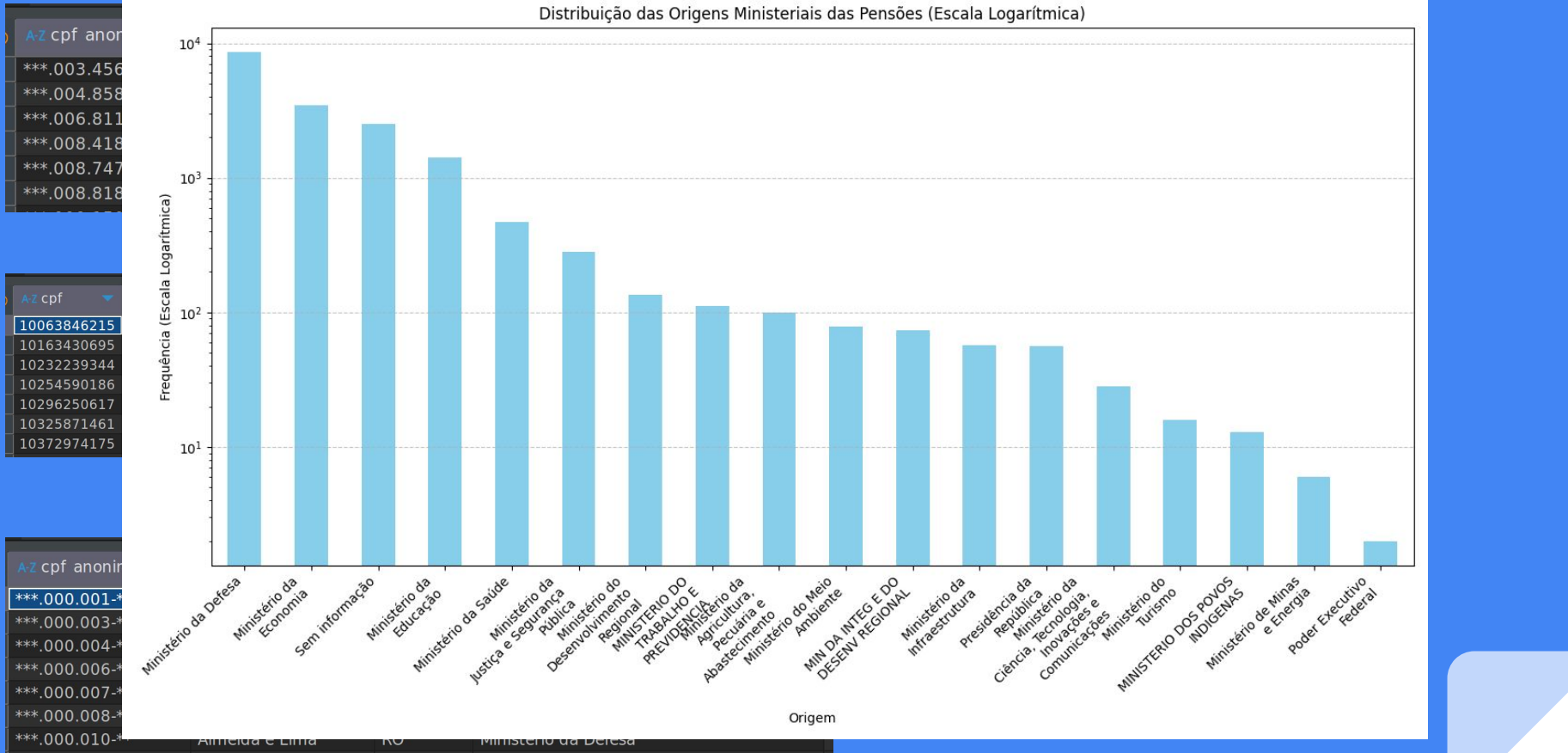


Bases correlacionadas através de parte do CPF, primeiro nome e último nome



Revitalizando Talentos: “Integrando Servidores Inativos da Saúde ao Futuro”

Base atual (466)

Hoje nossa base de clientes composta por servidores inativos advindos do ministério da Saúde totaliza somente 466 contas (2 milhões de reais). Esse é um mar azul de oportunidades.

Potencial* (> 6x)

Ministério da Saúde dispôs em 2023 de um dos maiores orçamentos do governo federal, com cerca R\$ 194,8 bilhões, sendo R\$ 11,9 bilhões para outras despesas, dentre elas, o pagamento de servidores inativos.

Porque?

Maior expectativa de vida e desejo em fazer a diferença
Vasto número de produtos para esse segmento.
Áreas de impacto imediato na saúde pública.

Custo mensal da operação de atendimento

```
{
  "canal": {
    "Chat": 1000,
    "Voz": 500
  },
  "segmento": {
    "Conta + Cartão": 1200,
    "Conta": 300
  },
  "motivo": {
    "Cartão fraudado": 514,
    "PIX inoperante": 452,
    "Acesso ao app": 196,
    "Cartão perdido": 191,
    "Cartão roubado": 147
  }
}
```

Análise para os dados de 1500 coletados no mês de dezembro de 2023

Custo com atendimento: $6 \times 9 \times 1500 = \text{R\$ } 81000$

Total de tentativas para 300 cc de sucessos: $300 / 0,06 = 5000$

Total de tentativas para 1200 cc + cartão: $1200 / 0,15 = 8000$

Manutenção sistêmica para 13000 contatos = $(600 / 400) \times 13000 = \text{R\$ } 19500$

Receita mensal gerada para 300 cc = $3 \times 300 = \text{R\$ } 900$

Receita mensal gerada para 1200 cc + cartão = $25 \times 1200 = \text{R\$ } 30000$

Custos: R\$ 100500,00

Receita: R\$ 30900,00



Principais ações urgentes para mitigação dos prejuízos

01	Capacitar equipe de atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Redução do tempo de atendimento
02	Identificar motivo dos contatos	<ul style="list-style-type: none">• Implementar ações preventivas
03	Oferecer suportes múltiplos	<ul style="list-style-type: none">• Chats inteligentes• Redes sociais

Outras ações para melhoria contínua e aumento da margem de lucro

01	Educação do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Redução do tempo de atendimento
02	Aprimoramento da experiência do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Implementar ações preventivas
03	Renegociação dos contratos	<ul style="list-style-type: none">• Contratos com fornecedores• Otimização da carga horária dos colaboradores