

## Relatório Executivo - Análise de Solicitações de Audiências Logísticas (Doc9)

**Período analisado:** junho a dezembro de 2024 (dados fictícios)

### Visão Geral

A Doc9 opera nacionalmente organizando a presença de profissionais em audiências judiciais por meio de uma rede de parceiros. Neste relatório, foram analisadas solicitações logísticas de audiência com o objetivo de identificar padrões de falhas, clientes críticos e oportunidades de melhoria operacional.

### Segmentação de Clientes com Maior Incidência de Problemas

- **Top 5 Clientes com mais trocas e recusas:**
  - Alta incidência de trocas de audiencistas e declínios por parte dos parceiros.
  - Clientes com maior volume de solicitações também são os mais críticos.
- **Padrões identificados:**
  - Trocas são mais frequentes em audiências do tipo *"virtual preposto"* e *"inicial presencial"*.
  - Estados como SP, RJ e MG concentram maiores médias de recusas.

**Recomendação:** Acompanhar esses clientes com SLA dedicado e planos de contingência.

### Indicadores Operacionais Críticos

- **Falhas (revelia, ausência, má atuação)** representam ~8% das solicitações.
- **Correlações relevantes:**
  - Alta quantidade de **trocas** e **declínios** está fortemente associada a falhas.
  - Solicitações com **antecedência menor que 2 dias** têm 1,8x mais risco de falha.

**Insight:** Processos logísticos são mais vulneráveis à medida que a antecedência diminui.

## Problemas por Tipo de Audiência e Área do Direito

- **Trabalhista e Cível** concentram 85% das falhas.
- **Audiências iniciais presenciais** têm maior incidência de ausência e má atuação.
- **Regiões metropolitanas** têm menor proporção de falhas, sugerindo maior previsibilidade.

**Recomendação:** Políticas diferenciadas por tipo de audiência e complexidade regional.

## Triagem Automática de Solicitações de Risco

- ☒ Modelo preditivo (Random Forest) obteve >90% de acurácia na previsão de falhas com base em:
  - Número de trocas
  - Número de declínios
  - Antecedência da solicitação

**Proposta:** Implementar um sistema de **priorização automatizada** para solicitações com alto risco estimado de falha.

## Propostas de Melhoria Operacional

1. **Ajuste de SLA:**
  - a. Exigir envio de dados com no mínimo 48h de antecedência.
2. **Alerta de risco pré-solicitação:**
  - a. Integrar aviso ao cliente caso risco de falha esteja acima de 50%.
3. **Política de substituição de parceiros:**
  - a. Reavaliação de parceiros com >3 falhas no período.
4. **Monitoramento ativo dos clientes críticos:**
  - a. Painel com métricas em tempo real e resposta operacional ágil.

## Conclusão

As falhas operacionais estão fortemente ligadas a comportamentos identificáveis: baixa antecedência, excesso de trocas e recusas. Um modelo preditivo simples já pode oferecer ganhos significativos. Intervenções direcionadas nos clientes mais críticos e ajustes de SLA podem reduzir falhas em até 25% e aumentar a eficiência nacional da rede.

**Próximos passos sugeridos:** Piloto de triagem automática, revisão de SLAs e dashboard operacional com foco em risco.