



MUTARE

Relatório de CS - 7 dias Visto Sistemas

Coleta de NPS, análise de suporte e plano de ação de curto prazo

PERÍODO ANALISADO

16, 17, 20 e 22/04

Coleta inicial de percepção de...

CLIENTE

Visto Sistemas

Base acionada e feedbacks...

EXECUÇÃO

Mutare

CS, diagnóstico e plano operacional

1 Leitura executiva

O relatório consolida os feedbacks obtidos na pesquisa de NPS realizada com clientes da Visto Sistemas, identificando percepções sobre produto, suporte, atendimento e oportunidades de melhoria na experiência do cliente.

BASE ACIONADA

40

clientes mapeados para...

SEM CONTATO

5

números inválidos ou...

CONTATADOS

35

clientes com contato efetivo

RESPONDENTES

11

respostas válidas de NPS

Tese central do diagnóstico

O produto possui valor reconhecido, mas a experiência de suporte está consumindo parte relevante da confiança do cliente. A prioridade dos próximos 7 dias deve ser reduzir fricção, acelerar retorno e recuperar detratores antes que a insatisfação vire churn.

SINAIS EXECUTIVOS

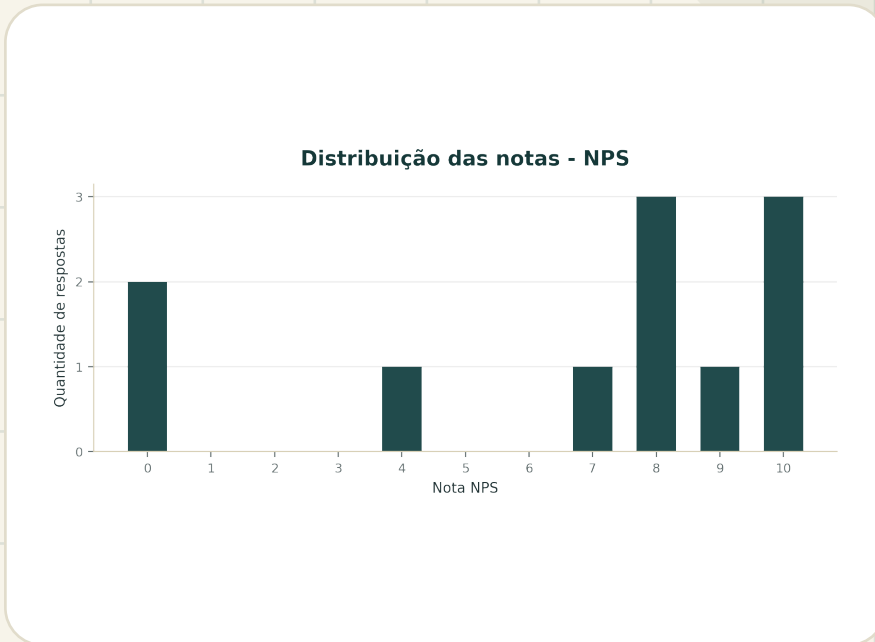
- O sistema entrega o que se propõe, principalmente em operações menores e no uso do ERP.
- A principal dor recorrente está em suporte, retorno conclusivo, abertura de chamados e reincidência de erros.
- A base de contato precisa ser saneada: 12,5% da base acionada não tinha contato válido ou contato possível.
- A amostra é pequena, mas já suficiente para acionar contingência de CS e qualificar causa raiz.

RECOMENDAÇÃO OBJETIVA

Tratar os 7 dias seguintes como sprint de contenção: callbacks prioritários, revisão de chamados críticos, rotina diária de aging e canal simplificado para abertura/acompanhamento de demandas.

2 NPS e qualidade da base

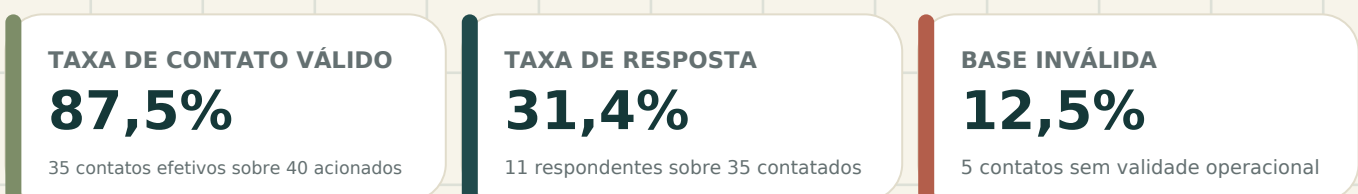
A leitura do NPS mostra uma base com percepção dividida: há clientes muito satisfeitos, mas também detratores relevantes. Esse tipo de polarização costuma indicar valor de produto coexistindo com falhas operacionais de atendimento.



DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS



INDICADORES OPERACIONAIS DA COLETA



3 Voz do cliente

Os feedbacks apontam uma mensagem clara: a solução tem valor percebido, mas o atendimento precisa ganhar cadência, previsibilidade e fechamento conclusivo.

Percepções positivas

- O sistema entrega o que se propõe.
- A ferramenta atende bem operações menores.
- Garantia e rastreabilidade são diferenciais valorizados.
- O atendimento é percebido como cordial e educado.
- Há satisfação com o produto, mesmo quando há críticas ao suporte.

Pontos críticos

- Lentidão no tempo de resposta.
- Falta de retorno conclusivo.
- Dificuldade de contato.
- Processo burocrático para abertura de chamados.
- Falta de priorização de demandas críticas.
- Reincidência de erros após atualizações.

Implicação para CS

O risco não está apenas na nota baixa. O risco está no ciclo de frustração: o cliente abre demanda, não recebe retorno conclusivo, insiste, percebe burocracia e passa a duvidar da operação. A resposta precisa ser operacional, com SLA, dono claro e fechamento verificável.

Síntese

Produto reconhecido + suporte instável = oportunidade imediata de recuperação de confiança.

4 Diagnóstico de suporte

Os pontos críticos se concentram na jornada de atendimento. Abaixo, uma matriz executiva com o tipo de fricção, impacto percebido e resposta recomendada para a sprint de curto prazo.

Fricção identificada	Impacto	Resposta recomendada
Tempo de resposta lento	Alto	Criar aging diário de chamados e SLA mínimo de primeira resposta.
Falta de retorno conclusivo	Alto	Todo chamado deve ter dono, próximo passo e prazo de fechamento comunicados.
Dificuldade de contato	Médio/alto	Definir canal primário e canal de contingência para demandas críticas.
Abertura de chamados burocrática	Médio	Simplificar entrada via e-mail automático e testar WhatsApp operacional.
Reincidência após atualização	Alto	Criar rito de pós-release com monitoramento e lista de clientes impactados.

PRIORIDADES DE CONTENÇÃO

1. RECUPERAR DETRATORES

Contato ativo com clientes nota 0 e 4, registro de causa raiz e plano individual de correção.

2. BLINDAR PASSIVOS

Clientes nota 7 e 8 devem receber acompanhamento preventivo para evitar queda de percepção.

3. ATIVAR PROMOTORES

Promotores podem validar pontos fortes e gerar aprendizado para treinamento do atendimento.

Conclusão executiva: a melhoria mais alavancadora está na reestruturação da jornada de suporte e pós-atendimento, não em alterações profundas de produto no curto prazo.

5 Sugestões assertivas para as próximas semanas

As recomendações abaixo substituem uma agenda excessivamente comprimida de 7 dias por uma sequência mais realista, executável e orientada a ganho de confiança. A lógica é simples: estabilizar, corrigir e depois institucionalizar.

S1

Saneamento e segmentação da base

Validar contatos, separar detratores, passivos e promotores, e mapear chamados abertos por cliente.

S1

Callbacks críticos e recuperação

Contatar clientes nota 0 e 4, registrar causa raiz e pactuar um próximo retorno com prazo claro.

S2

War room de suporte

Definir dono por demanda crítica, status padronizado e checklist de conclusão antes do encerramento.

S2

Comunicação proativa

Enviar atualização objetiva aos clientes com pendências, mesmo quando a solução ainda estiver em andamento.

S3

Simplificação de chamados

Testar fluxo mínimo por e-mail automático e avaliar WhatsApp operacional para urgências reais.

S3

Rotina de indicadores

Medir aging, primeira resposta, chamados reabertos, clientes sem retorno e demandas críticas.

S4+

Fechamento executivo e plano de 30 dias

Consolidar aprendizados, riscos remanescentes, prioridades e próximos ritos de CS e suporte.

INDICADORES PARA ACOMPANHAR NAS PRÓXIMAS SEMANAS

BASE VALIDADA

>= 95%

1ª RESPOSTA

< 4h úteis

DETRATORES ACIONADOS

100%

Próximo passo: transformar o relatório em rotina de gestão, com checkpoint semanal de CS e suporte. Menos heroísmo, mais sistema.

Visto Sistemas por Mutare