

Inteligência e Governança

Transformação de registros de atendimento em leitura de causas, prioridades e planos de ação acompanháveis, com governança e critérios de decisão definidos.

O que buscamos organizar

Identificar causas-raiz e essencial para direcionar planos de ação aos fatores que geram reclamações e retrabalho. Uma governança clara define responsáveis, prazos e acompanhamento para que as recomendações possam ser avaliadas e ajustadas.

Frentes de atuação

- Definição de taxonomia, conceitos e indicadores para as perguntas de negócio acordadas.
- Leitura de volumes, prazos, recontatos, resolução, custo e exposição, conforme disponibilidade dos dados.
- Organização de painéis, ritos de governança, responsáveis e acompanhamento de planos de ação orientados pelas causas identificadas.
- Identificação de tarefas repetitivas que podem ser candidatas a automação, com validação humana e controles.

Entregáveis possíveis

- Dicionário de indicadores e recomendações de qualidade de dados.
- Painel para acompanhamento dos planos de ação, com status, responsáveis, prazos e critérios acordados.
- Leitura de causas e recomendações de priorização e governança para as ações.

Indicadores a combinar

Indicadores de eficiência, reputação e negócio devem considerar definições, fontes e limites de comparação. Incremento de receita ou redução de custos não são presumidos sem mensuração adequada.

Contribuição potencial ao negócio

Uma leitura estruturada pode apoiar decisões para corrigir processos, reduzir recorrências e custos e mitigar escaladas pré-contenciosas. Resultados dependem da execução dos planos e devem ser avaliados com dados da empresa.

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 automação depende de viabilidade técnica, segurança e governança. Decisões sensíveis devem ter supervisão e aprovação humana.

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