

. NPS

81✓3,9.p

Apuração anterior: 77.00
Data de Referência: 01/09/2024

. LTR

79✓21.54%

Apuração anterior: 65.00
Data de Referência: 01/09/2024

. Incidentes

12.50✓-30.56%

Apuração anterior: 18.00
Data de Referência: 01/09/2024

. Tempo de Credenciamento

22.00✓-26.67%

Apuração anterior: 30.00
Data de Referência: 01/09/2024

. Acionamentos

18,001✓-5.03%

Apuração anterior: 18.95K
Data de Referência: 01/09/2024

. CallBack Detratores

88.50%✓7.93%

Apuração anterior: 82.00%
Data de Referência: 01/09/2024

. Tempo de Resposta da API

0.30✓-89.66%

Apuração anterior: 2.90
Data de Referência: 01/09/2024

. Disponibilidade da API

99.00%✓7.61%

Apuração anterior: 92.00%
Data de Referência: 01/09/2024

. First Call Resolution (FCR)

89.00%✓23.61%

Apuração anterior: 72.00%
Data de Referência: 01/09/2024

. Nota App

6.80•-2.86%

Apuração anterior: 7.00
Data de Referência: 01/09/2024

Resolução dentro do prazo (SLA Logística)

87.00%! -1.14%

Apuração anterior: 88.00%
Data de Referência: 01/09/2024

. Índice de Manutenção

22.00%! -18.52%

Apuração anterior: 27.00%
Data de Referência: 01/09/2024

. Performance Pagamento

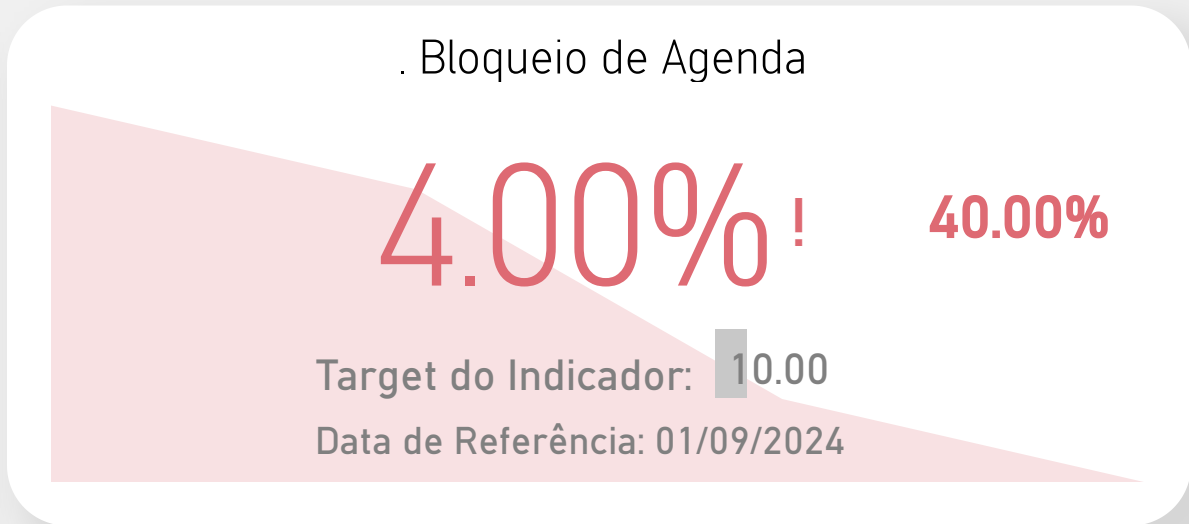
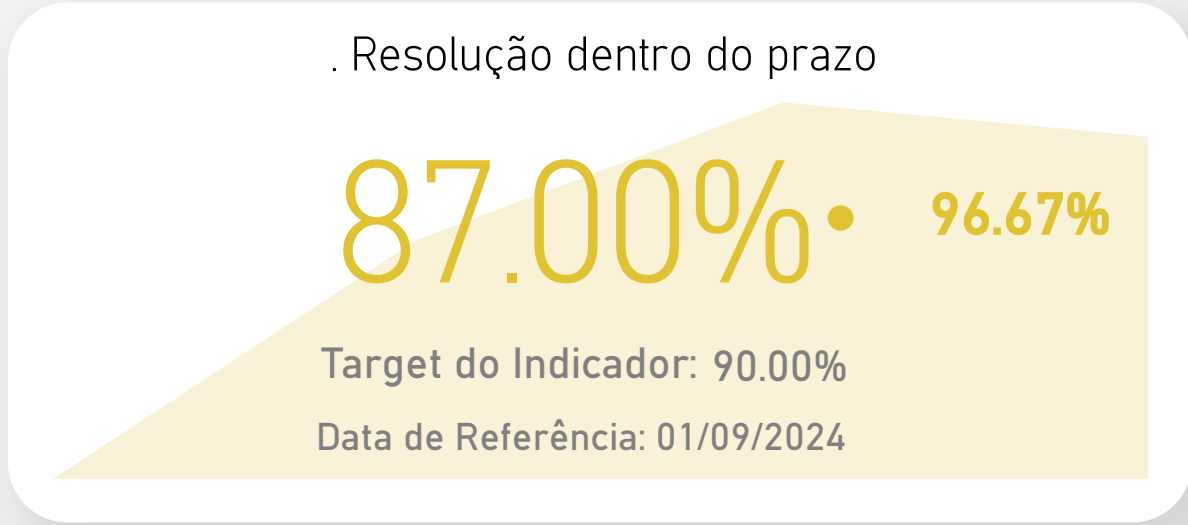
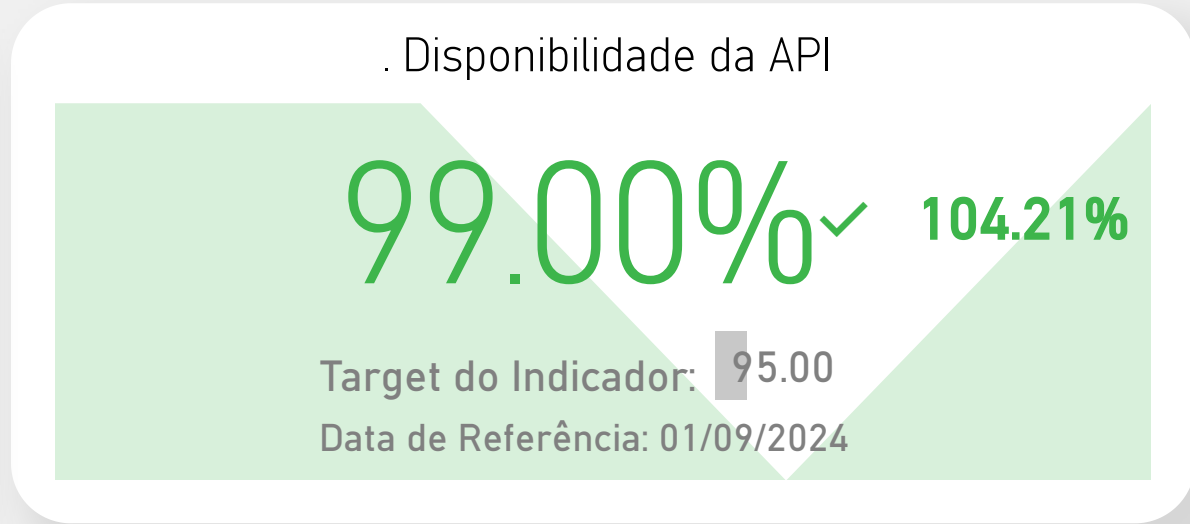
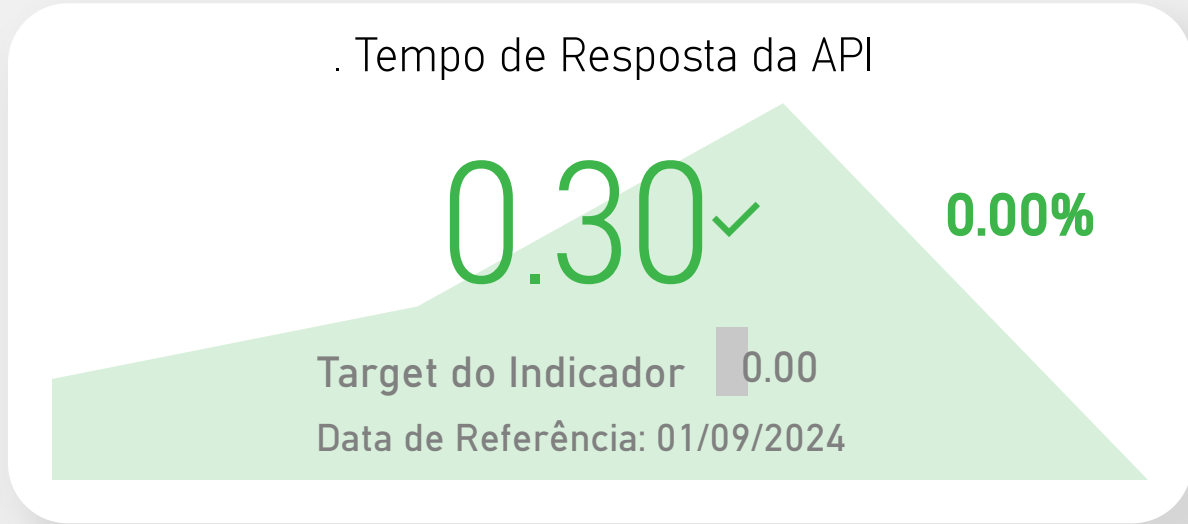
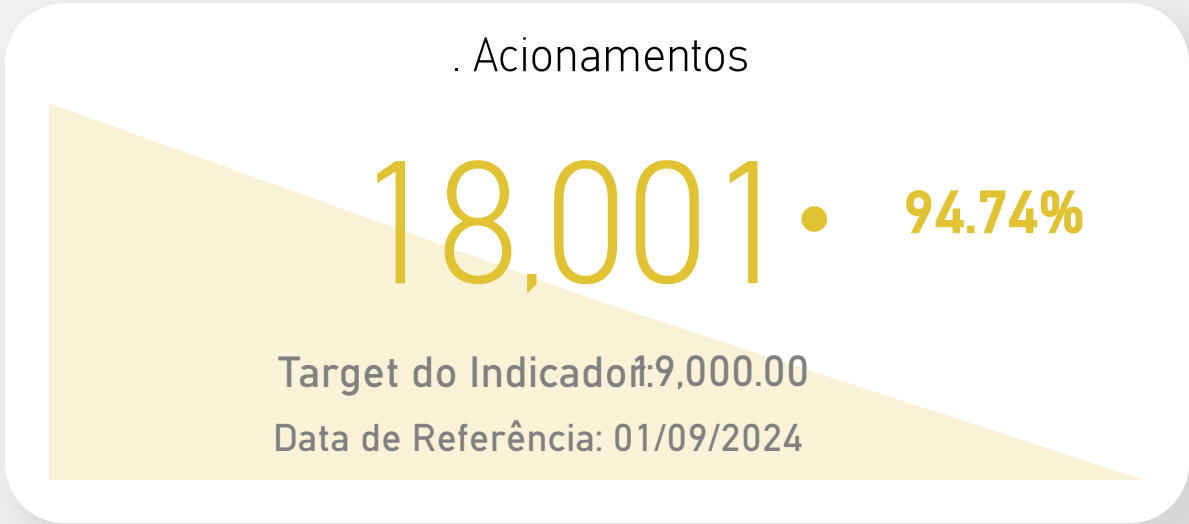
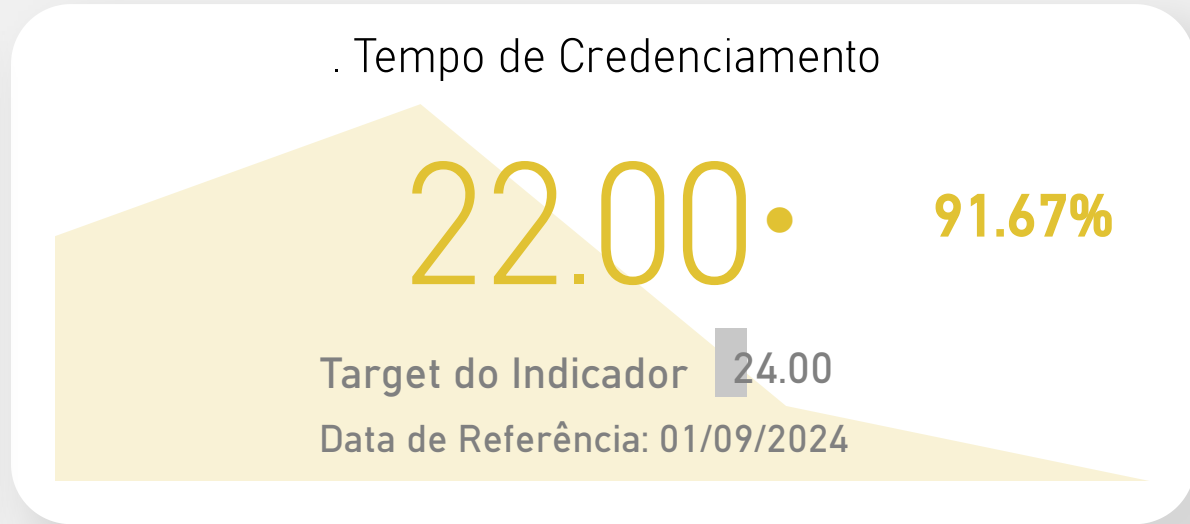
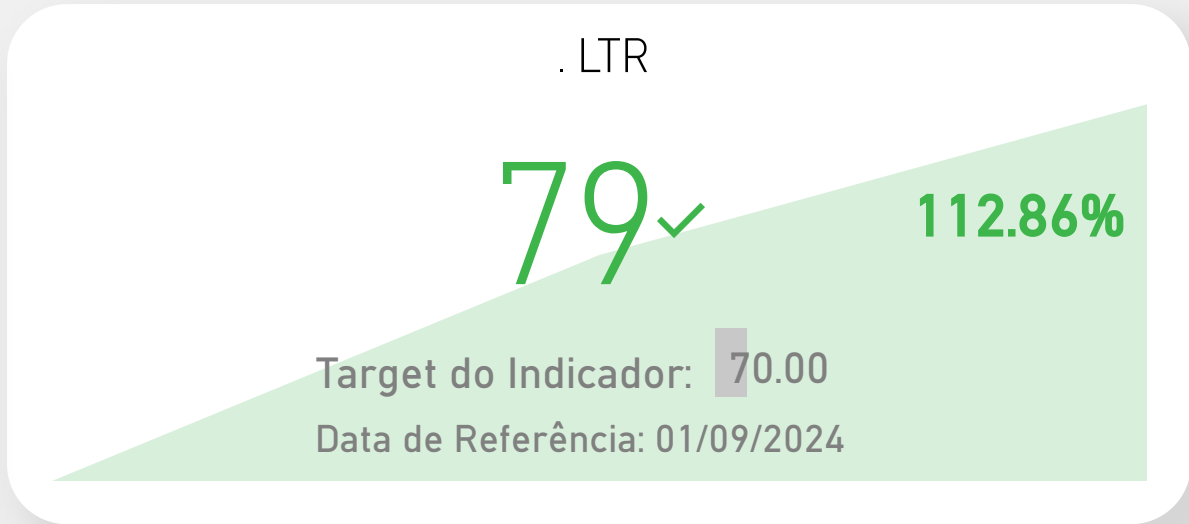
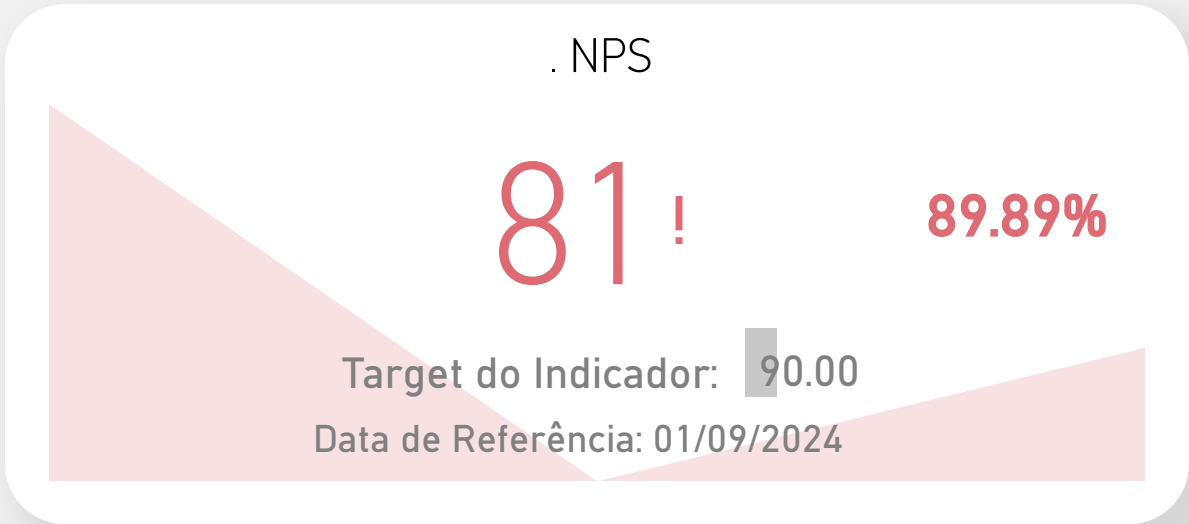
2.00✓-33.33%

Apuração anterior: 3.00
Data de Referência: 01/09/2024

. Bloqueio de Agenda

4.00%•-50.00%

Apuração anterior: 8.00
Data de Referência: 01/09/2024



6/1/2024

9/1/2024



O objetivo deste indicador é medir a quantidade de acionamentos, ou seja, protocolos abertos, que aconteceram em um período. Vale destacar que apenas os acionamentos por canal de voz são considerados atualmente....

- Select all

Acionamentos

Acionamentos - Tipo - Antecipação

Acionamentos - Tipo - Retenção

Acionamentos Central

Acionamentos Ilha PJ+

Acionamentos Suporte

Acionamentos WhatsApp

Bloqueio de Agenda

Bloqueio de Agenda - Antifraude

Bloqueio de Agenda - Dentro do SLA

Bloqueio de Agenda - Fora do SLA

Bloqueio de Agenda - Quantidade - ...

Bloqueio de Agenda - Quantidade - ...

Bloqueio de Agenda - Quantidade - ...

Bloqueio de Agenda - Quantidade - ...

CallBack Detratores

CallBack Detratores - App

CallBack Detratores - Central/Suporte

CallBack Detratores - Ilha PJ+

CallBack Detratores - Portal do Clien...

CallBack Detratores - WhatsApp

Disponibilidade da API

Disponibilidade da API - App gestão

Disponibilidade da API - Portal do cl...

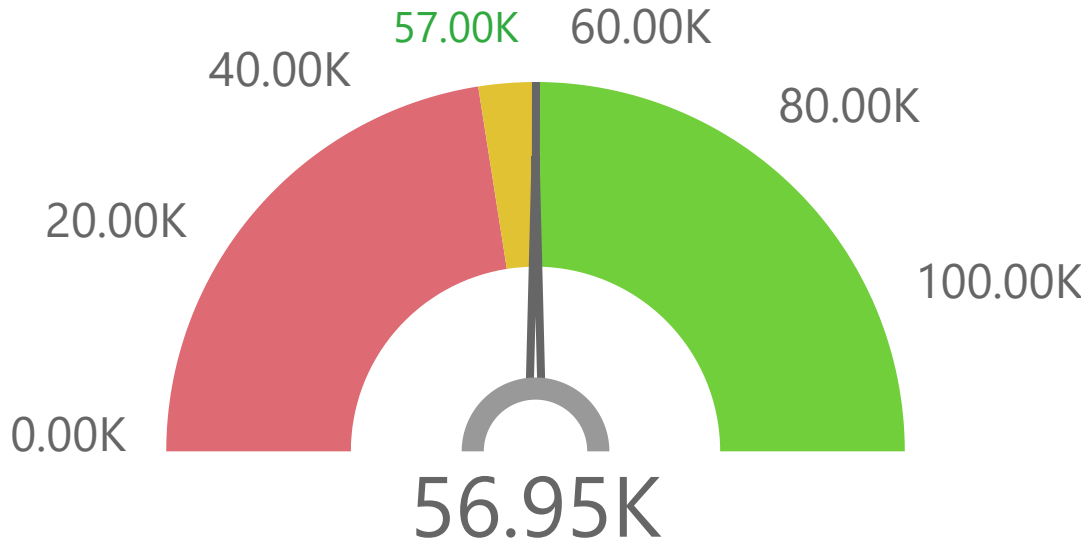
First Call Resolution (FCR)

First Call Resolution (FCR) - Central

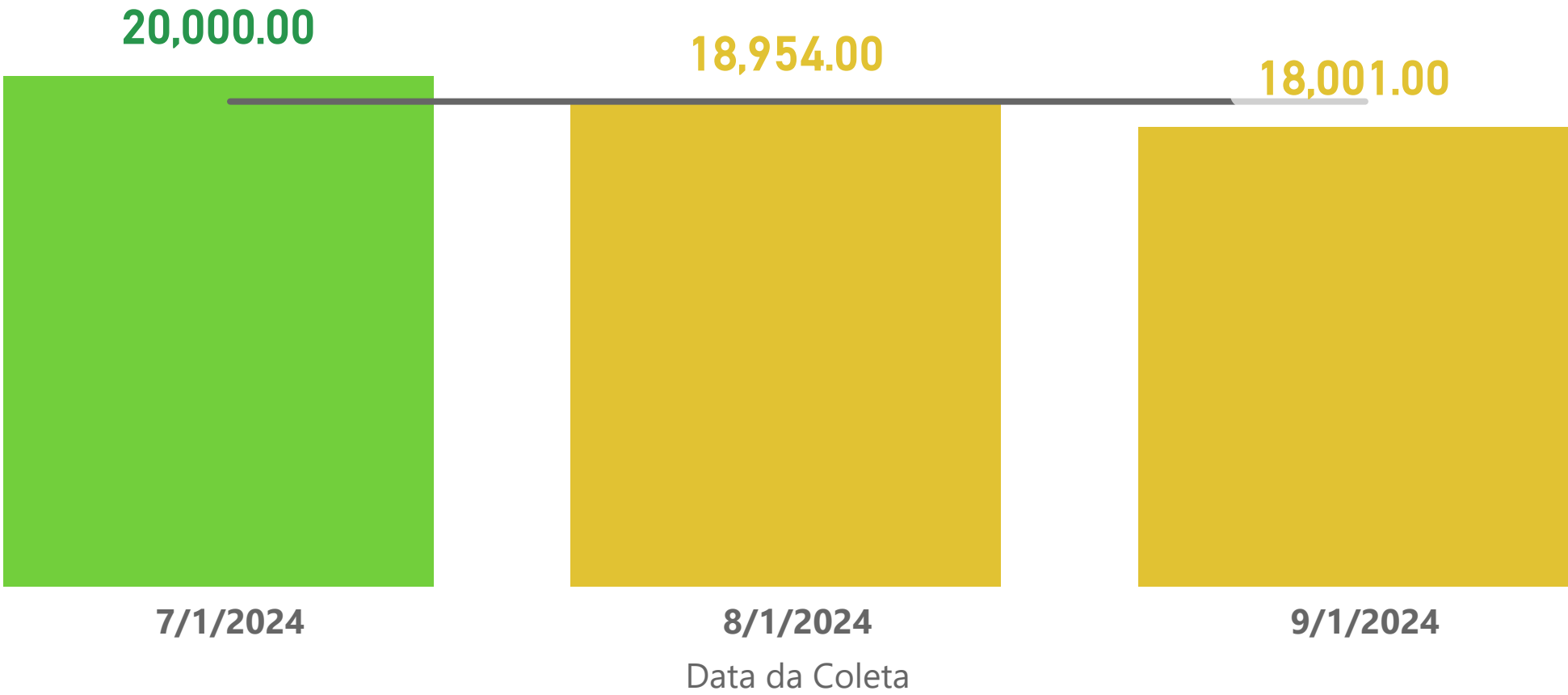
First Call Resolution (FCR) - Suporte

Incidentes

Cumprimento do Target no período



Performance Vs Target



Indicador	Data da Apuração	Valor Obtido	Target	Cumprimento do Target	Valor Anterior	Taxa Evolução
Acionamentos	9/1/2024	18,001.00	19,000.00	▲ 94.74%	18954.00	◆ -5.03%
Acionamentos	8/1/2024	18,954.00	19,000.00	▲ 99.76%	20000.00	◆ -5.23%
Acionamentos	7/1/2024	20,000.00	19,000.00	● 105.26%	0.00	● 100.00%

6/1/2024

9/1/2024

Canal

Black Lista

Compliance

Credenciado

Serpro

Validação Terminais

- Select all
- Acionamentos
- Acionamentos - Tipo
- Bloqueio de Agenda
- Bloqueio de Agenda - Quantidade
- CallBack Detratores
- Disponibilidade da API
- First Call Resolution (FCR)
- Incidentes
- Incidentes - Mttr
- Incidentes - Status
- Incidentes - Tipo
- Índice de Manutenção
- Nota Global
- NPS
- Resolução dentro do prazo
- Tempo de Credenciamento
- Tempo de Credenciamento - Quanti...
- Tempo de Resposta da API

Performance Vs Target

Canal

Black Lista

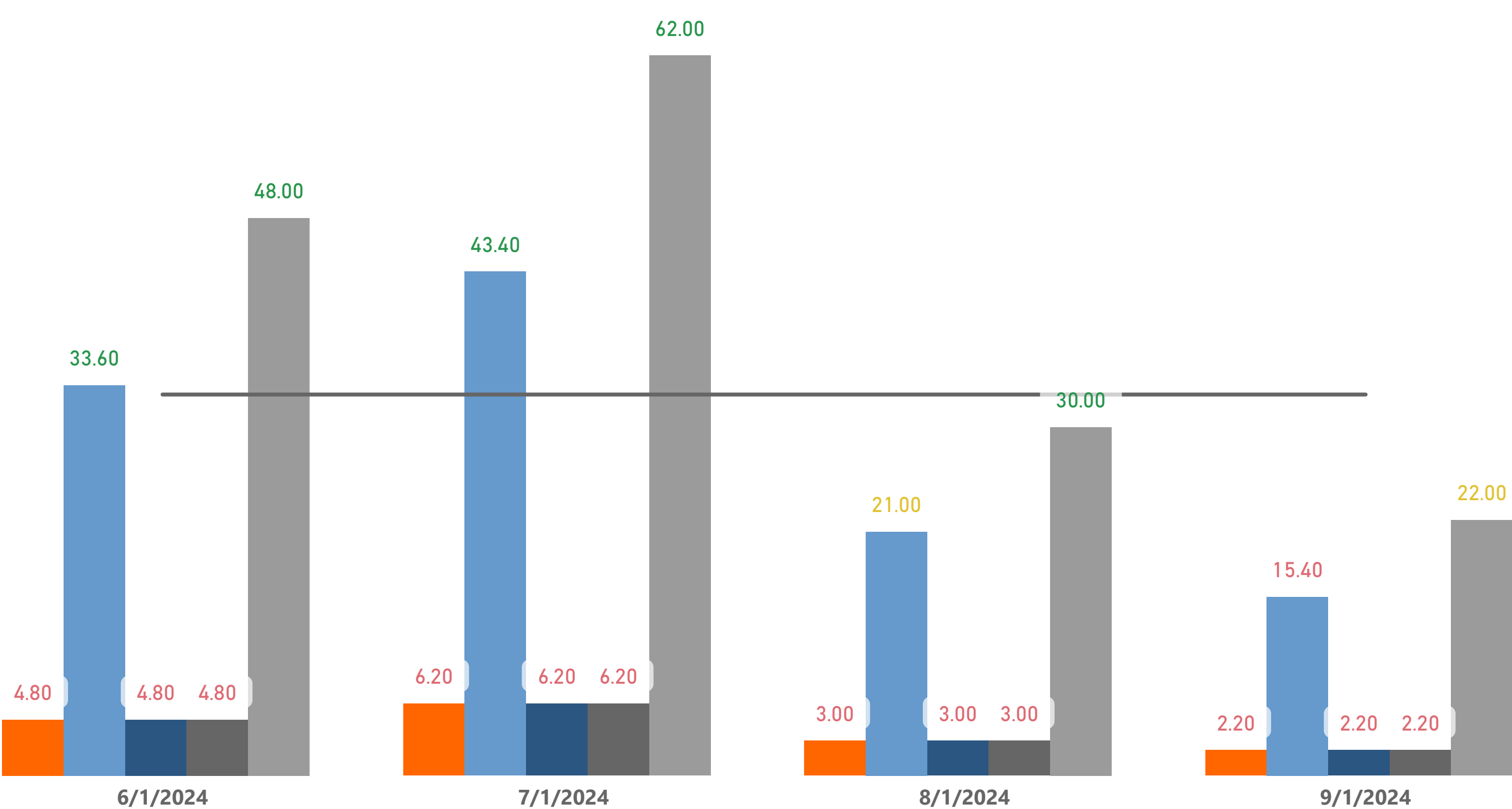
Compliance

Credenciado

Serpro

Validação Terminais

Target



Data da Coleta

6/1/2024

9/1/2024

Canal

App

Central/Suporte

Ilha PJ+

Sentimento

Detrator

Neutro

Promotor

Performance Vs Target - Canal

Canal

App

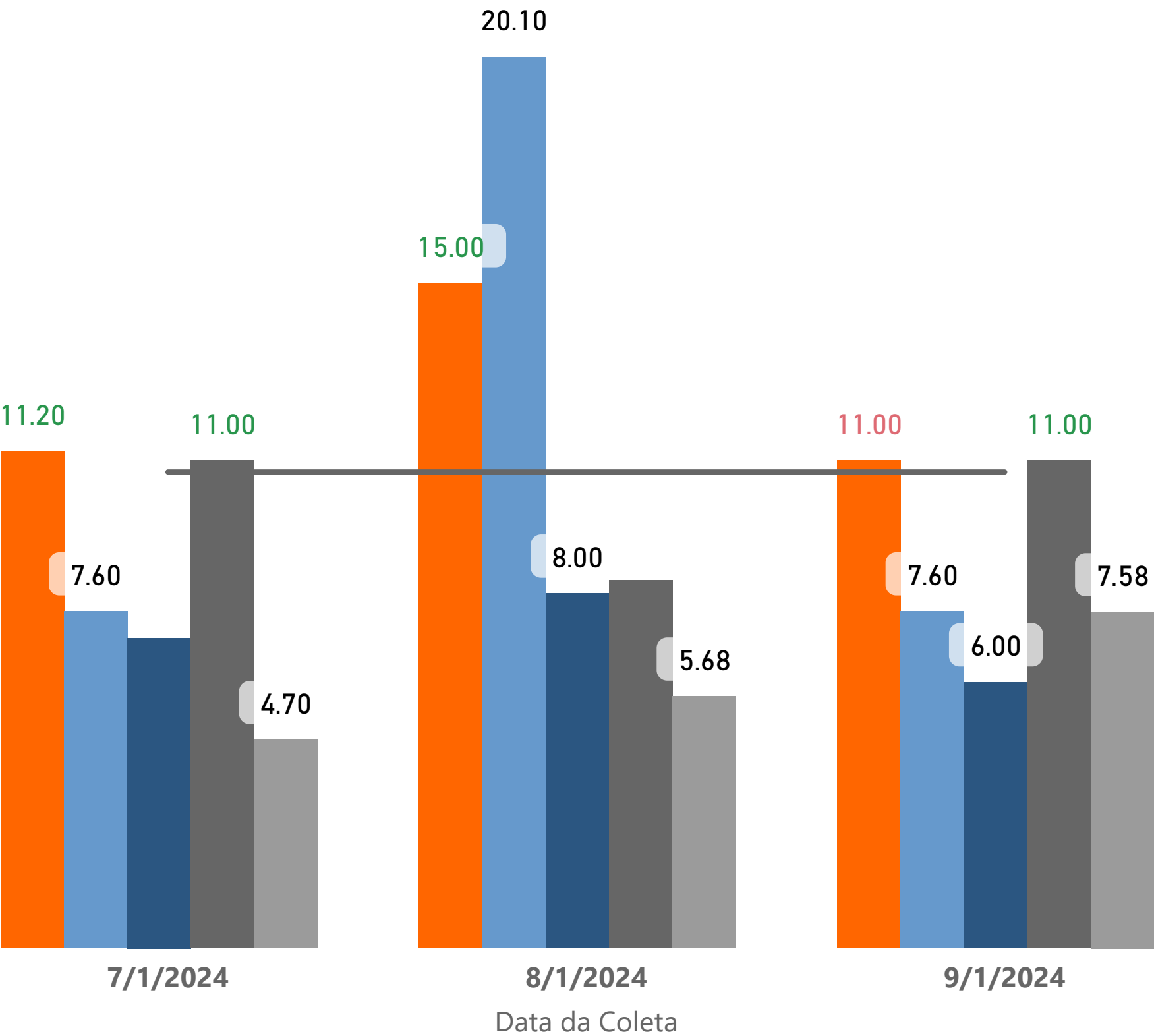
Central/Suporte

Ilha PJ+

Portal do Cliente

WhatsApp

Target



Performance Vs Target - Sentimento

Sentimento

Detrator

Neutro

Promotor

Target Indicator

