titular e dependentes (25 GB, 30 GB, 50GB e 75GB).



## Passaporte Europa

Fique conectado em 47 países da Europa. Benefício incluso no plano Pós válido para titular e dependentes (75GB).



## Passaporte Mundo

Fique conectado em mais de 110 países das Américas, Europa e demais continentes. Benefício incluso no plano Pós válido para titular e dependentes (150GB).

## Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de Satisfação é a nota média da avaliação da qualidade de atendimento do vendedor, baseada na avaliação do cliente enviada por SMS em relação ao atendimento recebido na Loja Própria/Quiosque.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Atendimento em loja própria da Claro



# Movimentação de Planos



## Upgrade

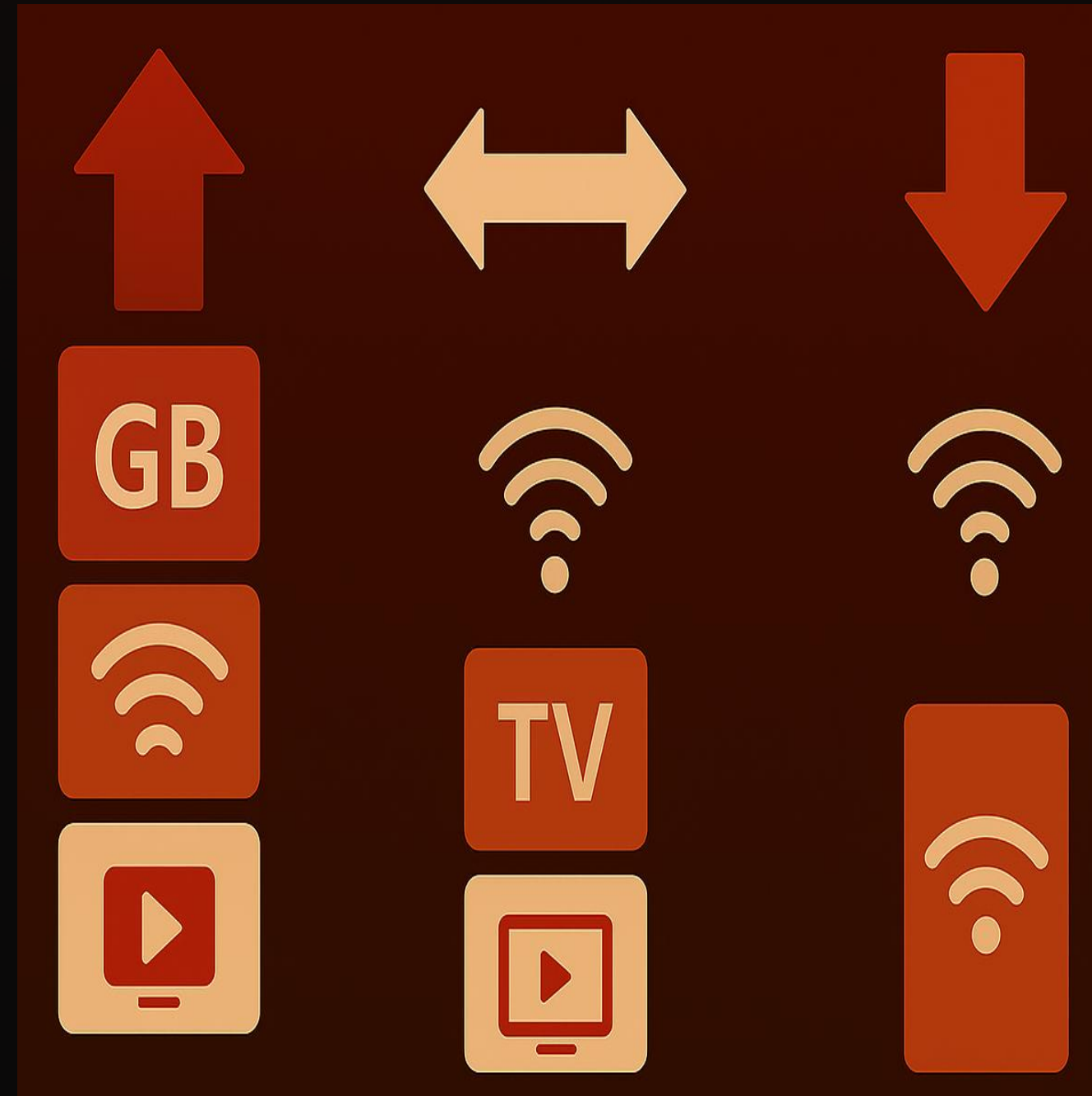
O cliente troca seu plano para outro com mais internet, mais benefícios, melhor velocidade ou pacote mais completo e por um valor superior ao anterior. A regra vale tanto para Móvel quanto para Residencial.

## Sidegrade

Quando o cliente troca de plano, mas permanece no mesmo nível de valor (mesmo preço ou muito próximo). É uma troca lateral: o plano muda, mas o valor final do cliente continua igual.

## Downgrade

Quando o cliente reduz o plano e passa a pagar menos. É quando o cliente desce de categoria, reduzindo valor, internet, velocidade ou benefícios.



# Remuneração Variável de Lojas Próprias

Guia completo da sua Remuneração Variável.



# Remuneração Variável



## O que é?

A remuneração variável é a parte do ganho que muda conforme o desempenho. Ela reconhece e premia resultados: quanto melhor a performance e a qualidade do atendimento, maior é o valor recebido.

## Por que a Remuneração é importante?

A remuneração variável valoriza quem se dedica: quem entrega mais, ganha mais. Ela melhora o resultado da loja, incentiva um atendimento de qualidade e garante meritocracia, dando a todos a mesma chance de crescer.

## Do que ela é composta?

A remuneração variável considera indicadores como: Vendas (planos, aparelhos, acessórios, serviços), Mix de produtos, Pacotes, Proteção Móvel, Upgrade de Planos e Recarga Pré-pago.





📄 PASSO 1

# Elegibilidade: Você Precisa Atingir 80% ou Mais

Para receber sua RV, você precisa alcançar no mínimo 80% da meta em TODOS os três indicadores abaixo. Se faltar um, você não está elegível a receber sua Remuneração Variável

## Meta Gross Pós-Pago

Mínimo 80% da meta. Soma de vendas de Conta Titular/Dependente, Controle, Claro Flex, Banda Larga Móvel e Migração Pré para Pós.

## Meta Receita

Mínimo 80% da meta. Receita gerada por todas as vendas elegíveis: móvel, residencial, devices, pacotes, seguros e PME.

## Meta Produtos Residenciais

Mínimo 80% da meta. Soma de vendas instaladas de TV (Box ou 4K) e Claro Fibra.

## Metas

Pontos importantes a respeito da meta:

- As metas são individuais para todos os vendedores do Canal e são enviadas sempre até o último dia do mês anterior;
- São divulgadas no Portal IW e devem ser aprovadas pelo colaborador até o 1º dia útil do mês vigente;
- As metas divulgadas são: Móvel Pós-pago, Claro TV, Claro Fibra, Receita e Claro Multi;



# Receitas por Produto

	PRODUTO	% DA RECEITA	EXEMPLO
	PLANOS PÓS-PAGO, MIGRAÇÃO PRÉ>PÓS, FIBRA, TV, FONE E SERVIÇOS	100%	Plano custa \$119 → Entra \$119
	PLANO MÓVEL COM PORTABILIDADE	+30%	Plano custa R\$119 → Entra \$119 Com portabilidade → +\$35
	FIDELIZAÇÃO - UPGRADE	50%	De \$100 para \$200 → Entra R\$100
	FIDELIZAÇÃO - SIDEGRADE	25%	De \$100 para até \$120 → Entra R\$30
	ACESSÓRIOS	15%	Acessório de \$500 → Entra \$75 (* Valor da Nota Fiscal de Venda)
	APARELHOS	5%	Aparelho de \$1000 → Entra \$50
	RECARGA PRÉ PAGO	5%	Recarga de \$100 → Entra \$5
	SEGURO PROTEÇÃO MÓVEL	40%	Mensalidade \$79 → Entra \$31



# Cálculo da Remuneração pela Receita

Nessa etapa é calculado o valor de **RV** a ser remunerado ao colaborador. O colaborador elegível à RV recebe um **percentual (%) sobre as receitas geradas**, de acordo com a faixa alcançada sobre a meta de receita.

Faixa	Atingimento Meta Receita	% RV sobre Receita (R\$)
0	< 80,00%	0,00%
1	≥ 80,00% < 100,00%	4,50%
2	≥ 100% < 120,00%	7,00%
3	≥ 120% < 150,00%	9,00%
4	≥ 150%	11,00%

Quanto maior o atingimento da meta de receita, maior o percentual de RV aplicado. A **faixa 0** não gera remuneração variável, enquanto a **faixa 4** oferece o maior retorno, com **11%** sobre a receita gerada.



# O Claro MULTI incrementa a Receita!

As vendas Claro Multi valem mais! Com esta regra, produtos marcados com Claro Multi geram receita adicional, conforme o atingimento da meta.

Quanto maior o atingimento da meta, maior será o fator sobre a Receita.

Alcance Meta Multi (Novo Novo ou Novo Base)			Single
De (%)	Até (%)	Fator sobre Preço	Fator sobre Preço
0,00%	99,99%	1,2	1,0
100,00%	129,99%	1,4	
130,00%	159,99%	1,6	
160,00%		1,8	

## Exemplo Receita com Claro Multi

Pós-pago sem Claro Multi – Valor R\$ 100,00

Pós-pago com Claro Multi com fator 1,8 –  
Valor R\$ 180,00

Fibra sem Claro Multi – Valor R\$ 110,00

Virtua Claro Multi com fator 1,8 –  
Valor R\$ 198,00

Ou seja, vendeu 1 Claro Multi já está sendo contemplado com o Fator adicional de Receita.

E a regra vale tanto para produtos da Móvel quanto para produtos da Residencial.



# Bônus: Aumente Ainda Mais Sua RV!

Sobre o valor calculado no Passo 2, você pode ganhar 2 bônus extras:

## Bônus Satisfação

# + 5%

A nota na Pesquisa de Satisfação precisa ser 8 ou superior, para o colaborador ser elegível ao bônus e ganhar 5% a mais sobre sua Remuneração Variável.

EX: A remuneração foi de R\$ 1.000,00 e ganhou mais 5%, ficaria com o valor final de R\$ 1.050,00.

## Bônus Unitário Acima da Meta

# + R\$ 10 + R\$ 15

Para cada venda de Pós-Pago titular, Claro Fibra ou TV acima de 100% da meta de cada indicador respeitando os percentuais abaixo:

- **100% a 114% da Meta:** R\$ 10 por venda extra
- **115% ou mais da Meta:** R\$ 15 por venda extra



# Calculando a Remuneração Variável

Guia completo da sua Remuneração Variável.





# Entendendo o Cálculo da Remuneração pela Receita

Nessa etapa é calculado o valor de **RV** a ser remunerado ao colaborador. O colaborador elegível à RV recebe um **percentual (%)** sobre as **receitas geradas**, além dos bonus individuais e da pesquisa de satisfação (+5%):

**1**

## Elegibilidade

O primeiro passo para ser elegível é atingir 80% ou mais dos indicadores abaixo:

**>= 80%**  
**Meta Receita**

**>= 80%**  
**Meta Gross Móvel**

**>= 80%**  
**Meta Residencial**

**2**

## Receita Atingida e Fator

O Segundo passo é calcular a Receita total realizada, qual foi o atingimento e em qual fator de ganho ela se localiza:

**Realizado Receita**  
**R\$ 13.950,00**

**Atingimento**  
**150%**

**Fator RV**  
**11%**

**3**

## Bônus

Atualmente existem dois bônus:

- Bônus por superação de meta;
- Bônus pesquisa de Satisfação.

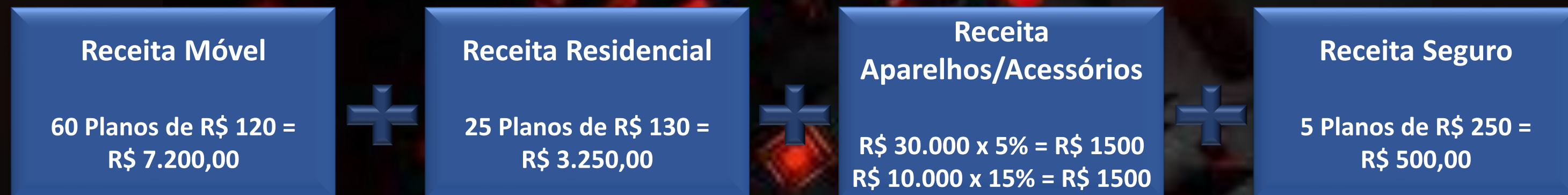
**Superação Meta Móvel Titular,  
Fibra e TV**



**Pesquisa de Satisfação**  
**+ 5%**



# Quebrando a Receita



**Realizado Receita**  
**R\$ 13.950,00**

**Importante:** Os valores dos planos (móvel e residencial) são aqueles divulgados nas tabelas de Marketing (preço cheio, sem valor promocional).

Para o valor do Aparelho, o preço deve ser o de Pré-pago e para o valor do acessório é considerado o valor pago pelo cliente em Nota Fiscal.

# Quebrando os Bônus



## MÓVEL TITULAR

Superou 100% da Meta

**R\$ 10,00** por Venda Adicional

Superou 115% da Meta

**R\$ 15,00** por Venda Adicional

Exemplo: Meta: 40 linhas  
Realizado: 44 linhas  
Ganho: R\$ 10 x 4 = R\$ 40,00



## VIRTUA

Superou 100% da Meta

**R\$ 10,00** por Venda Adicional

Superou 115% da Meta

**R\$ 15,00** por Venda Adicional

Exemplo: Meta: 12 Fibras  
Realizado: 14 Fibras  
Ganho: R\$ 15 x 2 = R\$ 30,00



## TV

Superou 100% da Meta

**R\$ 10,00** por Venda Adicional

Superou 115% da Meta

**R\$ 15,00** por Venda Adicional

Exemplo: Meta: 12 TVs  
Realizado: 14 TVs  
Ganho: R\$ 15 x 2 = R\$ 30,00



# Entendendo o Cálculo da Remuneração pela Receita



**RV (RV + Bônus + SMS)**  
**R\$ 1.716,23**





# Exemplos de Cases Reais

1

## Resultado Médio

Realizado Receita  
R\$ 10.000,00

Atingimento  
130%

Fator RV  
9%

Meta Móvel Titular,  
Fibra e TV – R\$ 150,00

Pesquisa de Satisfação  
R\$ 52,50

RVV Final  
R\$ 1.102,50

2

## Resultado acima da Média

Realizado Receita  
R\$ 25.000,00

Atingimento  
150%

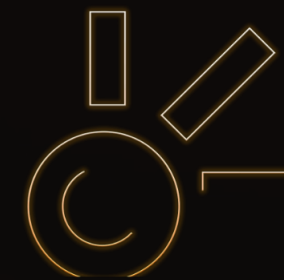
Fator RV  
11%

Meta Móvel Titular,  
Fibra e TV – R\$ 250,00

Pesquisa de Satisfação  
R\$ 150

RVV Final  
R\$ 3.150





# Entendendo os Redutores da Remuneração

## O que é estorno?

É a quantidade de eventos que são reduzidos da apuração do colaborador de acordo com as regras abaixo. Eles podem ter status Irregular ou serem identificados como fraude.

### 1. Contratos Irregulares

Reanálise após 30 dias da ativação. Contratos com status diferente de CO no GED ou regularizados após 30 dias: → Redução em quantidade e valor (incluindo bônus) no mês seguinte.

### 2. Contratos por fraude

Linhas móveis e produtos residenciais cancelados por fraude. Afetam até 4 apurações. → Redução em quantidade e valor (incluindo bônus) no mês subsequente ao cancelamento.

### 3. Previsibilidade

A equipe de Comissionamento é responsável por enviar a base de redutor para as regionais.



# Potencializando a Remuneração Variável



# Multi Elegíveis



Duas modalidades de vendas Multi que combinam produtos residenciais e móveis no mesmo contrato, gerando bonificações especiais.



## Novo + Novo

Venda de novos produtos Residenciais unidos às vendas de novos produtos Móveis no mesmo contrato



## Novo + Base

Venda de novos produtos residenciais/Móveis unidos a clientes da base que possam se tornar Claro Multi

**Importante:** O processo da venda deve acontecer no Netsales e Ativação Simplificada para ser contabilizado como Multi e estar com a Marcação Purple. A operação realizada sem esse procedimento **NÃO SERÁ CONTABILIZADA para RV.**

Os produtos precisam estar no mesmo CPF, mesmo contrato e na mesma cidade para que o produto seja considerado Multi dentro do sistema e da apuração.

# Exemplos com o Novo Claro Multi



Para ilustrar o impacto real da nova política, vamos explorar exemplos práticos que demonstram como as vendas Claro Multi multiplicam sua receita e, conseqüentemente, seus ganhos.

## Exemplo: Receita com Claro Multi Pós-Pago Single

Valor do plano: R\$ 100,00  
Receita gerada: R\$ 100,00

## Pós-Pago Claro Multi (Fator 1,8)

Valor do plano: R\$ 100,00  
Receita gerada: R\$ 180,00

## Virtua Single

Valor do plano: R\$ 110,00  
Receita gerada: R\$ 110,00

## Virtua Claro Multi (Fator 1,8)

Valor do plano: R\$ 110,00  
Receita gerada: R\$ 198,00

## Mais Vantagens da Venda com Claro Multi

### Maior Faixa de Ganho

A maior faixa de ganho pode ser atingida com essa venda! Com fatores que chegam a 1,8, você multiplica exponencialmente sua receita.

### Benefício Coletivo

A receita vale para toda a cadeia do PDV, ou seja, todos ganham com o Claro Multi! É uma vitória de equipe.

### Potencial Ilimitado

Combinando Claro Multi com os bônus unitários acima da meta, suas possibilidades de ganho são ainda maiores.

**Conclusão:** Priorizando vendas Claro Multi, você não apenas aumenta sua receita individual, mas contribui para o sucesso de toda a equipe. Esta é a essência da nova política de remuneração variável!

# Pontos Importantes da Receita



**Portabilidade Móvel: Bônus de 30% sobre a receita gerada**



**Claro Flex Recarga gera 40% do valor do Plano na Receita**



**Claro Fone é considerado apenas na Receita**



**Smartwatch é considerado um Acessório e gera 15% de Receita**



**Proteção Móvel gera 40% de Receita**



**Acessórios geram atualmente 15% de Receita**

# Pontos importante de Receita - parte 2



**PME Móvel entra somente como Receita na remuneração.**



**Upgrades de Planos geram 50% de Receita do valor do Plano Final**



**Sidegrades de Planos geram 25% de Receita do valor do Plano Final**



**A receita do Dependente Móvel gratuito é zerada.**



**100% da receita dos Planos PME Móvel é considerada na Receita**

# Maximize Seus Resultados

O sistema de Remuneração Variável foi desenvolvido para recompensar o desempenho excepcional e incentivar o crescimento contínuo. Compreenda as metas, domine os produtos e aproveite todas as oportunidades de bonificação.

01

## Conheça as Metas

Familiarize-se com os critérios de elegibilidade e percentuais de ganho

02

## Venda Mais Para Ganhar Mais

Quanto maior seu atingimento de receita, maior o percentual que você recebe (de 4,5% até 11%).

03

## Explore o Multi

Combine produtos residenciais e móveis para maximizar bonificações

04

## Mantenha a Satisfação

Garanta nota  $\geq 8$  na pesquisa de satisfação para bônus adicional de 5%

05

## Participação nos Lucros (PPR)

Lembre-se que quanto maior os ganhos, maior será a media de recebimento do PPR no final do ano.

