

Filtros:

Região

Motivo

Chamados  
27.298

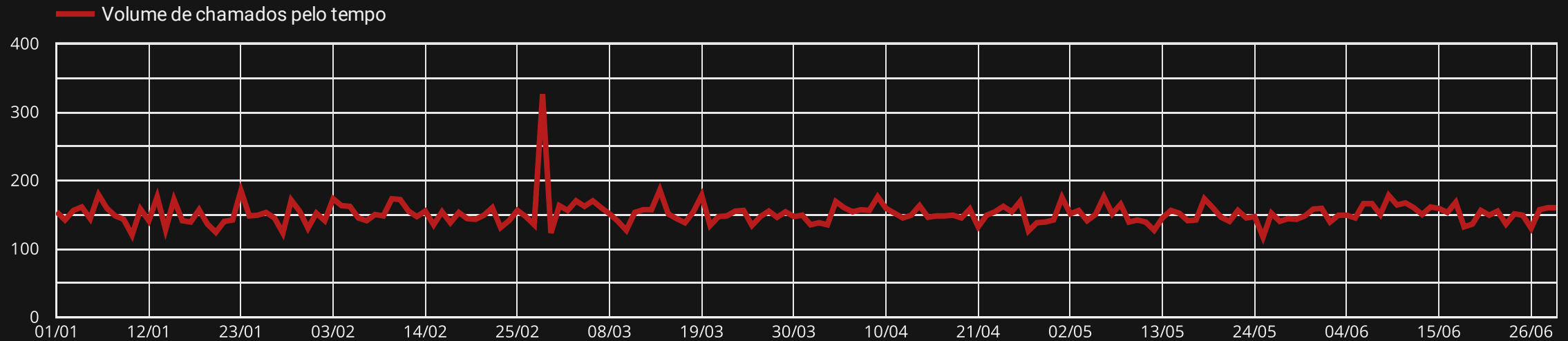
Chamados por dia  
151,66

Taxa de Resolução  
39,33%

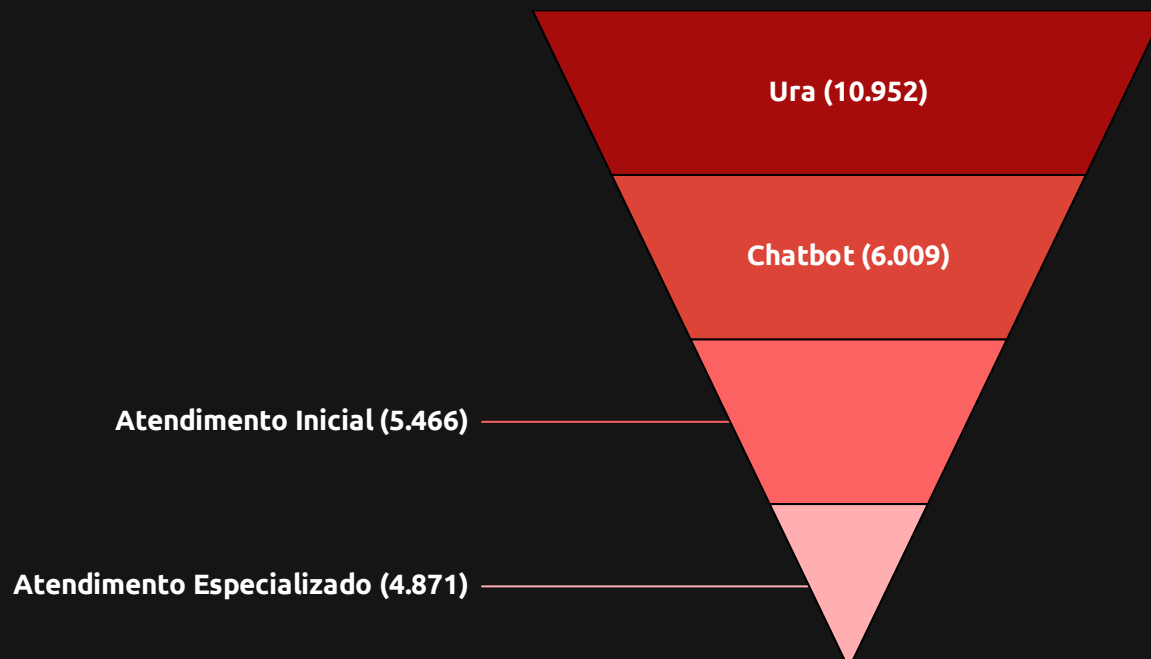
Média das Notas  
2,98

Custo Médio  
R\$ 0,42

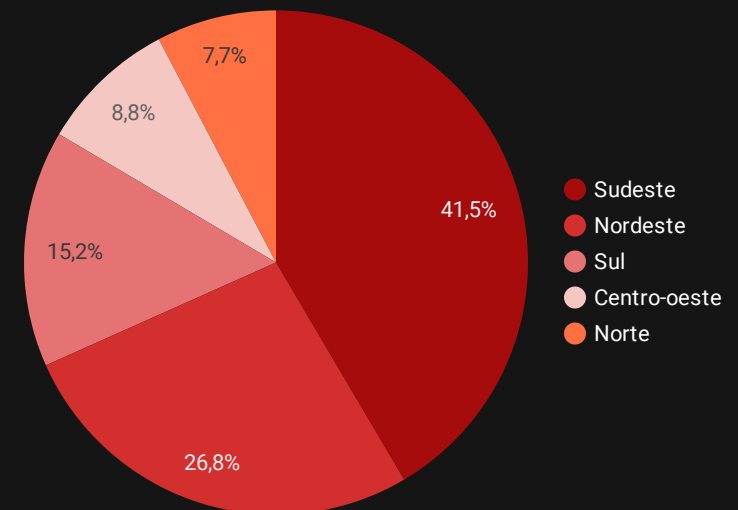
## Volume de chamados ao longo do tempo



## Funil dos chamados



## Regiões com mais chamados



Filtros:

Atendente

Atendimentos

10.337

Chamados por atendente

516,85

Espera Média

8,6 min

Nota Média

2,98

Taxa de Resolução

39,72%

Nível 1

Chamados por atendente

390,43

Nível 2

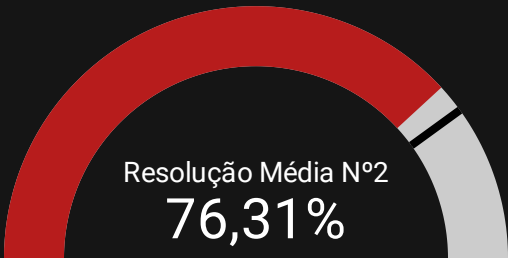
Chamados por atendente

811,83

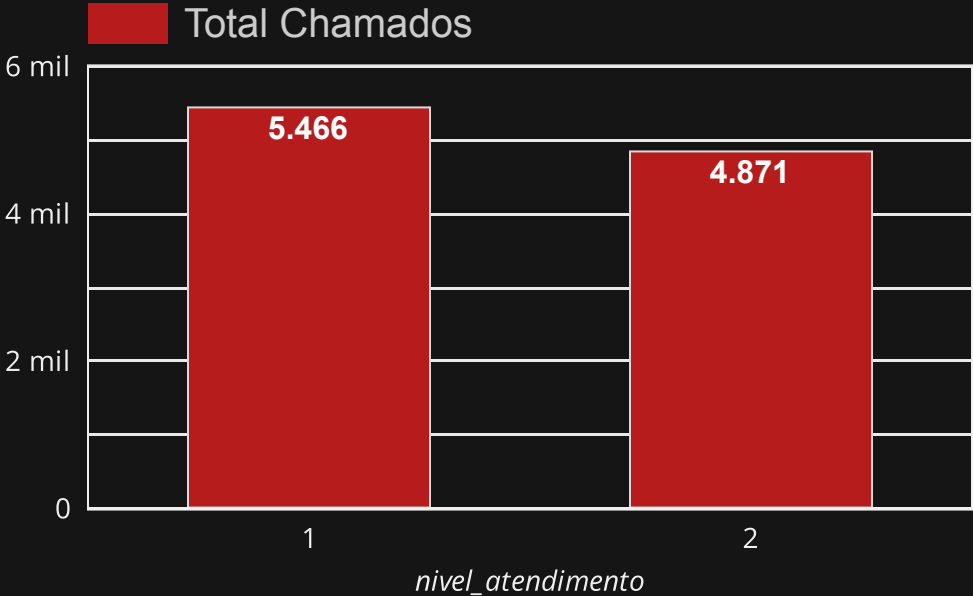
Tempo médio de atendimento por nível

Nível atendimento	Tempo médio atendimento(minut...
2	42,25
1	26,81

1 - 2 / 2



Quantidade de chamados atendidos entre o nível 1 e 2



Performance por atendente

Nome atendente	Nível atendimento	Nota atendente	Total chamados
Henrique Costa	1	3,02	221
Carla Mendes	2	2,97	745
Nicolas Teixeira	2	2,98	833
Rafael Moreira	2	2,97	564
Sabrina Queiroz	1	2,95	302
Felipe Araujo	1	2,98	296
Lucas Almeida	1	2,95	150
Joao Pedro	1	3,02	482
Thiago Pires	1	3,05	373
Isabela Martins	1	2,93	430
Paula Carvalho	1	2,99	661
Gabriela Nunes	1	2,98	520

Filtros:

Região

Resolvido

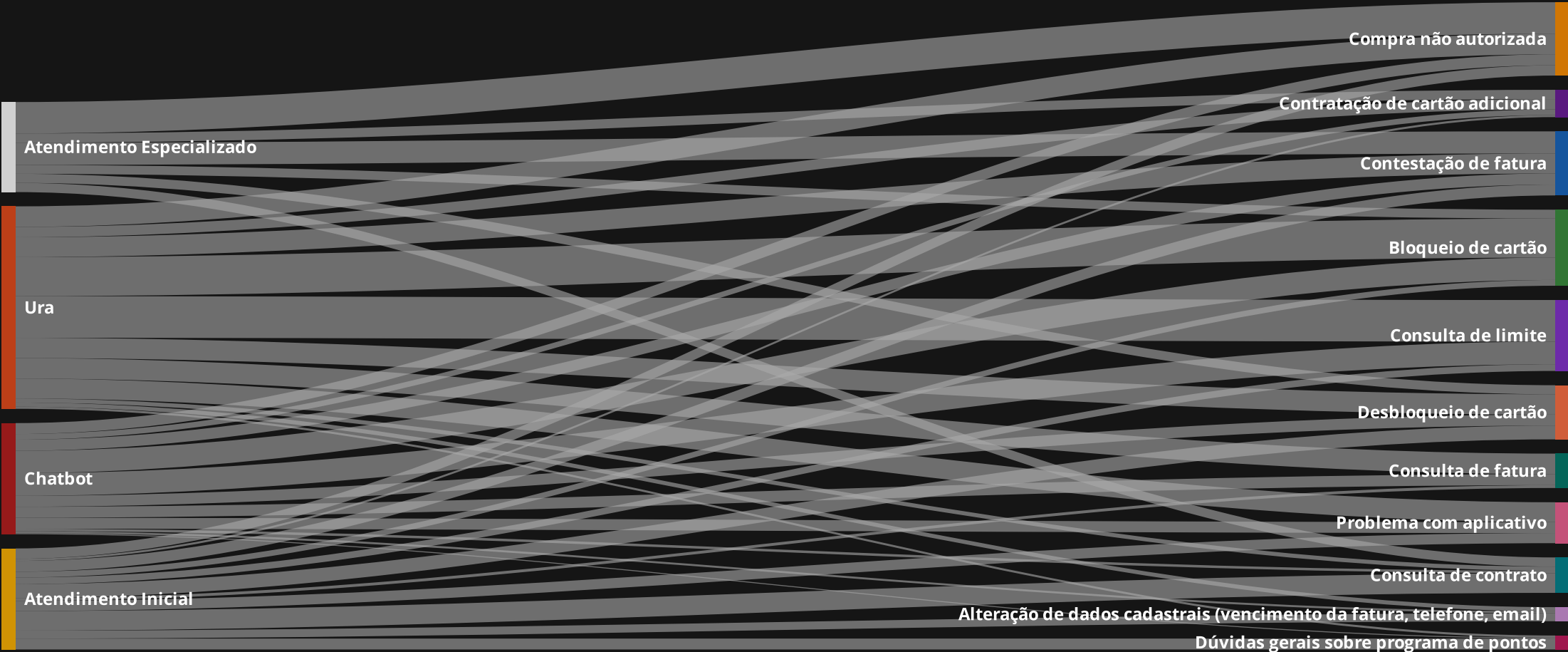
Chamados27.298

Chamados por Canal6.825

Espera Média3,26 min

Média das Notas2,98

Taxa de Resolução39,33%



Espera por canal

	Canal	Atendimento	Espera
1.	Atendimento Especializado	42 min	13 min
2.	Atendimento Inicial	27 min	5 min
3.	Ura	9 min	0 min
4.	Chatbot	2 min	0 min

Atrasos por Motivo (Tempo de Espera maior que 15 min)

	Motivo	Tempo de espera
1.	Compra não autorizada	579
2.	Contestação de fatura	408
3.	Contratação de cartão adicional	179
4.	Desbloqueio de cartão	171
5.	Consulta de contrato	170

Filtros:

Região

Motivo

Chamados

16.961

Espera Média

0 min

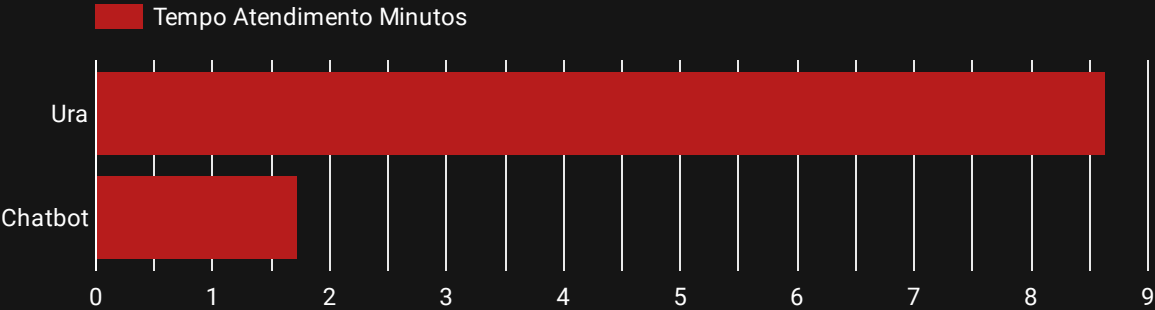
Média das Notas

2,98

Taxa Resolução

33,36%

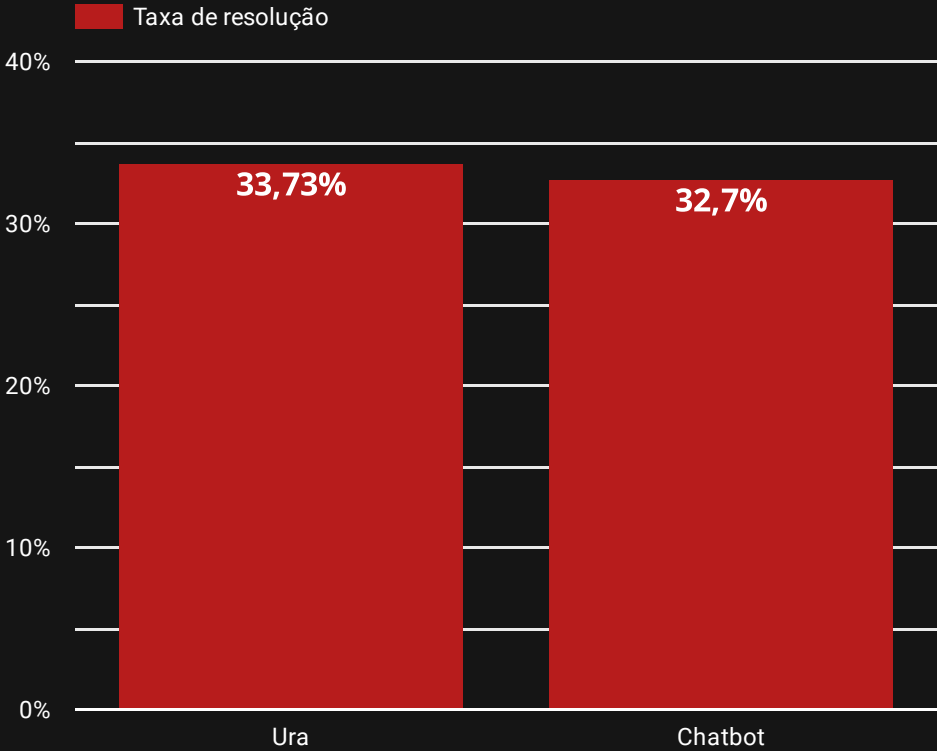
Tempo Médio de Atendimento



Motivos Prioritários para Correção da Automação

	Canal	Motivo	Chamados	Taxa de Resolução
1.	Ura	Consulta de fatura	102	26%
2.	Ura	Contestação de fatura	119	29%
3.	Chatbot	Compra não autorizada	223	32%
4.	Chatbot	Consulta de limite	2.487	32%
5.	Chatbot	Bloqueio de cartão	2.515	33%
6.	Chatbot	Problema com aplicativo	245	33%
7.	Chatbot	Desbloqueio de cartão	188	33%
8.	Ura	Problema com aplicativo	57	33%
9.	Ura	Bloqueio de cartão	4.513	34%
10.	Ura	Consulta de limite	5.900	34%
11.	Chatbot	Consulta de fatura	137	34%
12.	Ura	Desbloqueio de cartão	86	34%
13.	Chatbot	Contestação de fatura	214	36%
14.	Ura	Compra não autorizada	175	37%

Taxa de Resolução por canal



Foco no Problema Crítico ("Cartão")

	Motivo	Chamados	Resolução	Tempo
1.	Bloqueio de cartão	4.114	38%	180
2.	Compra não autoriza...	3.966	52%	180
3.	Desbloqueio de cartão	2.930	38%	181
4.	Contratação de cartã...	1.476	47%	180

Filtros:

Região

Motivo

Chamados

27.298

Chamadas por Atendente

516,85

Espera Média

8,60 min

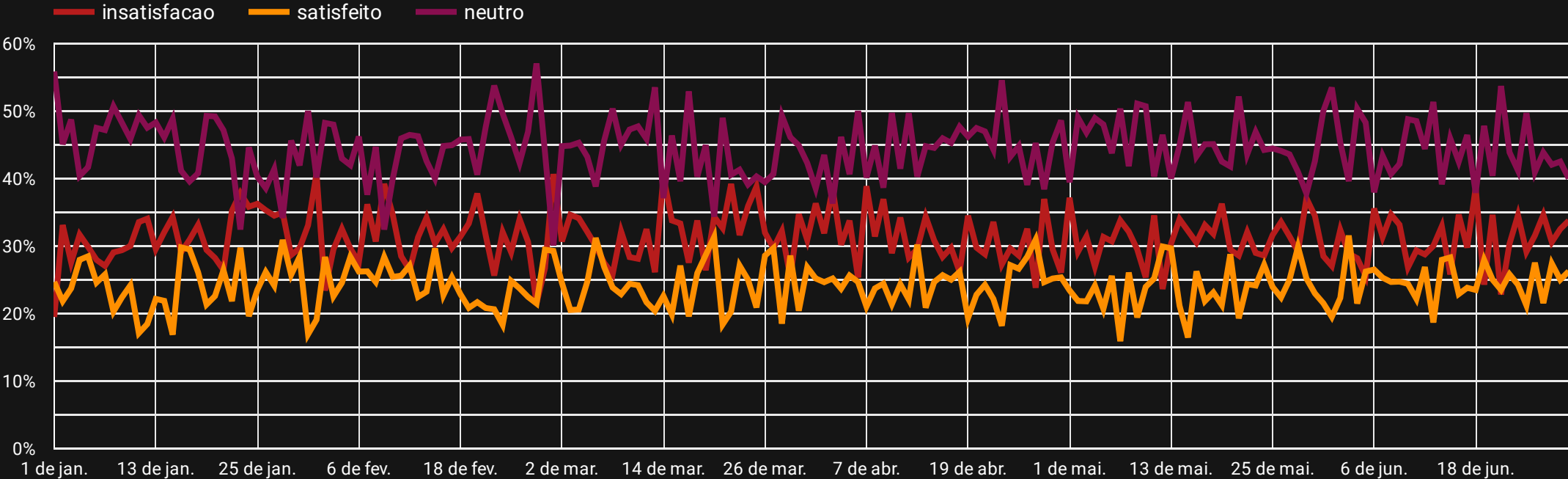
Média das Notas

2,98

Taxa de Resolução

39,33%

Insatisfação e Satisfação ao longo do tempo



Notas baixas

	Motivo	Canal	Faixa Etária	Insatisfaç...
1.	Dúvidas gerais sobre pro...	Chatbot	18 a 24	60%
2.	Desbloqueio de cartão	Chatbot	65+	49%
3.	Consulta de contrato	Ura	65+	46%
4.	Dúvidas gerais sobre pro...	Atendimento Inicial	65+	46%

Dias críticos

	Data	Insatisfação	Chamados
1.	1 de fev. de 2025	40,79%	152
2.	1 de mar. de 2025	40,65%	123
3.	14 de mar. de 2025	40,32%	186
4.	22 de mar. de 2025	39,19%	148

Filtros:

Região

Canal

Cientes

17.025

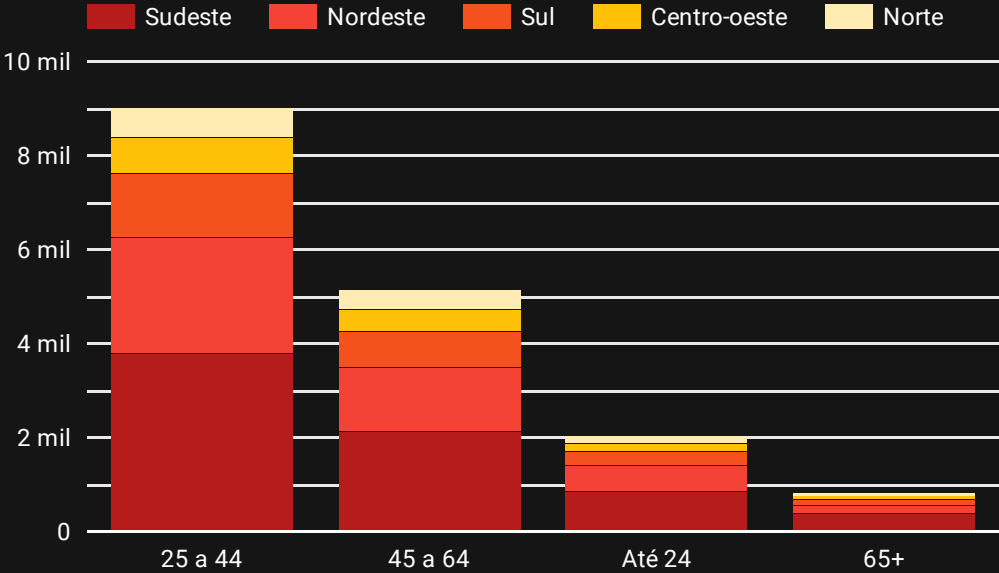
Tempo de Espera

1,21 min

Custo médio

R\$ 0,68

Cliente por região



Motivos mais Repetidos

ID Cliente	Motivo principal	Total chamados
21271047373	Consulta de contrato	11
56261283391	Consulta de contrato	11
78702068245	Consulta de contrato	11
51874057070	Consulta de contrato	11
51901731548	Consulta de contrato	11
79153578873	Consulta de contrato	11
50167504576	Consulta de contrato	10
63775686478	Consulta de contrato	10
35573319642	Consulta de contrato	10

Detalhes por idade

	faixa et...	Custo	Chamados	Resolvidos	Tempo	Nota
1.	25 a 34	R\$ 3.374,02	7.684	39,35%	17 min	2,99
2.	35 a 44	R\$ 2.904,81	6.846	39,48%	16 min	2,97
3.	45 a 54	R\$ 1.990,87	4.878	38,19%	16 min	2,98
4.	18 a 24	R\$ 1.449,12	3.333	40,11%	17 min	2,98
5.	55 a 64	R\$ 1.256,71	3.175	39,31%	16 min	2,99
6.	65+	R\$ 601,49	1.382	40,59%	17 min	2,96

1 - 6 / 6



Canais mais usados pela demografia principal

	canal	Chamados	Resolvidos	Insatisfação
1.	Ura	3.038	33,18%	29,53%
2.	Chatbot	1.673	30,72%	34,31%
3.	Atendimento Inicial	1.498	23,9%	29,91%

1 - 4 / 4



Filtros:

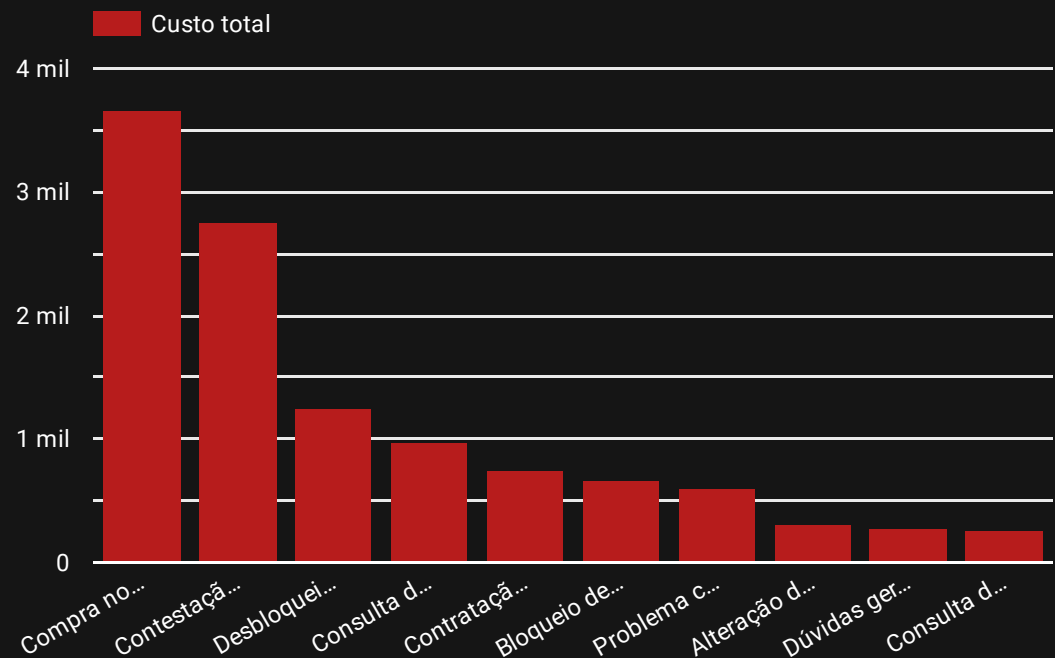
Região ▾

Canal ▾

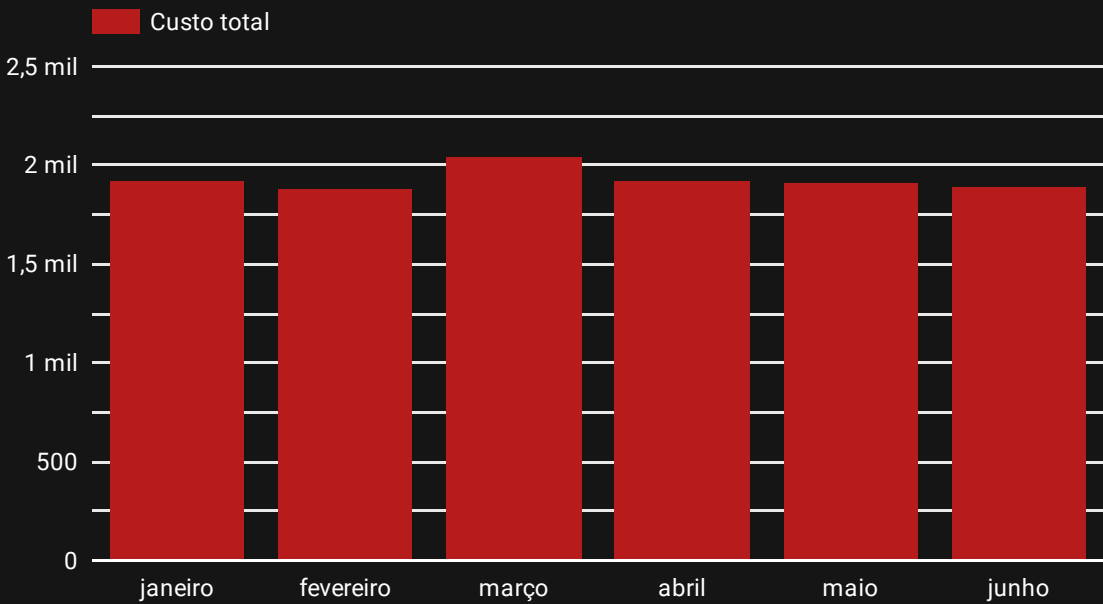
Custo Total  
R\$ 11.577,02

Custo Médio  
R\$ 0,42

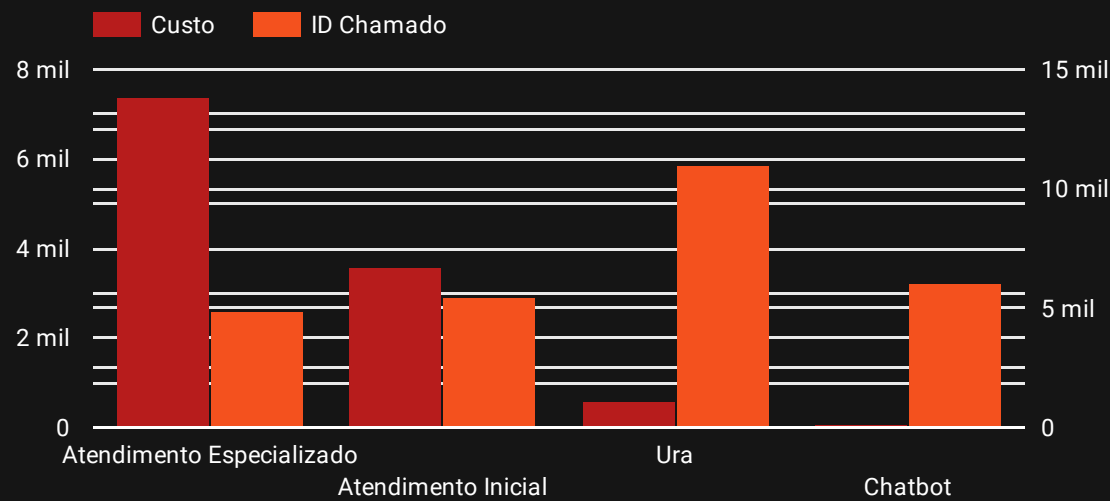
Motivos mais Custosos



Custo por mês



Onde o Dinheiro Está Indo?



Motivos críticos

	Canal	Motivo	Custo ▾	Nota
1.	Atendimento Especializado	Compra não autoriz...	R\$ 3.034,40	2,96
2.	Atendimento Especializado	Contestação de fatu...	R\$ 2.127,30	2,99