



RELATÓRIO A3

1. CONTEXTO

A área de Sucesso do Cliente (CX) enfrenta desafios operacionais e estratégicos que impactam a satisfação e retenção dos clientes. Atualmente, os processos são pouco estruturados, demorados e sem padronização, dificultando entregas ágeis e impactando negativamente a experiência do cliente. O objetivo deste projeto é implementar práticas de Gestão Ágil para otimizar os processos e transformar o setor de CX em uma área estratégica.

2. SITUAÇÃO ATUAL

- Processos manuais e demorados, sem integração e padronização.
- Equipe sobrecarregada, sem capacitação específica em experiência do cliente.
- Tempo médio de resposta e resolução das solicitações elevado.
- Dificuldade em medir a satisfação do cliente (NPS abaixo do ideal).
- Baixo uso de tecnologia para automação e melhoria contínua.

3. SITUAÇÃO IDEAL

- Setor de Experiência do Cliente estruturado, com processos claros e ágeis.
- Equipe capacitada e treinada em metodologias ágeis e encantamento do cliente.
- Tempo médio de resposta reduzido em 30%, garantindo soluções mais rápidas e eficientes.
- NPS acima de 75, demonstrando maior satisfação e fidelização dos clientes.
- Implementação de ferramentas e automação para otimizar fluxos de atendimento.

4. ANÁLISE GAP - CAUSA RAÍZ

Fator	Situação Atual	Situação Ideal	Ação para Fechar o GAP
Processos Desorganizados	Falta de padronização e acompanhamento contínuo	Fluxos bem definidos e ágeis	Implementação de Gestão Ágil
Medição de Satisfação	Baixa adesão a pesquisas e NPS inconsistente	Monitoramento contínuo e análise qualitativa dos feedbacks	Criação de dashboards e métricas claras
Equipe Sobrecarregada	Sem treinamentos e pouca estrutura	Time treinado e alinhado ao propósito de CX	Contratação e capacitação de novos profissionais
Tempo Médio de Resposta	Alto e impacta na percepção do cliente	Redução de 30% no tempo médio	Automação de atendimento e otimização dos processos

5. CONTRA MEDIDAS - SOLUÇÕES PROPOSTAS

- **Otimização dos Processos** – Implementação de metodologias ágeis para estruturar e priorizar demandas de CX.
- **Capacitação da Equipe** – Treinamentos focados em atendimento, agilidade e encantamento do cliente.
- **Automação e Ferramentas** – Uso de CRM, chatbots e dashboards para otimizar a gestão da experiência do cliente.
- **Monitoramento Contínuo** – Definição de KPIs estratégicos para acompanhamento da satisfação e eficiência operacional.
- **Ações para Engajamento do Cliente** – Melhorar canais de comunicação, pesquisas de satisfação e personalização da jornada.

6. PLANO DE AÇÃO – KR AÇÃO PRAZO

KR1	Definir perfil e requisitos para novas contratações	Semana 1	R2	Implementar pesquisas de satisfação NPS	Mês 1	KR3	Mapear processo atual e gargalos	Semana 1-2
KR1	Realizar processo seletivo e contratar 4 profissionais	Semana 2	KR2	Analisar feedbacks e definir melhorias	Mês 1-3	KR3	Automatizar partes do atendimento	Mês 1-2
KR1	Treinar equipe em CX e metodologias ágeis	Semanas 3-4	KR2	Ajustar processos conforme feedbacks	Mês 2-3	KR3	Treinar equipe para otimizar tempo de resposta	Mês 2-3

7. ACOMPANHAMENTO

KPIs de Monitoramento:

- Tempo Médio de Resposta (TMR)
- Tempo Médio de Resolução (TMRs)
- Net Promoter Score (NPS)
- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Customer Effort Score (CES)
- Taxa de Retenção de Clientes
- Número de Feedbacks Coletados

Impactos Esperados:

- ✓ Maior satisfação e retenção de clientes.
- ✓ Melhor eficiência operacional no atendimento e suporte.
- ✓ Aumento na conversão e redução do abandono de carrinho.
- ✓ Fortalecimento da imagem da empresa no mercado.
- ✓ Base de dados estruturada para melhoria contínua do setor de CX.