

Relatório Executivo

Maio - 2025



RECOMENDAÇÕES PARA AUMENTO DE EFICIÊNCIA EM 2025

ANÁLISE BASEADA EM DADOS DO 2º SEMESTRE DE 2024

**“Se tivéssemos
que priorizar
melhorias, por
onde começar?”**

Questão aberta

Análise Exploratória

- Temporal
- Categórica

Análise Temporal

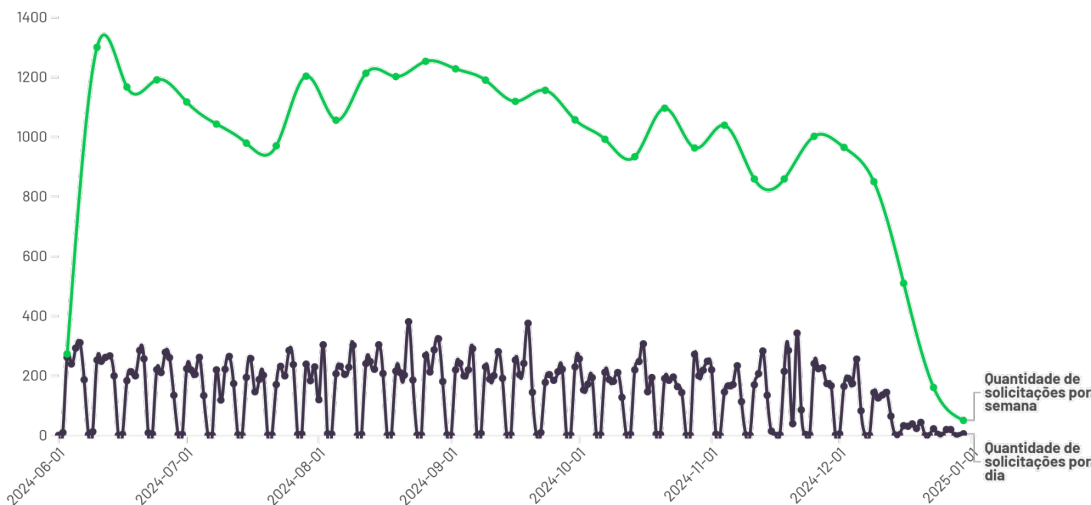
Sazonalidade das Solicitações

Queda no fim de ano

- Recesso forense
 - 20/12 até 20/01
 - Art. 220 CPC
- Órgãos judiciais e escritórios trabalham em regime especial

Solicitações tem fluxo constante durante maior parte do ano.

Queda no fim do ano é sazonal.



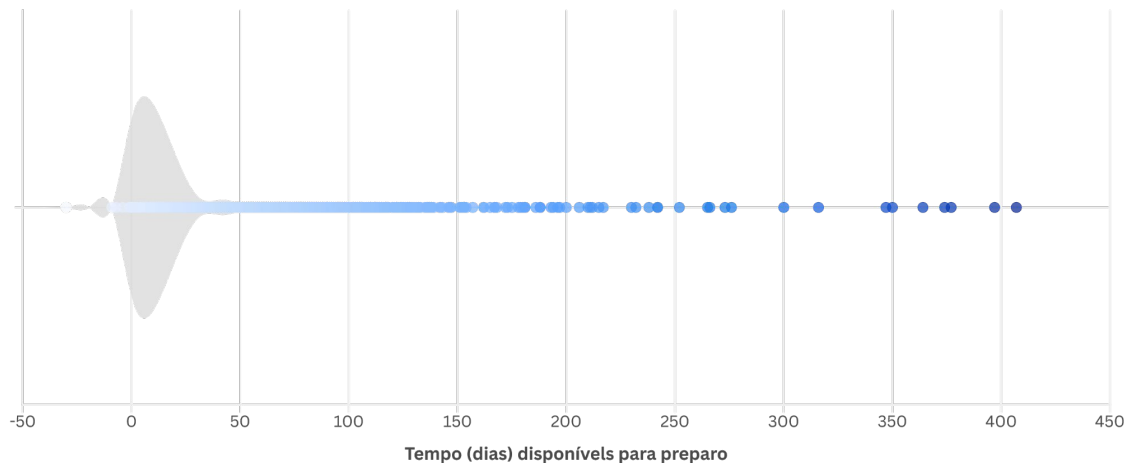
Tempo de preparo (Lead Time)

- Intervalo de tempo entre data da criação da solicitação e data da audiência
 - Pouco tempo de preparo pode impactar a qualidade do atendimento

Distribuição da diferença, em dias, entre o agendamento da solicitação e audiência

Média é razoável, mas outliers preocupam

Tempo (dias) disponíveis para preparo -30 407



Tempo de preparo (Lead Time)

Métrica	Resultado
Tempo médio	12 dias e 06 horas
Menor tempo	30 dias negativos
Maior tempo	407 dias

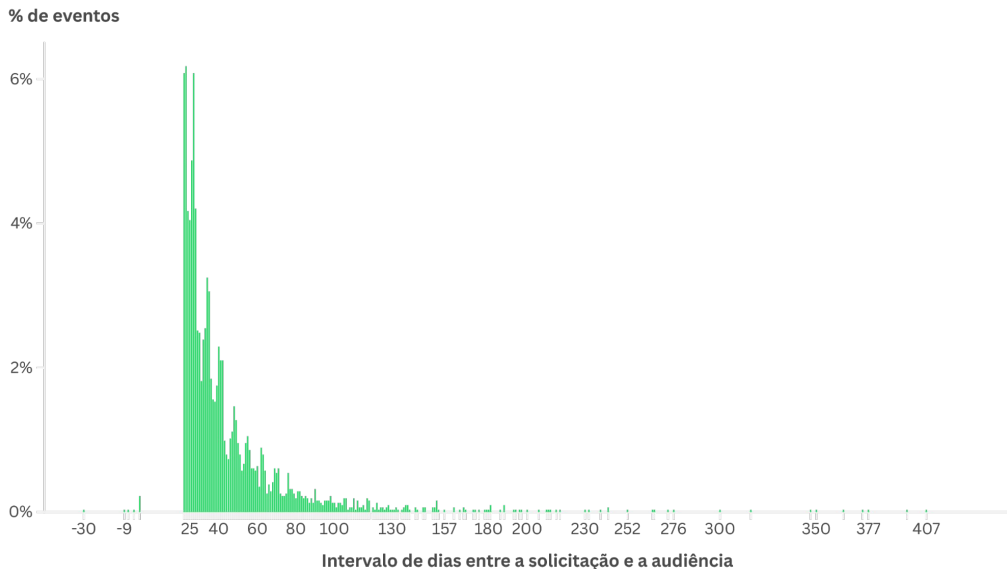
- Alguns agendamentos são feitos com mais de 365 dias de antecedência.
 - Outros são criados *depois* que a audiência foi realizada.
 - *Delta* negativo
-

Tempo de preparo (Lead Time)

- 11 eventos com delta negativo
- 3129 eventos com *lead time desproporcional*
- 10% da base investigada

Distribuição dos outliers após tratamento

Apesar de considerar outliers próximos à média, extremos estão presentes nas caudas.



Tempo de preparo (Lead Time)

- Discrepâncias podem indicar erro no momento do registro do pedido
 - Houve conferência das partes?
 - Ausência de correção pode frustrar a expectativa do atendimento
 - Desencontro de informações
 - Agendamentos com *delta* próximo de 365 (+30) dias podem indicar desatenção do usuário.
 - Expectativa de agendar para o próximo mês
 - Alterou o valor do ano também
 - Validações para o registro de solicitações no sistema
 - Faz sentido marcar solicitações em um futuro tão distante?
 - É fácil cometer erros na plataforma?
 - UX / UI
-

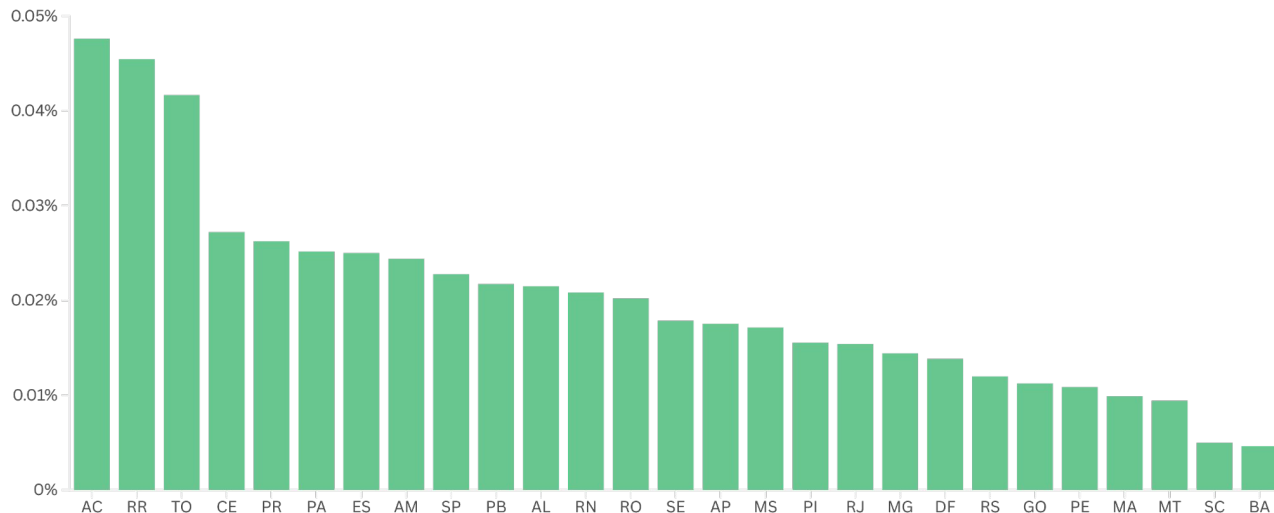
Análise Categórica

Problemas por Estados

- Alguns Estados se têm uma taxa de problemas fora do normal.
 - Resultado resiste à normalização por quantidade de operações
- Efeito de Rede pode impactar negativamente o produto nestes locais

Problemas por UF: Alguns Estados se destacam

Reputação pode ficar abalada. Expansão da marca em jogo.



Problemas por Estados

- A metodologia atual permite identificar somente um problema de cada vez.
 - Considera *revelia*, *ausência*, e *má atuação* como fenômenos mutuamente excludentes.
 - Estratégia pode levar à obscuridade de falhas operacionais
-

Recomendações

- Foco em entender os desvios à norma no tempo de preparo (time lead)
 - Possível investimento em UX/UI
 - Entender comportamento do usuário
 - Validar dados
- Garantir boa atuação em Estados com taxas de erros extraordinários
 - Efeito de networking entre clientes para expansão
