



ESTUDO DE **CURADORIA**

Queda da nota da avaliação dos usuários nas segundas-feiras

Objetivo:

Analisar e entender, através da curadoria de conversas e acompanhamento do painel de feedback, o motivo da redução da nota média na avaliação dos usuários nas segundas-feiras.

QUEDA DA NOTA NA SEGUNDA

CENÁRIO

Analizamos as notas médias e a quantidade/origem das avaliações de cada dia da semana.

Desconsideramos os finais de semana, que têm **quantidade média de avaliações 56% menor** em relação aos dias úteis, e configura um cenário muito discrepante para ser analisado em conjunto.

Dados do painel de feedback entre
01/01/2024 e 30/09/2024

Dia	Nota
Segunda	3,99
Terça	4,04
Quarta	4,09
Quinta	4,07
Sexta	4,05

QUEDA DA NOTA NA SEGUNDA

Detalhamento

Nota

Segunda	3,99
Terça	4,04
Quarta	4,09
Quinta	4,07
Sexta	4,05

Qtd. Avaliações

Segunda	682.312
Terça	730.557
Quarta	826.013
Quinta	791.916
Sexta	699.556

Origem das Avaliações

Segunda	31% Ativo	68% Orgânico
Terça	37% Ativo	62% Orgânico
Quarta	42% Ativo	57% Orgânico
Quinta	39% Ativo	60% Orgânico
Sexta	36% Ativo	63% Orgânico

Análise: É possível perceber uma **relação direta** entre a **quantidade/origem** das avaliações e a **nota média**:

Segunda-feira

Menor quantidade de avaliações
+
Menor percentual de avaliações
com origem em ativos
=
Pior nota 😞

Quarta-feira

Maior quantidade de avaliações
+
Maior percentual de avaliações
com origem em ativos
=
Melhor nota 😊

A melhor performance dos ativos é confirmada pela nota média geral

4.56
A T I V O

4.00
O R G Â N I C O

QUEDA DA NOTA NA SEGUNDA

Qtd. de Ativos X **Nota**

26/09 a 1/11

	Qtd. Disparos	Nota
Segunda	9.873.196	4,06
Terça	3.221.445	4,08
Quarta	3.354.159	4,08
Quinta	5.322.157	4,10
Sexta	4.598.471	4,12

O que é que a **segunda tem?**

Embora historicamente tenhamos um número menor de disparos ativos nas segundas, em outubro notamos disparos excepcionais que ainda assim mantiveram menor a nota média da semana

*Segunda - 14/10 - 5MM Ativos MPWeek

*Segunda - 28/10- 3.8MM Ativos Crédito Premiado

Q U E D A D A N O T A N A S E G U N D A

O que é que a segunda não tem?

Ativo Compensa Cheque

Não há disparos do ativo compensa cheque RMEs 104 e 105 nas segundas e domingos.

Esse ativo é uma das jornadas mais relevantes do bot em termos de quantidade e nota de avaliação.

Média de 10.000 disparos por dia que:

Representam **1.6%** do total de conversas diárias

E geram **5%** da quantidade diária de avaliações.

Nota média de **4,88%**

Comparação principais ativos recorrentes 10/2024

154>ativo_compra_negada_limite_2	2.430.850	4,34	24.264	1,00%
104>ativo_compensa_cheque	216.085	4,87	15.350	7,10%
492>alertasegurancacartao	246.294	4,46	10.004	4,06%

Q U E D A D A N O T A N A S E G U N D A

Relevância do Ativo Compensa Cheque

Data	Disparos	QntAvl	%Avl	Rme 104+105	Qtd Avl	Nota
segunda-feira, 30 de setembro de 2024	343.612	5405	1,57			3,91
terça-feira, 1 de outubro de 2024	580.947	7980	1,37	19563	1482	4,01
quarta-feira, 2 de outubro de 2024	475.290	8034	1,69	10727	858	3,99
quinta-feira, 3 de outubro de 2024	343.426	6290	1,83	10084	733	3,94
sexta-feira, 4 de outubro de 2024	380.645	6432	1,69	7718	579	3,96

Segunda 30/09

Ativos: 343.612

Nota: 3,91

Qtd Avaliações: 13.031

Quinta 03/10

Ativos: 343.426

Nota: 3,94

Qtd Avaliações: 13.987

Rme 104+105:

10.084 disparos

733 avaliações

Segunda Com Ativo

Trocar 10.000 disparos gerais
Por 10.000 disparos RME 104

Perco 237 avaliações gerais 3,91
Ganho 733 avaliações 4,88

Qtd Avaliações: 13.527

Nota: ~3,96

M É D I A P O N D E R A D A

Q U E D A D A N O T A N A S E G U N D A

Relevância do Ativo Compensa Cheque

26/09 a 1/11

Se voltarmos a esse cenário, e incluirmos na segunda feira a quantidade média diária de avaliações provenientes dos RMEs 104 e 105 (4.500 avaliações com nota média de 4,88%), regularizamos a queda da nota da segunda feira:

	Qtd. Disparos	Nota
Segunda	9.873.196	4,06
Terça	3.221.445	4,08
Quarta	3.354.159	4,08
Quinta	5.322.157	4,10
Sexta	4.598.471	4,12

Nota ponderada com ativo compensa cheque

	Qtd. Disparos	Nota
Segunda	9.873.196	4,08
Terça	3.221.445	4,08
Quarta	3.354.159	4,08
Quinta	5.322.157	4,10
Sexta	4.598.471	4,12

Q U E D A D A N O T A N A S E G U N D A

Relevância do Ativo Compensa Cheque

nm_tma	nm_acao	nm_obj_um	nm_obj_dois	tipo de resposta	Nota	Nota média**	Qtde média diária***	Qde D
CONTA	CONFIRMAR	CHEQUE	CONFIRMACAO	Informacional	4,92	4,9	104	144
CONTA	CONFIRMAR	CHEQUE	JA_FEZ	Informacional	4,91	4,89	449	718
CARTAO	CONSULTAR	LIMITE	DISPONIVEL	Informacional	4,79	4,82	167	225
SEGURANCA	ALERTAR	COMPRA_SUSPEITA	CARTAO	Transacional	4,59	4,74	135	54
OPEN_FINANCE	COMPARTILHAR	DADOS	SUCESSO	Informacional	4,64	4,73	169	214
CARTAO	CONSULTAR	SALDO	-	Informacional	4,59	4,69	202	252
CONTA	CONSULTAR	SALDO	CONTA_CORRENTE	Transacional	4,74	4,68	268	336
CARTAO	RASTREAR	-	-	Transacional	4,83	4,66	306	440
ENGAJAMENTO	HOMENAGEAR	DIA_DO_MEDICO	-	Ativo		4,65	191	
CONTA	CONSULTAR	EXTRATO	CONTA_CORRENTE	Transacional	4,6	4,63	125	156
		VANTAGENS_E_BENEFICI						
ATENDIMENTO	APRESENTAR	OS	ESTILO_20_ANOS	Informacional	4,62	4,62	659	19.769
CARTAO	CONTESTAR	COMPRA_NEGADA	LIMITE	Informacional	4,65	4,61	251	275
CARTAO	CONSULTAR	FATURA	PDF	Transacional	4,57	4,61	123	120
CREDITO	APRESENTAR	EMPRESTIMO	CASHBACK	Informacional	4,95	4,6	282	19
OPEN_FINANCE	RECEBER	DADOS	-	Transacional	4,57	4,58	249	265
CREDITO	INFORMAR	PROMOCAO	MEU_CREDITO_PREMIADO	Informacional	4,47	4,57	338	62
		VANTAGENS_E_BENEFICI						
ATENDIMENTO	APRESENTAR	OS	ESTILO_20_ANOS	Informacional	4,57	4,57	290	8.688

Q U E D A D A N O T A N A S E G U N D A

CONCLUSÃO

A redução da nota nas segundas-feiras é justificada pela **ausência do Ativo Compensa Cheque.**

Essa ausência retira aproximadamente **800 avaliações** com **nota média de 4,88** da nota geral das segundas.

O que fazer?

Concentrar, na medida do possível, o disparo de ativos de campanhas nas segundas feiras.

Testar o desenvolvimento de um ativo para disparo nas segundas, que incremente o acesso à jornadas com boa avaliação e quantidade de acessos como:

Consulta limite cartão – Nota 4,82

Consulta saldo cartão – Nota 4,69

Consulta saldo de conta – Nota 4,68