

Ano

2023

Servico

Todos

Segmento

Todos

Estado

Todos

1.253.240
Chamadas Recebidas

1.156.926
Chamadas Atendidas

69,8%
%Pesquisados

62,0%
%Respondentes

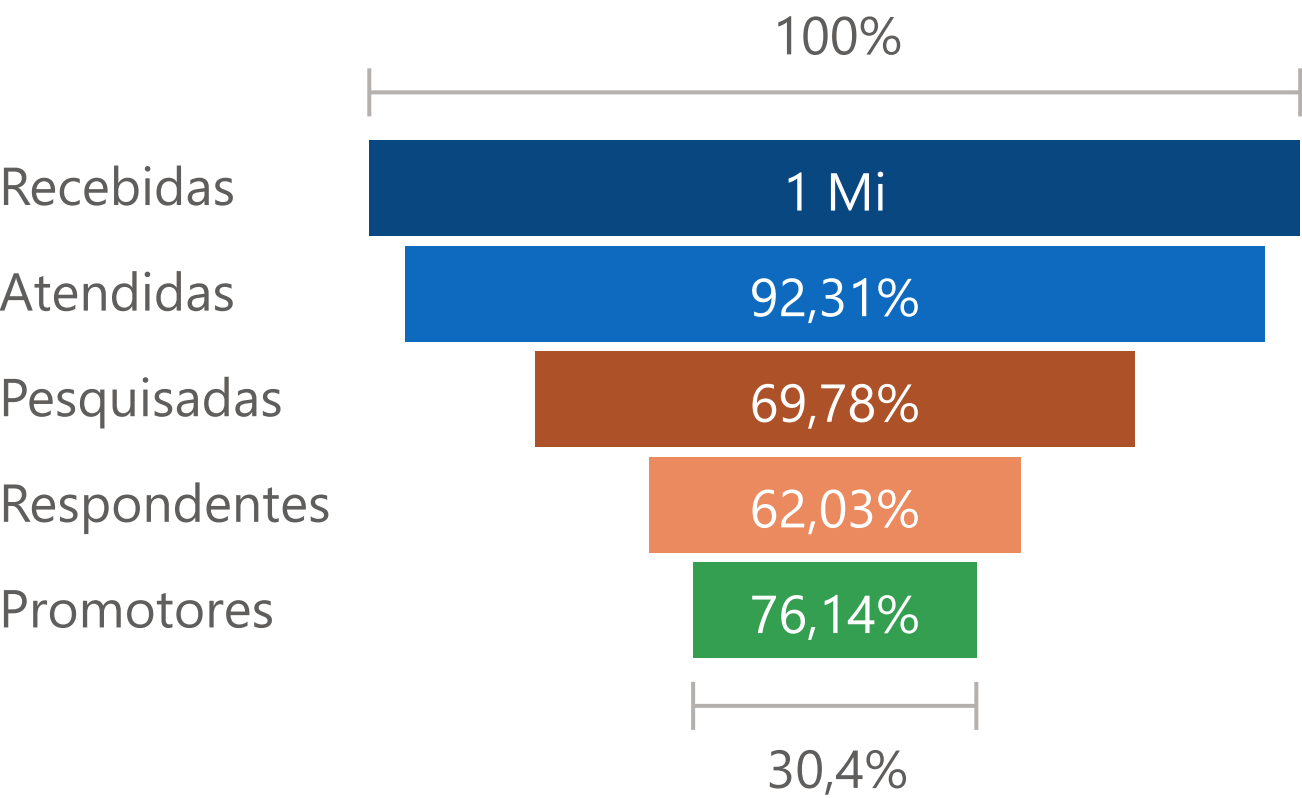
64,7%
%NPS

76,6%
%CSAT

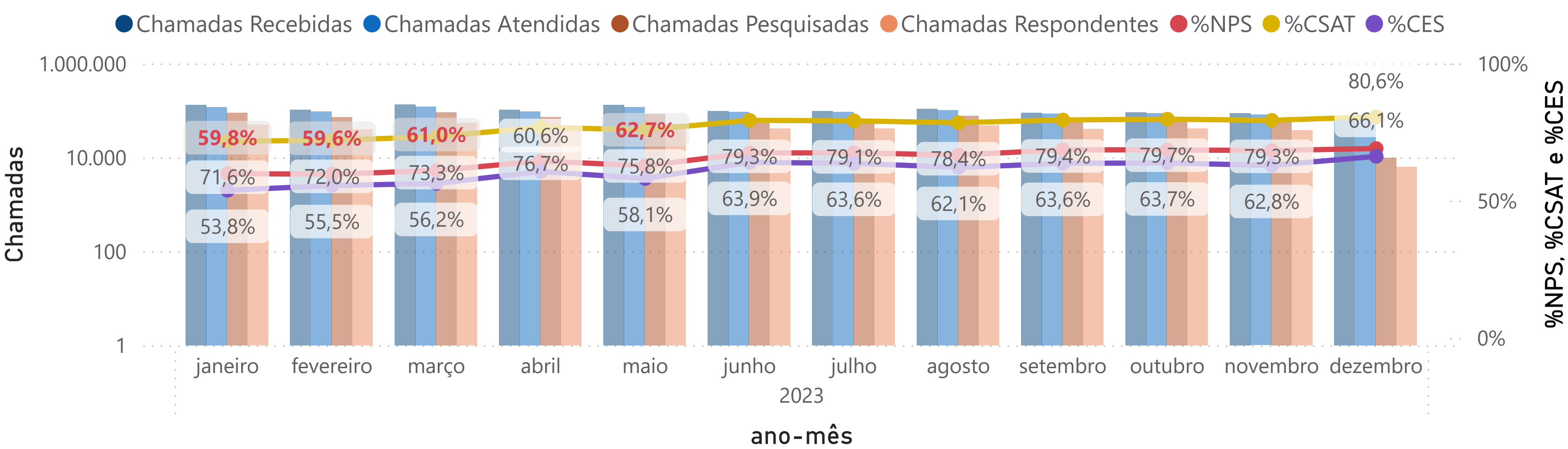
60,2%
%CES

RESUMO GERÊNCIAL

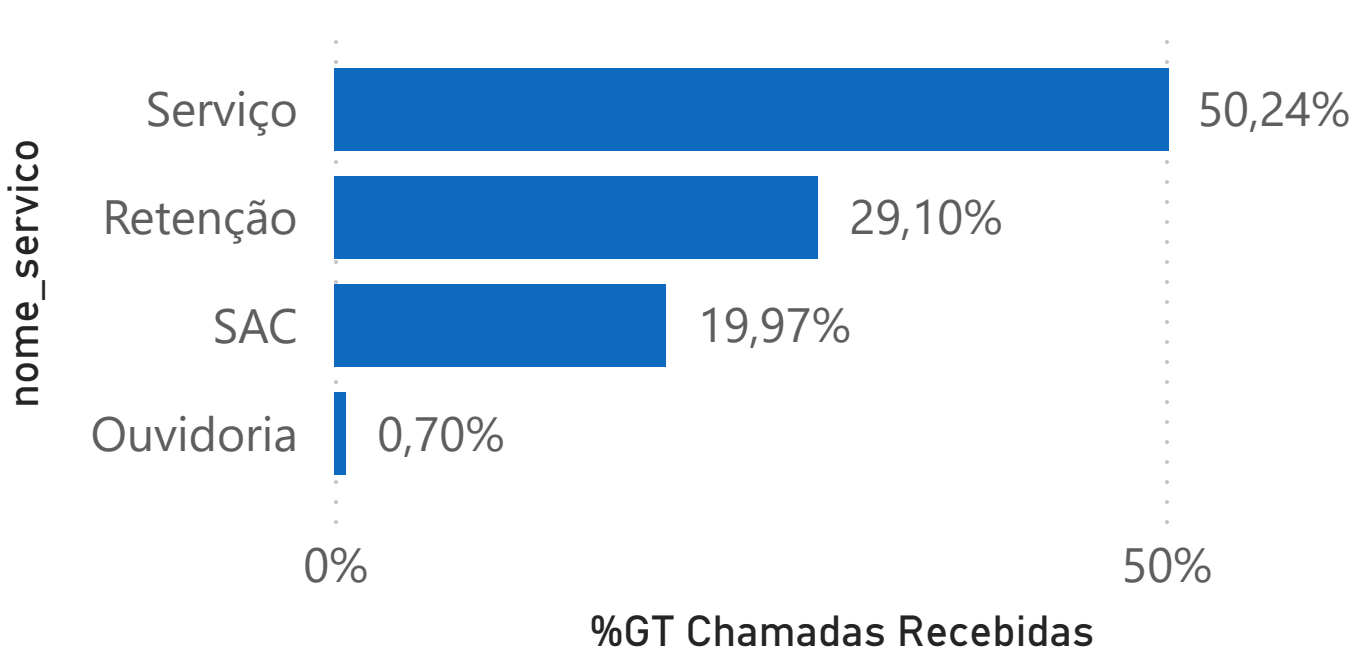
Funil da jornada



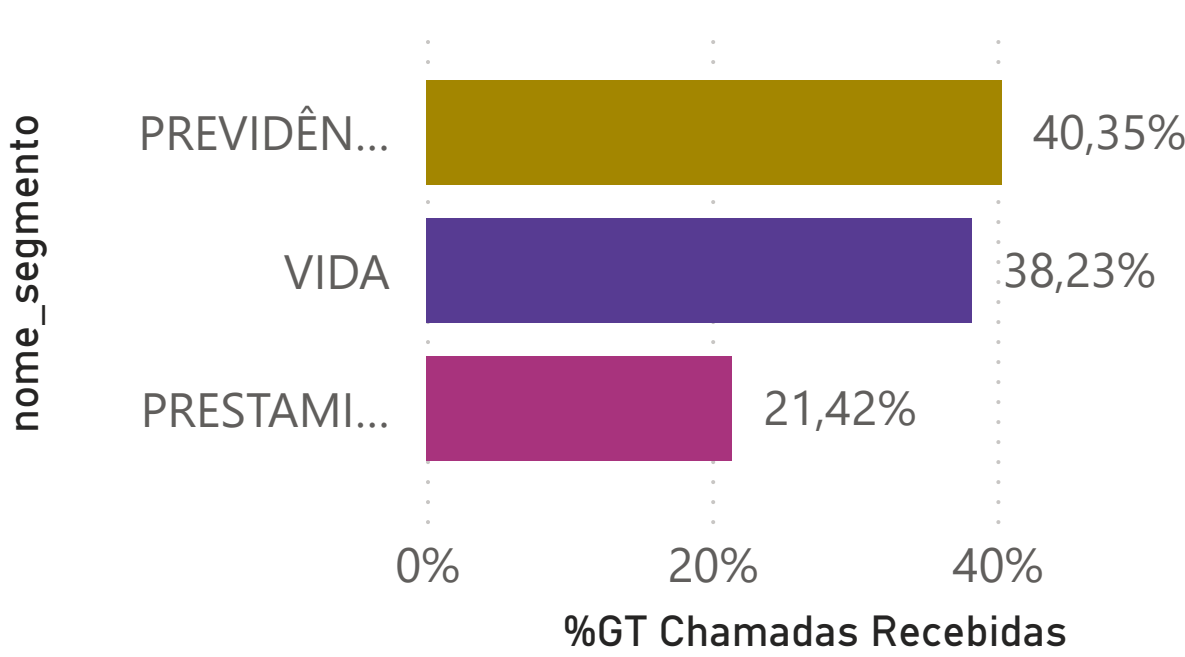
Volumetria histórica de interações em voz



Volume de chamadas por Servico



Volume de chamadas por Segmento



Resumo da série histórica

Ano	2023							
	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto
Chamadas Recebidas	130.239	103.624	133.915	103.109	131.664	98.096	98.239	
Chamadas Atendidas	116.836	95.194	120.473	94.529	117.963	92.565	93.393	
Forecast em %PCA	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	
%PCA	89,7%	91,9%	90,0%	91,7%	89,6%	94,4%	95,1%	
Chamadas Abandonadas	161	132	144	138	182	146	130	
Forecast em %Abandonadas	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
%Abandonadas	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	
Chamadas Pesquisadas	89793	72144	91920	72239	83751	61981	63915	
Forecast em %Pesquisados	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	
%Pesquisados	76,9%	75,8%	76,3%	76,4%	71,0%	67,0%	68,4%	
Chamadas Respondentes	49.989	39.758	54.515	46.640	52.820	41.466	41.571	
Forecast em %Respondentes	60,00%	60,00%	60,00%	60,00%	60,00%	60,00%	60,00%	
%Respondentes	55,7%	55,1%	59,3%	64,6%	63,1%	66,9%	65,0%	
Forecast em %NPS	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	
%NPS	59,8%	59,6%	61,0%	64,4%	62,7%	67,4%	67,4%	
Forecast em %CSAT	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	
%CSAT	71,6%	72,0%	73,3%	76,7%	75,8%	79,3%	79,1%	
%CES	53,8%	55,5%	56,2%	60,6%	58,1%	63,9%	63,6%	
Tempo Ura (ss)	228	216	218	217	218	217	216	
Tempo Espera (ss)	2,37	2,25	1,58	0,98	1,09	0,82	0,83	
Tempo Atendimento (ss)	950	911	961	957	1.000	929	868	
Tempo Pesquisa (ss)	612	762	598	761	656	887	860	

Origem das interações

							Mapa	Tabela
UF	Estado	ddd	%Atendidas	%Pesquisados	%NPS	%CSAT	%CES	
SP	São Paulo	11	13,17%	70,7%	61,3%	75,1%	57,5%	
RJ	Rio de Janeiro	21	6,68%	70,6%	64,4%	78,4%	60,9%	
MG	Minas Gerais	31	4,78%	72,8%	62,5%	76,5%	58,8%	
GO	Goiás	62	3,20%	68,2%	57,7%	71,2%	53,2%	
SP	São Paulo	19	3,11%	70,9%	63,0%	75,5%	58,1%	
		61	2,97%	69,9%	60,5%	75,6%	58,0%	
RS	Rio Grande do Sul	51	2,89%	68,2%	62,2%	76,8%	58,7%	
PR	Paraná	41	2,80%	71,1%	62,0%	77,3%	57,8%	
BA	Bahia	71	2,74%	70,6%	62,2%	74,6%	59,9%	
PE	Pernambuco	81	2,60%	70,4%	69,3%	80,7%	63,9%	
CE	Ceará	85	2,14%	68,7%	68,1%	79,1%	66,0%	
AL	Alagoas	82	2,12%	68,5%	68,8%	77,4%	64,6%	
SP	São Paulo	16	1,99%	66,9%	64,2%	75,7%	59,2%	
SC	Santa Catarina	47	1,72%	69,5%	64,3%	76,7%	59,9%	
MG	Minas Gerais	34	1,64%	70,4%	65,9%	77,9%	61,5%	
PA	Pará	91	1,60%	69,8%	70,5%	78,7%	65,3%	
BA	Bahia	75	1,56%	68,5%	67,0%	76,8%	62,9%	
ES	Espírito Santo	27	1,55%	72,5%	66,7%	79,5%	61,8%	
PB	Paraíba	83	1,50%	69,5%	71,1%	80,0%	65,2%	
RN	Rio Grande do Norte	84	1,39%	70,4%	69,8%	80,0%	64,4%	
CE	Ceará	88	1,34%	66,3%	71,1%	79,4%	65,1%	
MS	Mato Grosso do Sul	67	1,31%	70,0%	68,6%	78,7%	62,2%	
SC	Santa Catarina	48	1,30%	67,9%	64,1%	78,5%	59,7%	
MG	Minas Gerais	35	1,28%	71,4%	66,3%	75,6%	59,0%	
MA	Maranhão	98	1,21%	67,1%	69,9%	77,8%	66,6%	
PI	Piauí	86	1,19%	65,8%	70,0%	79,9%	65,5%	
SP	São Paulo	14	1,11%	69,5%	66,0%	77,3%	61,2%	
SP	São Paulo	13	1,11%	69,2%	63,9%	77,6%	59,8%	
SP	São Paulo	12	1,11%	70,6%	62,1%	74,7%	57,1%	
MT	Mato Grosso	65	1,07%	69,3%	68,6%	77,4%	61,9%	
SP	São Paulo	17	1,06%	69,0%	67,1%	77,0%	60,4%	

Ano

2023

Mês

abril

Serviço

Todos

Segmento

Todos

Nota NPS

Todos

Nota CSAT

Todos

Estado

Todos

103.109

Chamadas Recebidas

94.529

Chamadas Atendidas

76,4%

%Pesquisados

64,6%

%Respondentes

64,4%

%NPS

76,7%

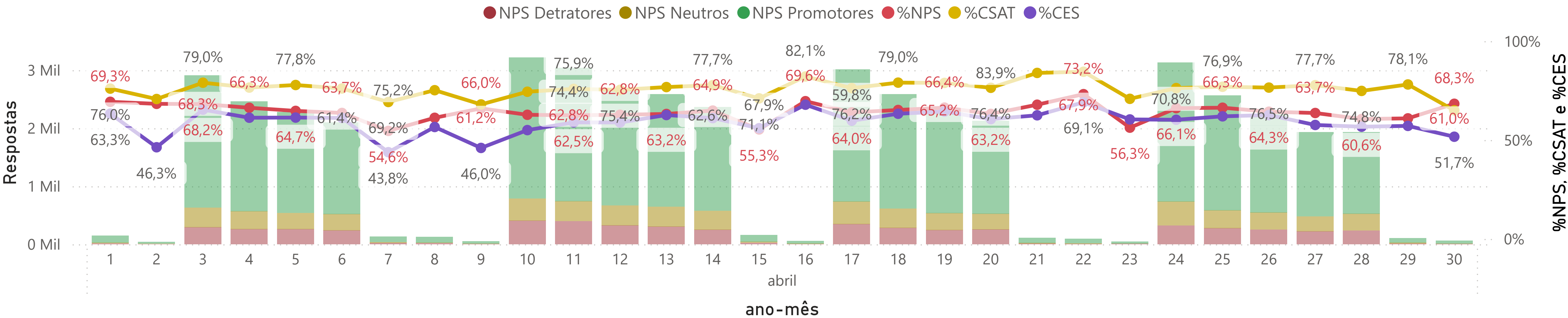
%CSAT

60,6%

%CES

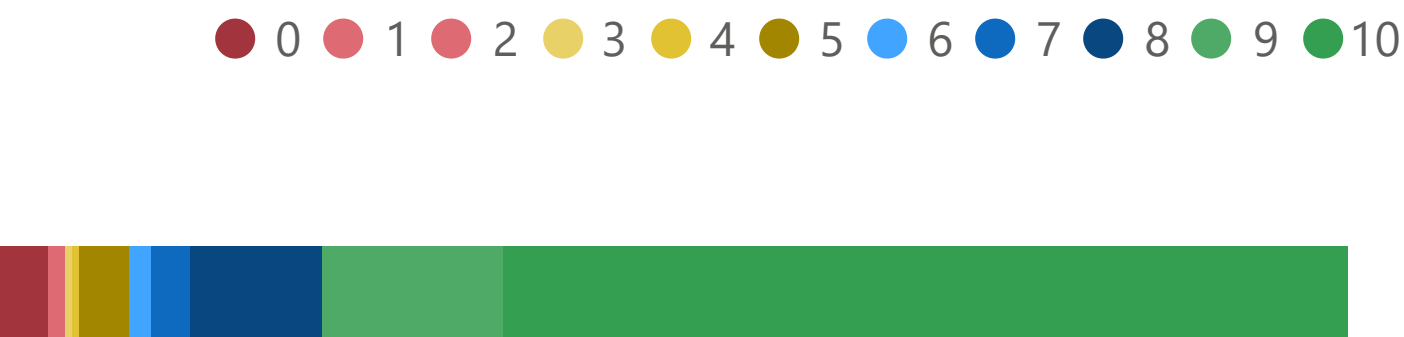
RESUMO DAS PESQUISAS NO PERIODO

Resultados das pesquisas de satisfação no periodo

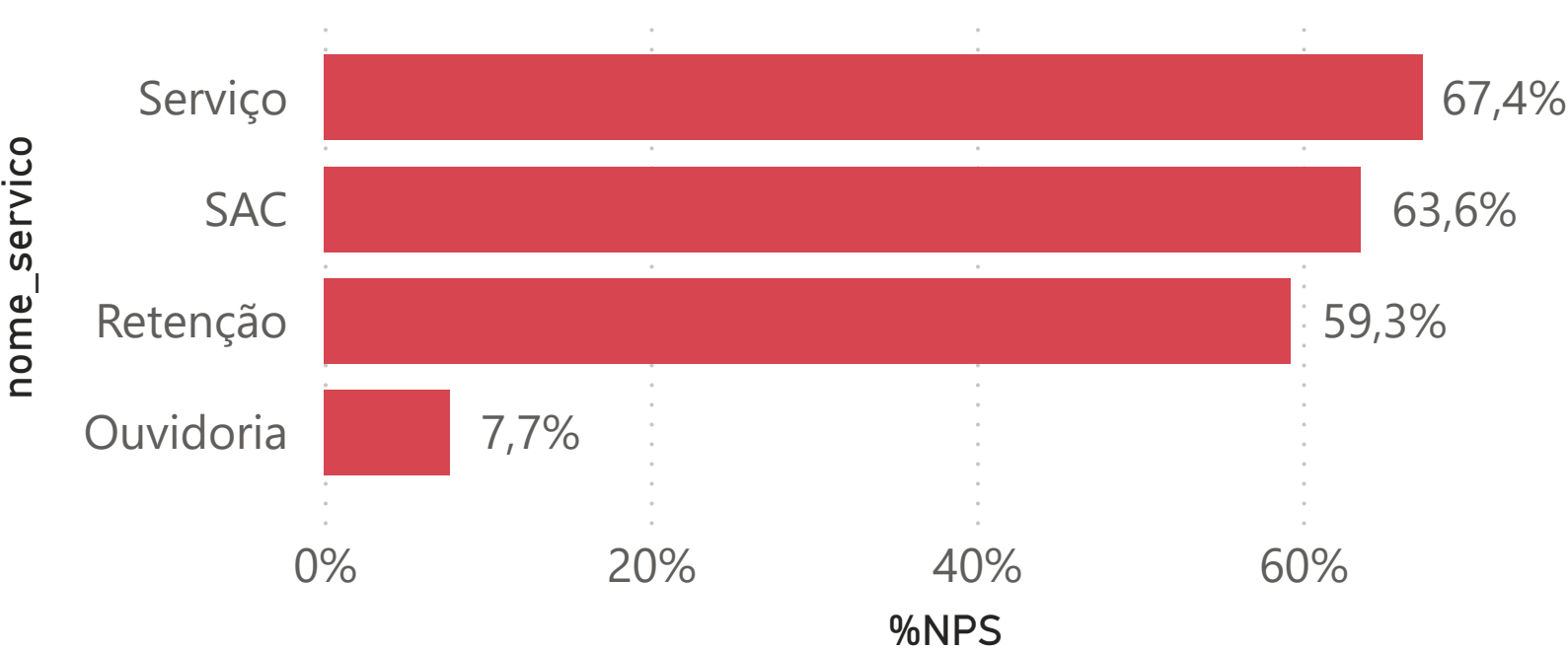


RESUMO DAS PESQUISAS POR NOTA

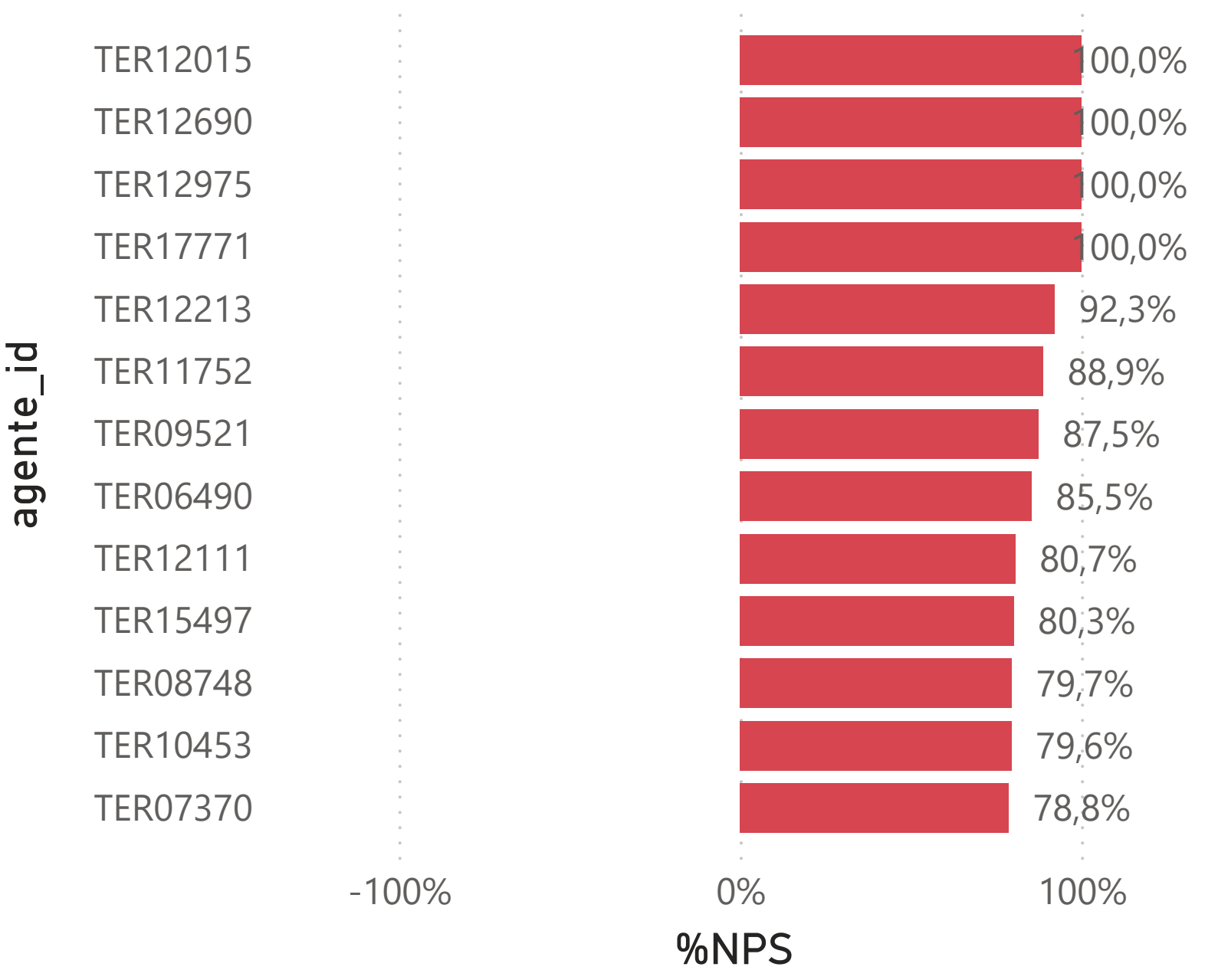
Avaliações em NPS



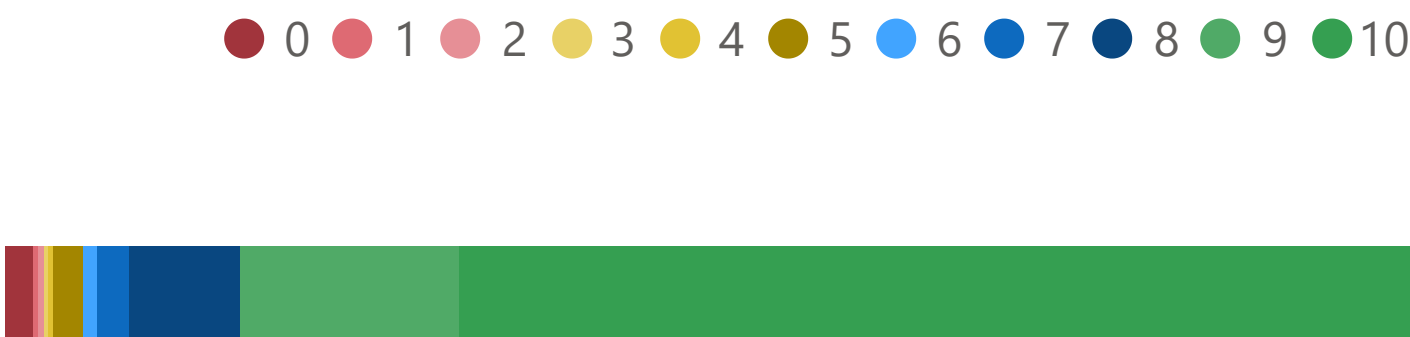
%NPS por Serviço / Segmento



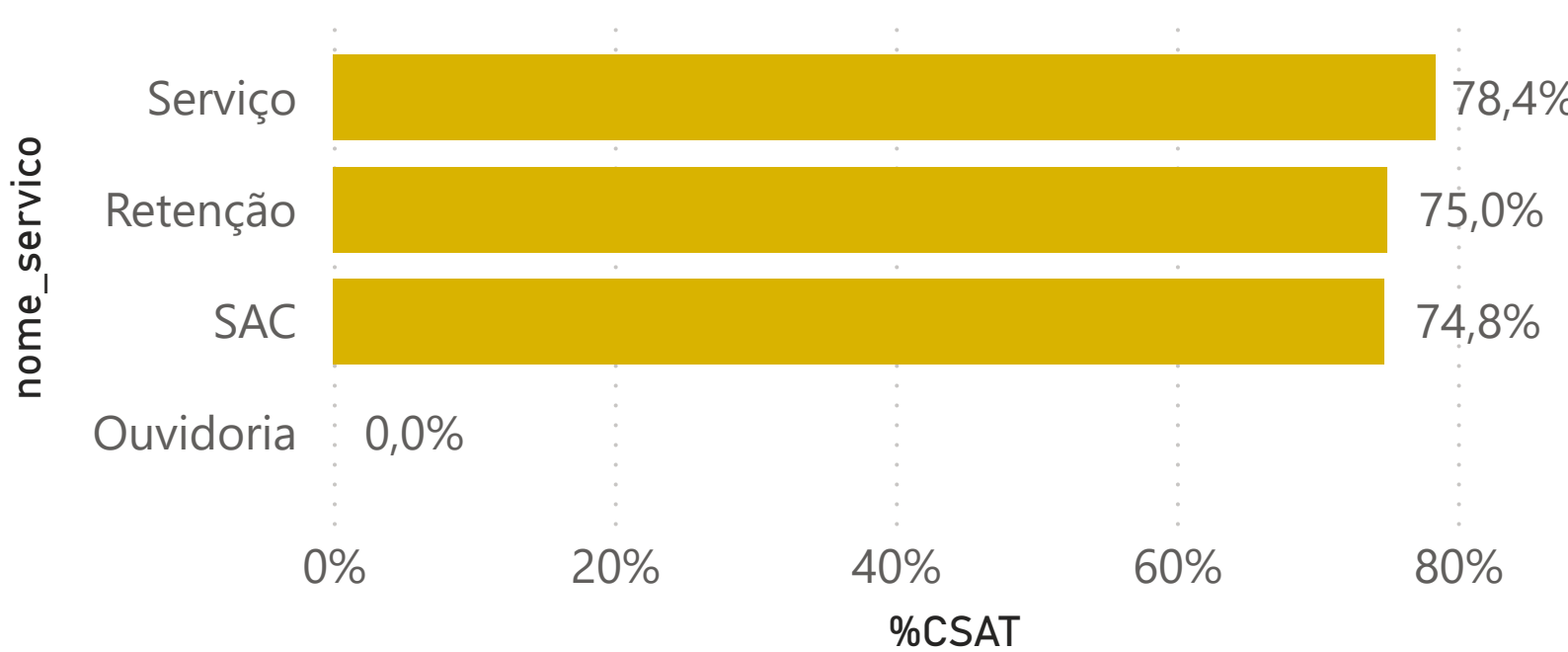
%NPS por Agente



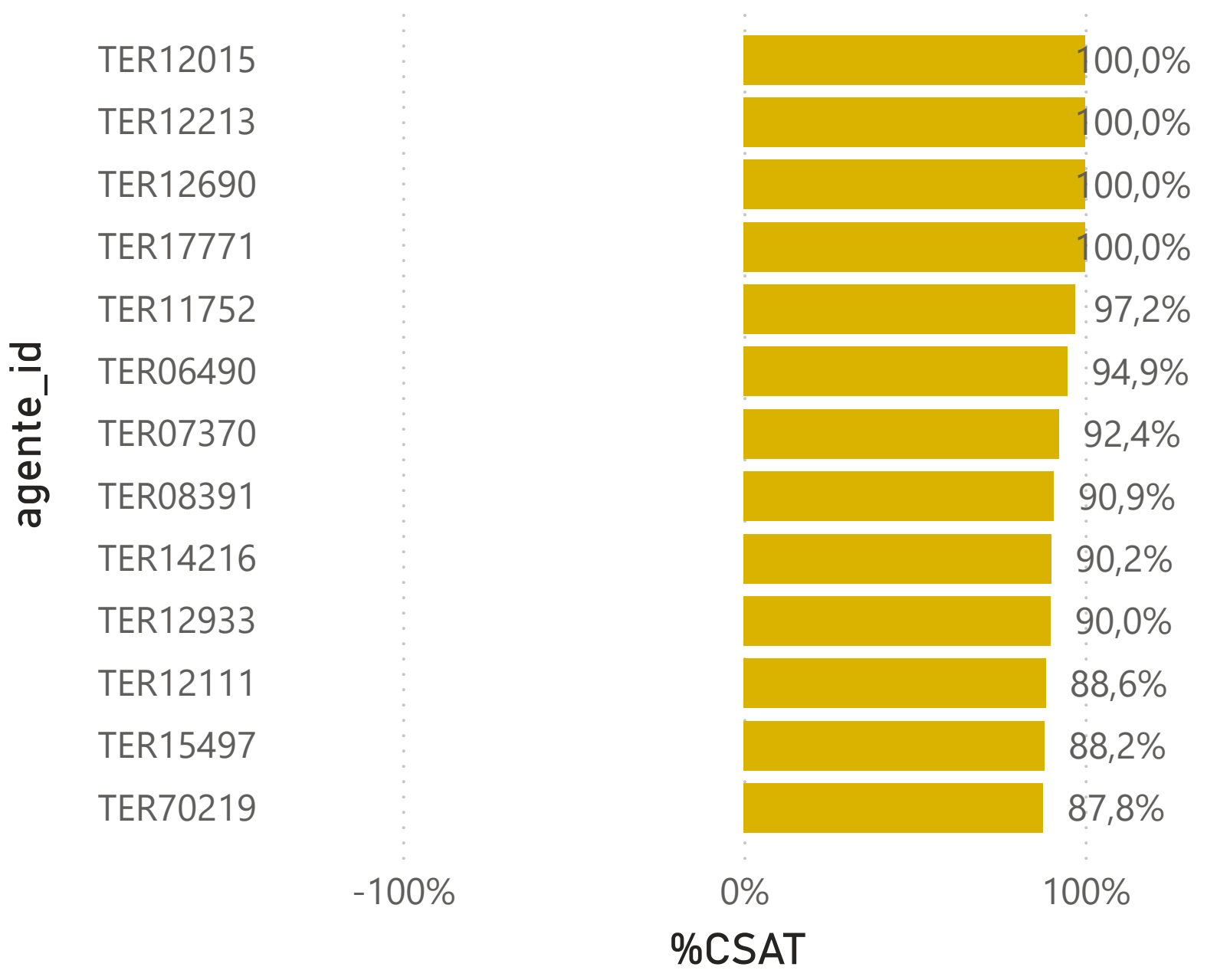
Avaliações em CSAT



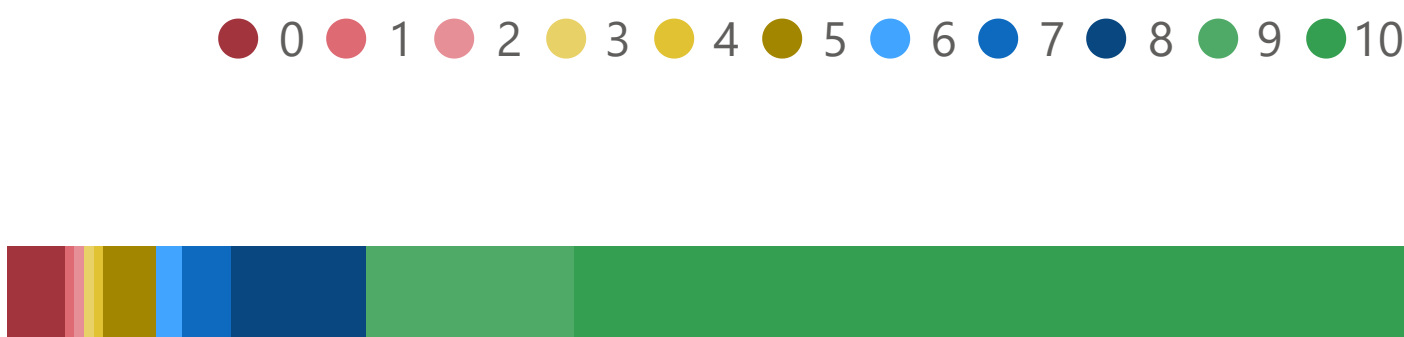
%CSAT por Serviço / Segmento



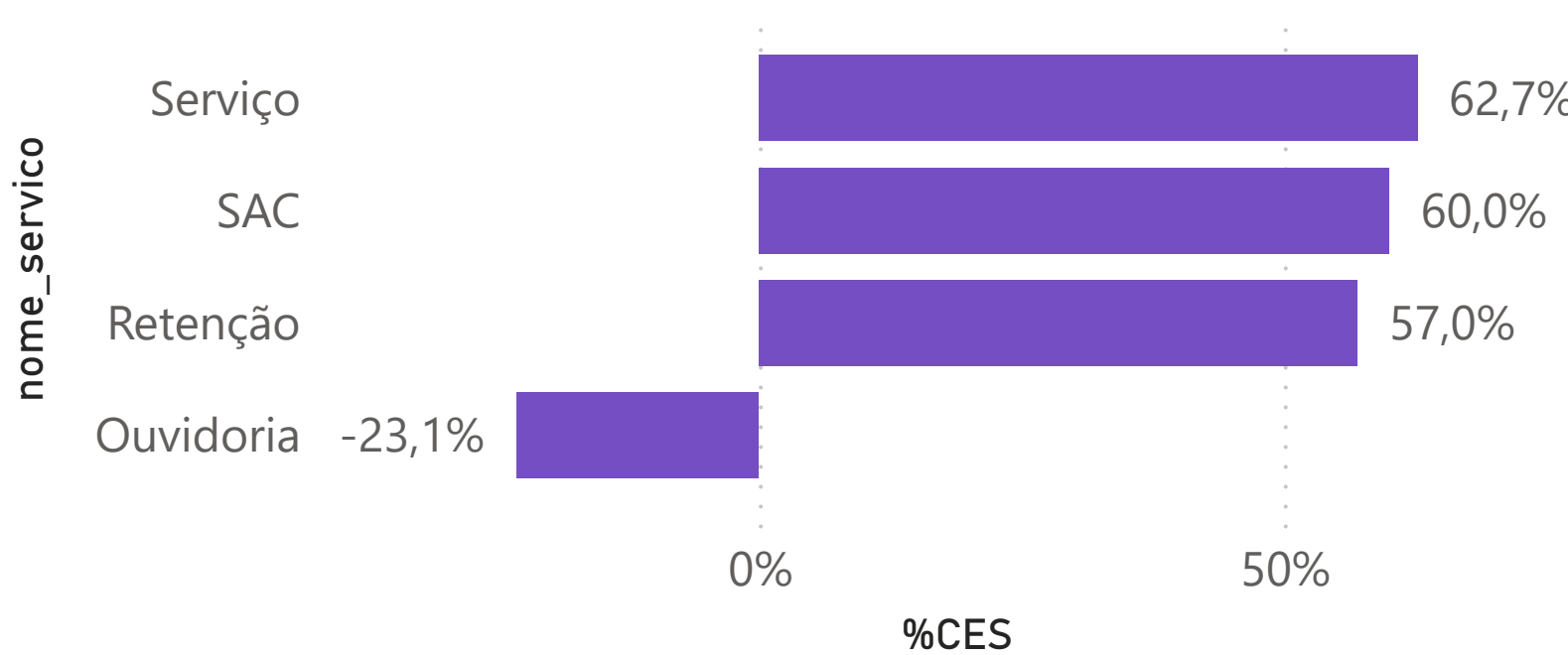
%CSAT por Agente



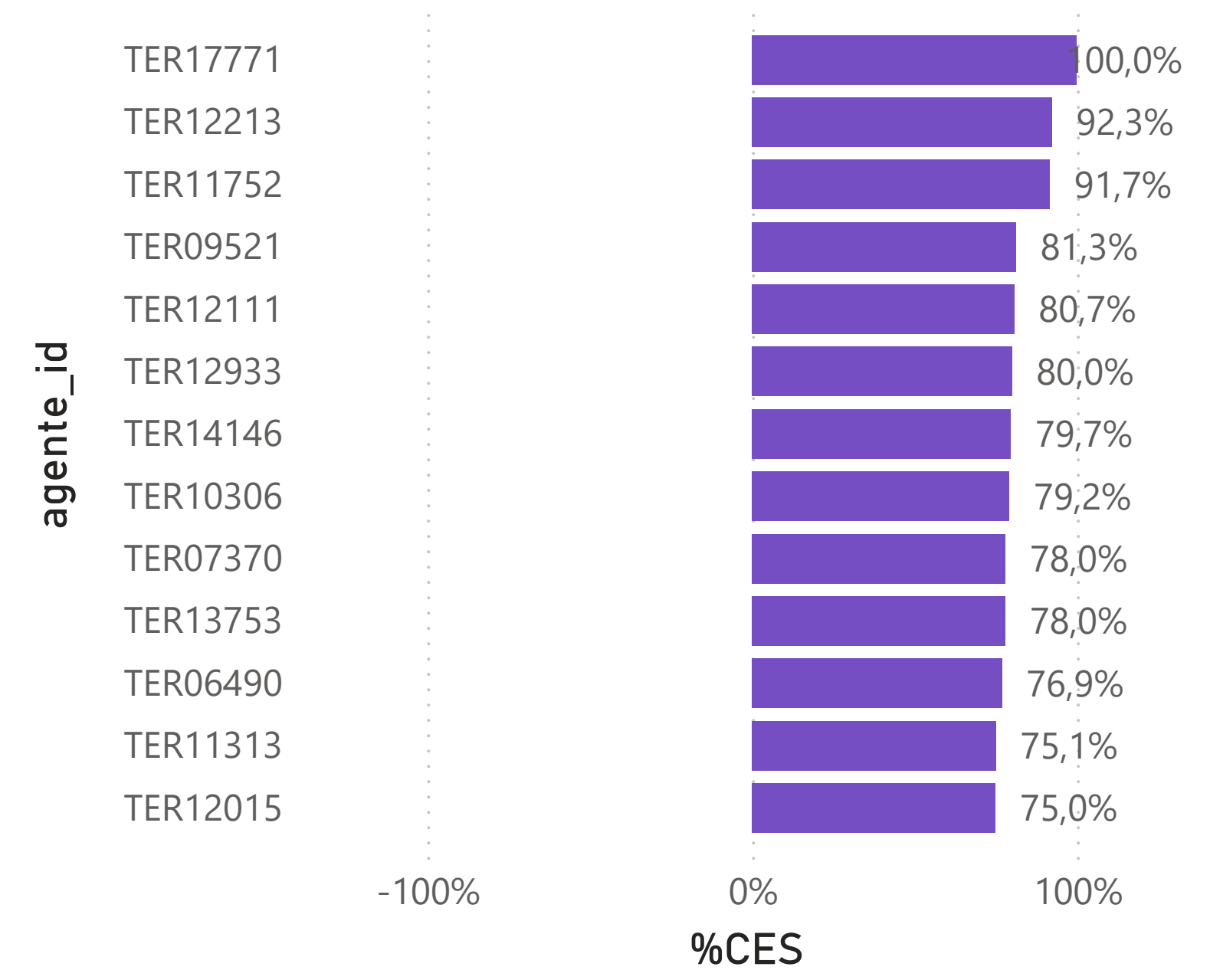
Avaliações em CES



%CES por Serviço / Segmento



%CES por Agente



Ano

2023

▼

Mês

abril

▼

Dia

15

▼

Servico

Todos

▼

Segmento

Todos

▼

Periodo

Todos

▼

Estado

Todos

▼

325

Chamadas Recebidas

320

Chamadas Atendidas

78,8%

%Pesquisados

63,1%

%Respondentes

55,3%

%NPS

71,1%

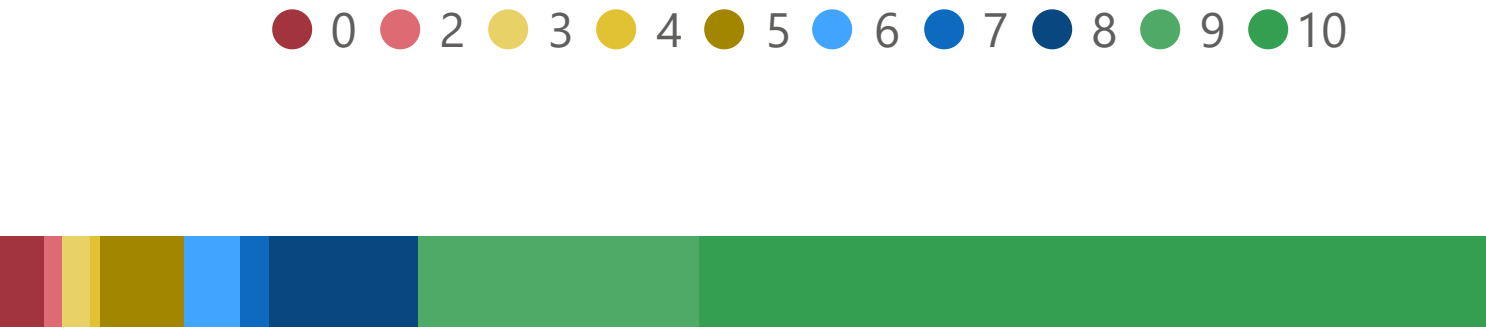
%CSAT

56,0%

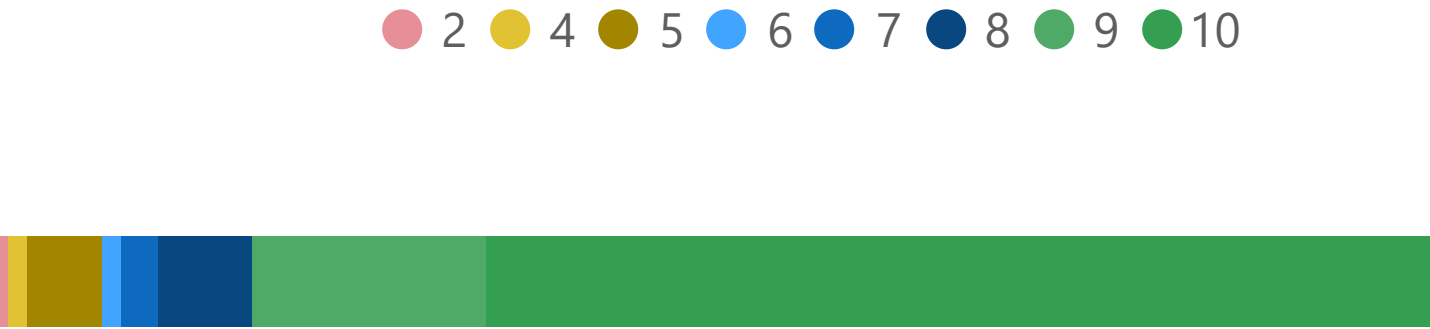
%CES

RESUMO OPERACIONAL

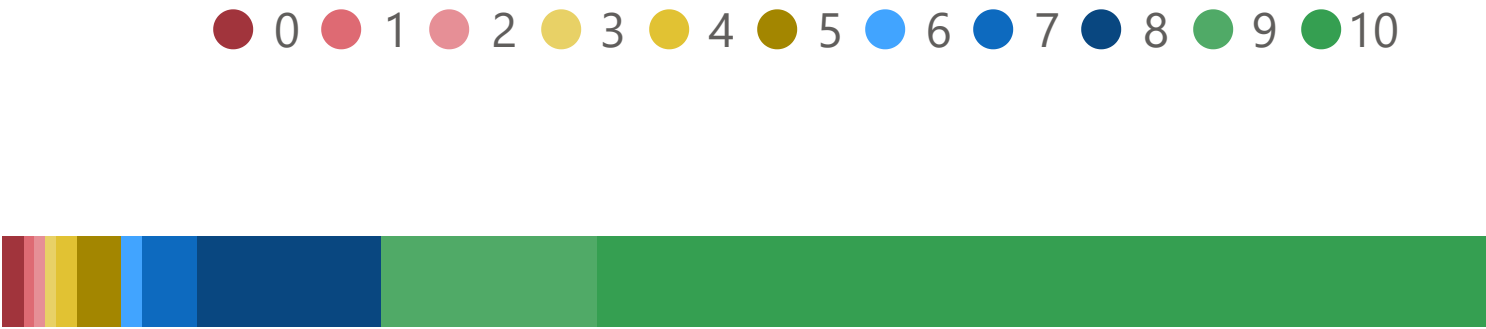
Avaliações em NPS



Avaliações em CSAT



Avaliações em CES



Resumo na visão intra-hora

Data	Chamadas Recebidas	Chamadas Atendidas	%PCA	Chamadas Abandonadas	%Abandonadas	Chamadas Pesquisadas	%Pesquisados	Chamadas Respondentes	%Respondentes	%NPS	%CSAT	%CES
☰ 2023-04-15	325	320	98,5%			252	78,8%	159	63,1%	55,3%	71,1%	56,0%
☰ 00-06h Madrugada	4	4	100,0%			3	75,0%					
00	3	3	100,0%			2	66,7%					
02	1	1	100,0%			1	100,0%					
☰ 06-12h Manhã	164	163	99,4%			128	78,5%	82	64,1%	45,1%	62,2%	47,6%
06	1	1	100,0%			1	100,0%					
07	10	9	90,0%			7	77,8%	7	100,0%	57,1%	100,0%	57,1%
08	23	23	100,0%			22	95,7%	12	54,5%	50,0%	66,7%	41,7%
09	36	36	100,0%			25	69,4%	15	60,0%	86,7%	86,7%	66,7%
10	50	50	100,0%			36	72,0%	23	63,9%	21,7%	43,5%	30,4%
11	44	44	100,0%			37	84,1%	25	67,6%	36,0%	52,0%	52,0%
☰ 12-18h Tarde	123	123	100,0%			98	79,7%	62	63,3%	59,7%	77,4%	59,7%
12	26	26	100,0%			18	69,2%	13	72,2%	46,2%	69,2%	46,2%
13	25	25	100,0%			20	80,0%	12	60,0%	75,0%	75,0%	66,7%
14	23	23	100,0%			18	78,3%	10	55,6%	60,0%	80,0%	40,0%
15	23	23	100,0%			20	87,0%	14	70,0%	64,3%	85,7%	71,4%
16	17	17	100,0%			16	94,1%	10	62,5%	40,0%	70,0%	70,0%
17	9	9	100,0%			6	66,7%	3	50,0%	100,0%	100,0%	66,7%
☰ 18-24h Noite	34	30	88,2%			23	76,7%	15	65,2%	93,3%	93,3%	86,7%
18	6	6	100,0%			5	83,3%	4	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%
19	7	7	100,0%			4	57,1%	2	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
20	5	5	100,0%			5	100,0%	3	60,0%	100,0%	100,0%	100,0%
21	13	9	69,2%			7	77,8%	5	71,4%	100,0%	100,0%	80,0%
22	1	1	100,0%			1	100,0%	1	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
23	2	2	100,0%			1	50,0%					
Total	325	320	98,5%			252	78,8%	159	63,1%	55,3%	71,1%	56,0%