

Filtros: Região Motivo

Chamados
27.298

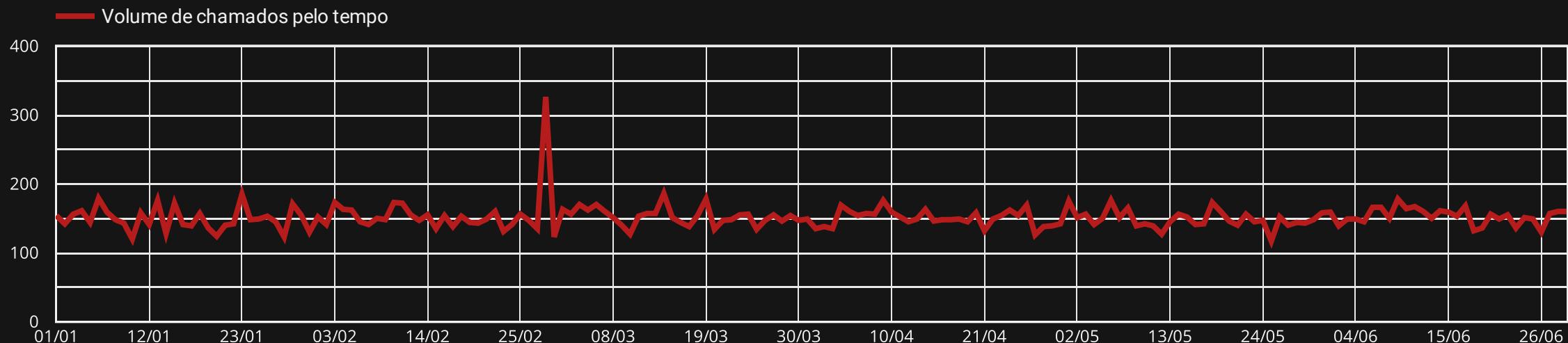
Chamados por dia
151,66

Taxa de Resolução
39,33%

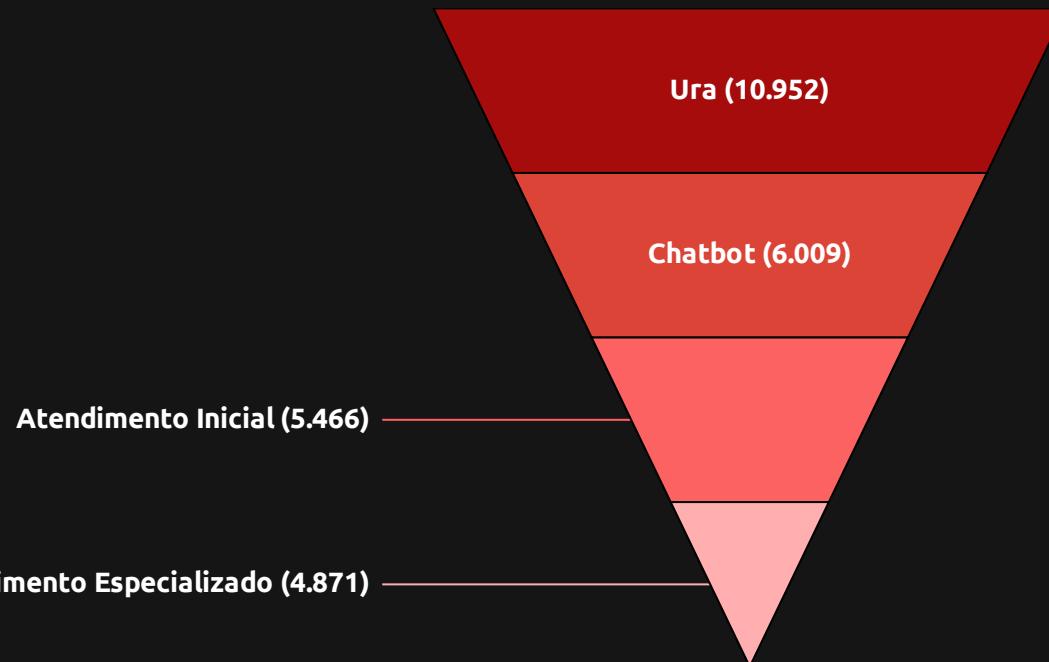
Média das Notas
2,98

Custo Médio
R\$ 0,42

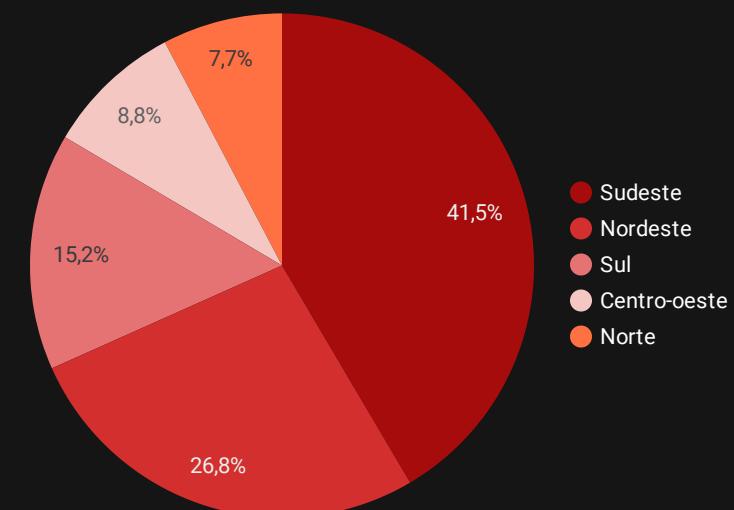
Volume de chamados ao longo do tempo



Funil dos chamados



Regiões com mais chamados





Filtros:

Atendente

Atendimentos
10.337Chamados por atendente
516,85Espera Média
8,6 minNota Média
2,98Taxa 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(minutos) |
|-------------------|----------------------------------|
| 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

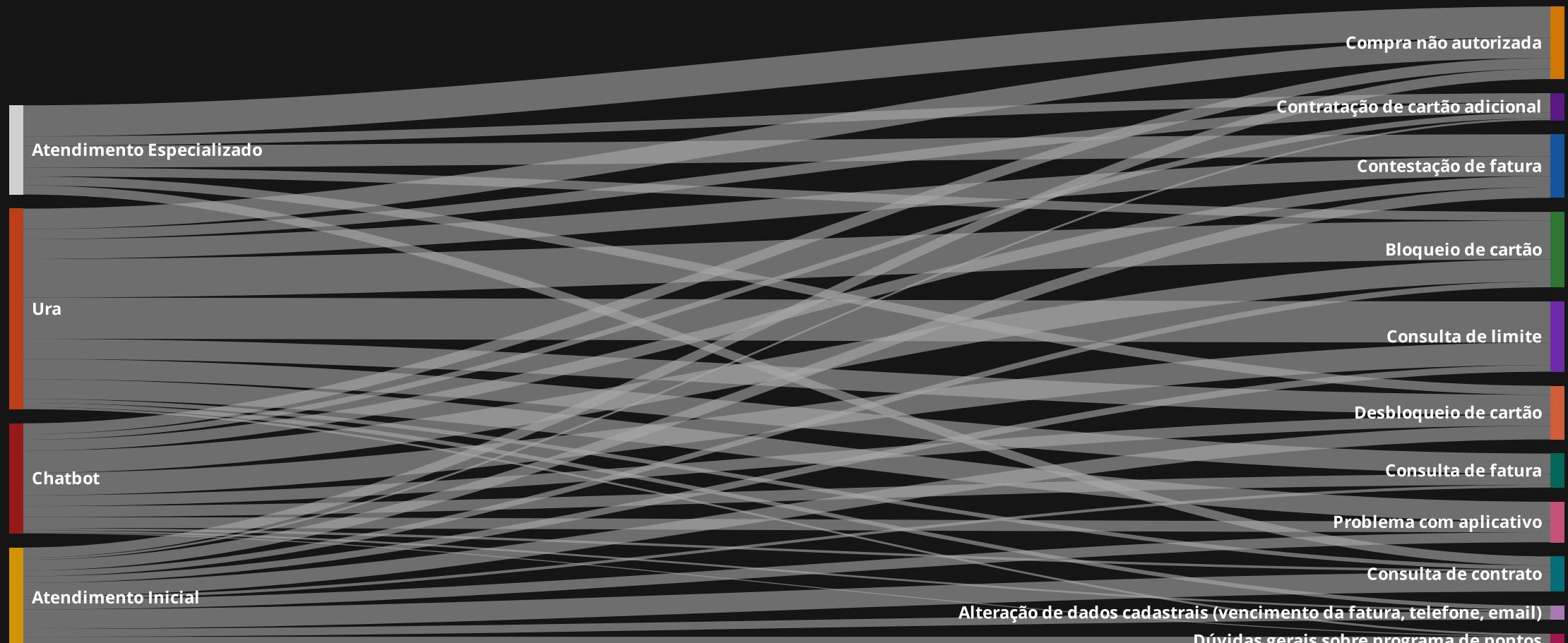
Chamados
27.298

Chamados por Canal
6.825

Espera Média
3,26 min

Média das Notas
2,98

Taxa de Resolução
39,33%



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 |

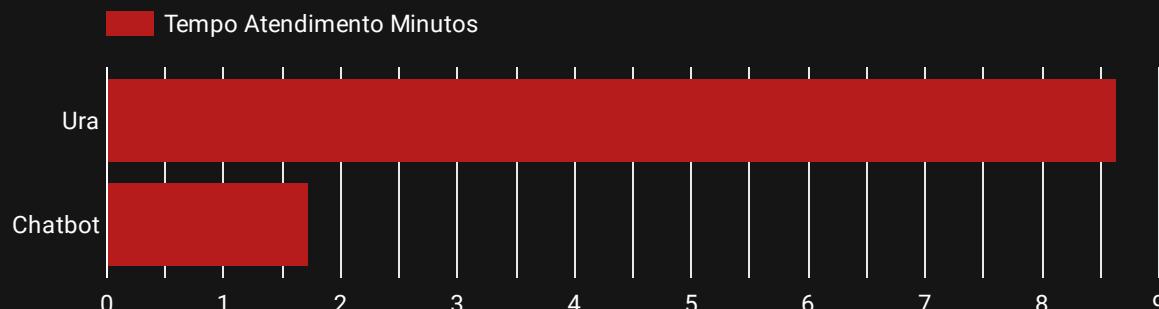
Atrasos por Motivo (Tempo de Espera maior que 15 min)

| | 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 |

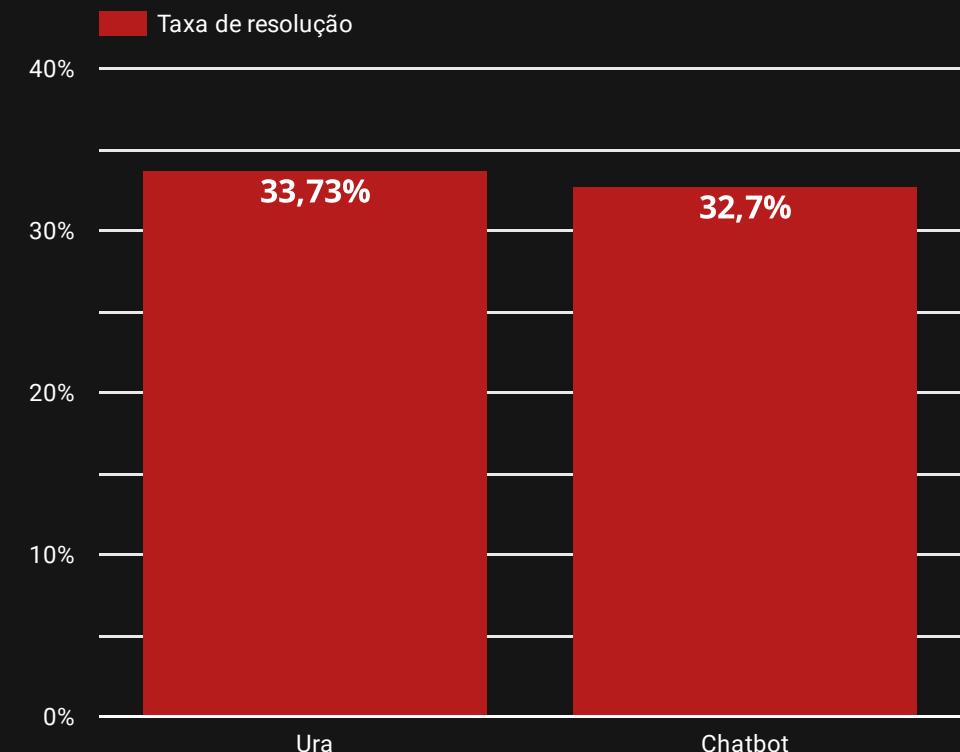
Filtros: Região ▾ Motivo ▾

Chamados: 16.961 Espera Média: 0 min Média das Notas: 2,98 Taxa Resolução: 33,36%

Tempo Médio de Atendimento



Taxa de Resolução por canal



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% |

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 cartão... | 1.476 | 47% | 180 |

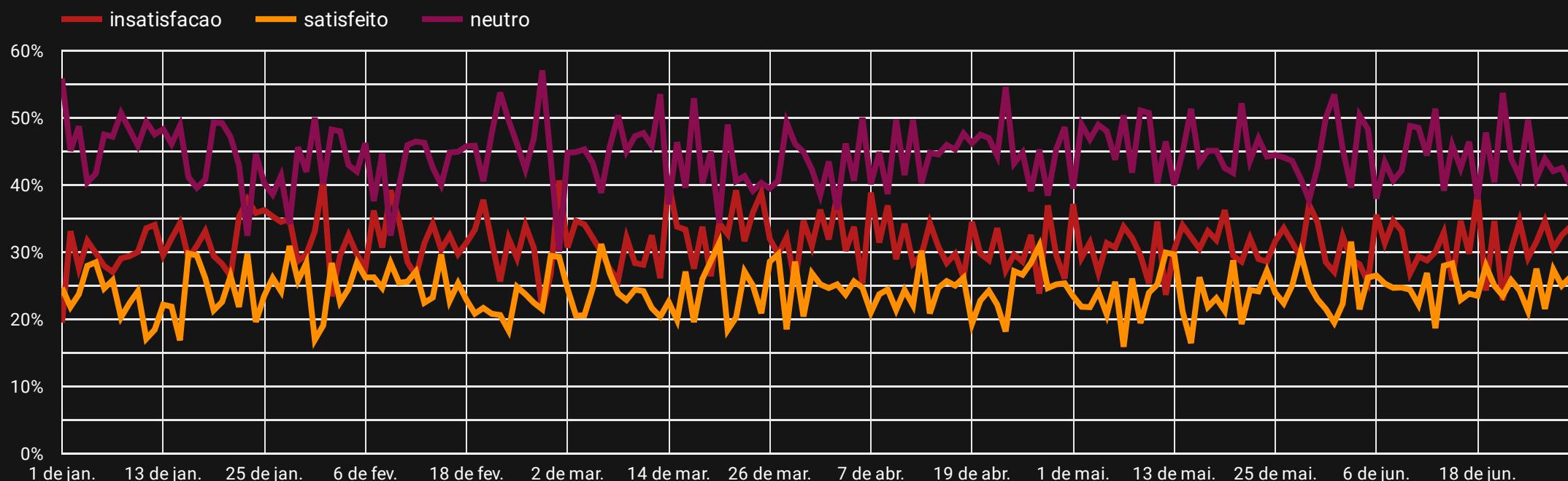
Filtros:

Região

Motivo

Chamados
27.298Chamadas por Atendente
516,85Espera Média
8,60 minMédia das Notas
2,98Taxa 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 |

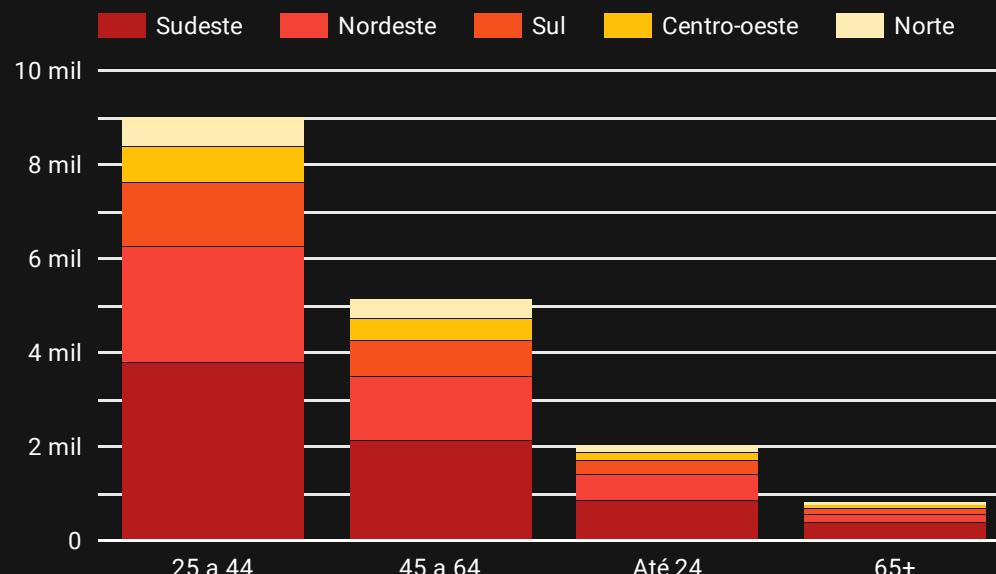
Filtros: Região ▾ Canal ▾

Clientes
17.025

Tempo de Espera
1,21 min

Custo médio
R\$ 0,68

Cliente por região



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 < >

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 |

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 < >

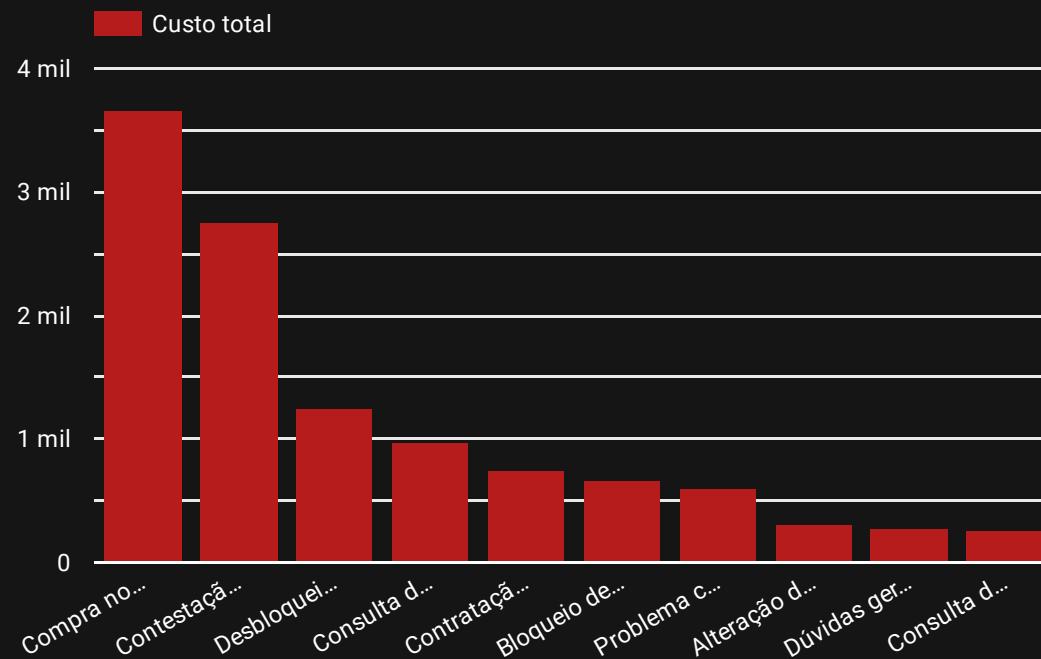
Filtros:

Região

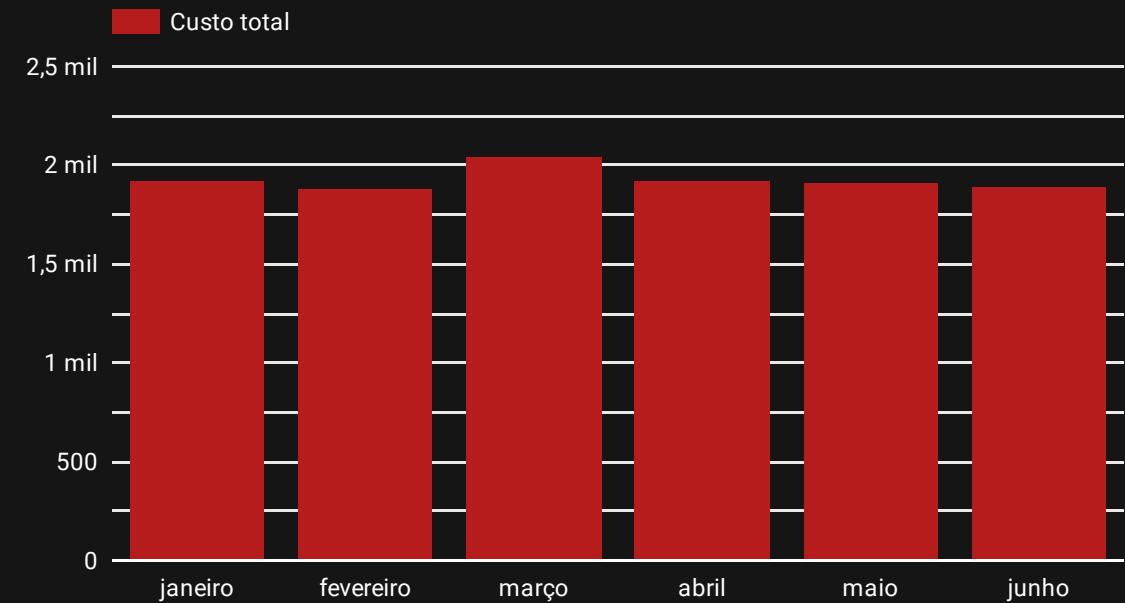
Canal

Custo Total
R\$ 11.577,02Custo Médio
R\$ 0,42

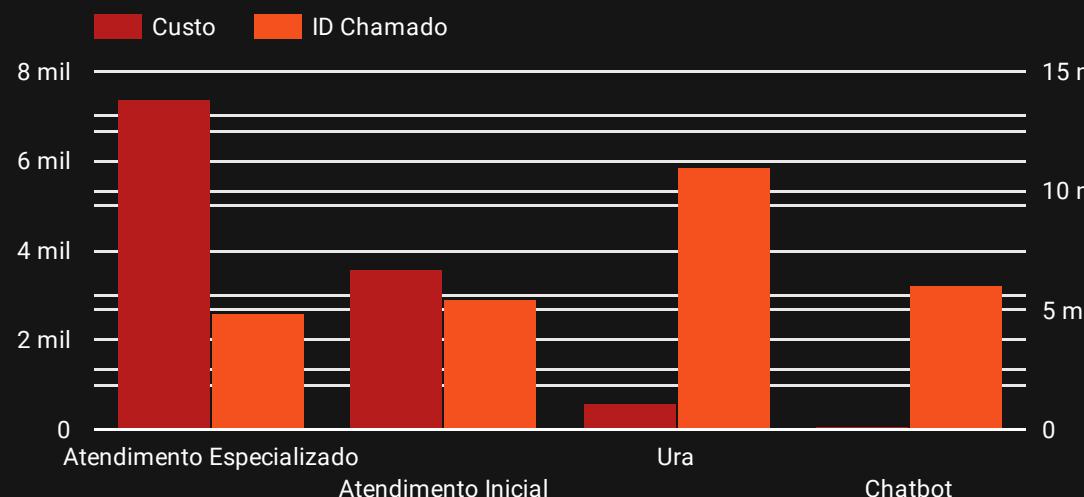
Motivos mais Custosos



Custo por mês



Onde o Dinheiro Está Indo?



Motivos críticos

| Canal | Motivo | Custo | Nota |
|-------|---------------------------|--------------|------|
| 1. | Atendimento Especializado | R\$ 3.034,40 | 2,96 |
| 2. | Atendimento Especializado | R\$ 2.127,30 | 2,99 |

1 - 2 / 2 < >