

Análise da jornada e contatos de SAC

Análise dos contatos anteriores a reclamações formais para localizar rechamadas, transferências, fricções e oportunidades de resolver a demanda mais cedo.

O que buscamos organizar

A jornada pré-contenciosa começa antes da chegada a um canal formal. A leitura dos contatos de SAC e dos registros relacionados pode revelar onde o consumidor repete sua história, muda de canal ou fica sem encaminhamento claro.

Frentes de atuação

- Leitura de amostras autorizadas de protocolos, contatos, motivos e desfechos.
- Análise de rechamadas, transferências, etapas da jornada e tempo até a resolução.
- Classificação de fricções e causas recorrentes por produto, processo ou etapa.
- Priorização de hipóteses de melhoria operacional para avaliação pela empresa.

Entregáveis possíveis

- Mapa da jornada observada e dos pontos de fricção.
- Síntese de causas recorrentes e impacto operacional potencial, quando mensurável.
- Recomendações priorizadas e proposta de acompanhamento das ações.

Indicadores a combinar

Possíveis medidas incluem rechamadas, transferências, tempo de resolução, abandono, demanda repetida e migração para canais formais. Metodologia, recortes e comparações devem ser definidos com a empresa.

Dashboards gerenciais

Dashboards detalhados e personalizáveis podem apresentar rechamadas, transferências, tempos e motivos por etapa para apoiar decisões. A integração das análises gerenciais da Ouvidoria com SAC e demais canais de reclamação contribui para tratar causas-raiz, corrigir processos, localizar melhorias e mitigar riscos de judicialização.

Contribuição potencial ao negócio

Resolver fricções antes da reclamação formal pode ajudar a reduzir rechamadas, retrabalho e custos de atendimento, além de mitigar a escalada de conflitos. A oportunidade precisa ser confirmada com dados e acompanhamento.

Como o trabalho é conduzido

01 Entender

Contexto, canais, dados, objetivos e responsabilidades.

02 Estruturar

Escopo, fluxo, prioridades e entregáveis acordados.

03 Acompanhar

Indicadores, aprendizados e ajustes conforme o projeto.

Escopo e limites

A análise depende de dados suficientes e de acesso autorizado. O tratamento deve observar minimização, controle de acesso e proteção de dados pessoais.

Material institucional de apresentação. Escopo, prazos, dados, responsabilidades e entregáveis são definidos em proposta para cada empresa.