



ESCOLA DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA

ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Nubank

Rhuan Cesar da Silva

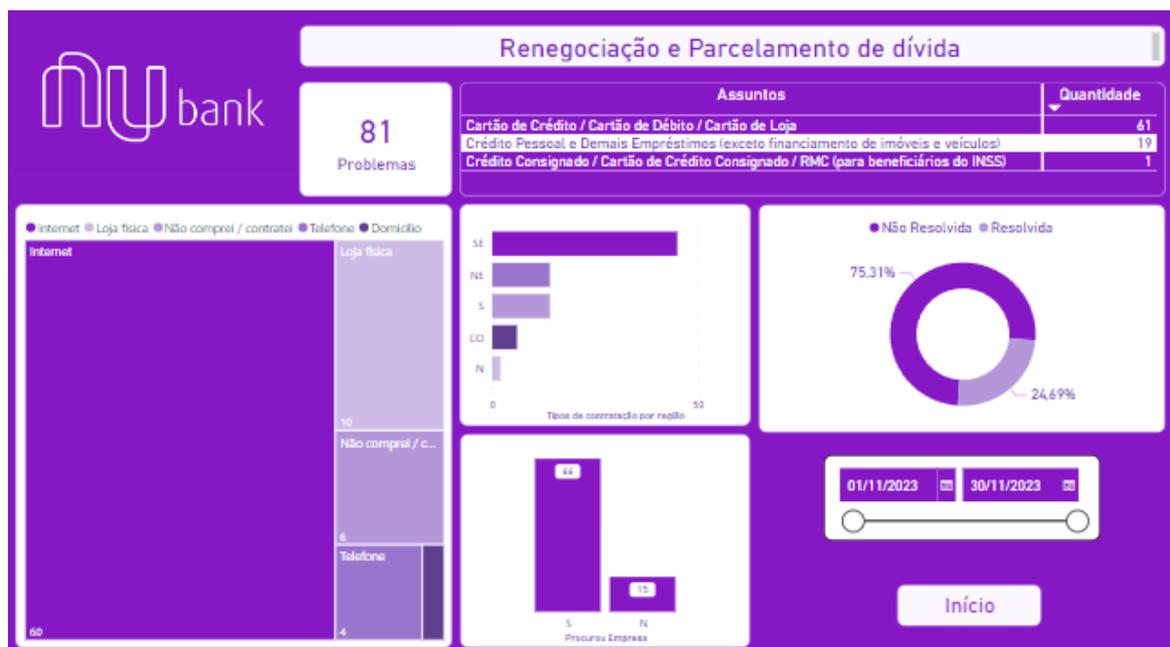
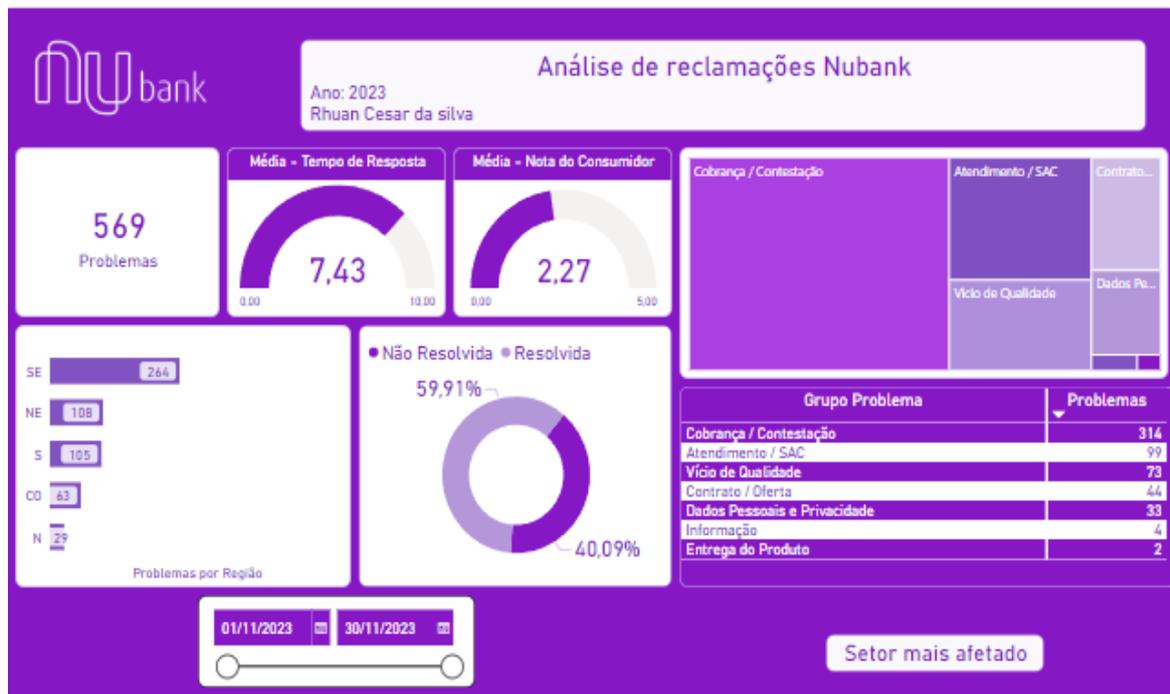
Rio de Janeiro

2023

SUMÁRIO

<u>1</u>	<u>PAINEL DE INDICADOR</u>	3
1.1	<u>Descrição do Painel Criado</u>	3
<u>2</u>	<u>CONCLUSÕES SOBRE OS DADOS</u>	4
2.1	<u>Problema Identificado</u>	4
2.2	<u>Análise utilizando os 5 Por quês</u>	4
	<u>REFERÊNCIAS</u>	5

PAINEL DE INDICADORES



Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/>

- DESCRIÇÃO DO PAINEL DE INDICADORES

O painel apresenta uma análise detalhada das reclamações registradas na empresa Nubank durante o mês de novembro de 2023. As principais métricas examinadas incluem a Quantidade de Reclamações, o Tempo Médio de Análise em dias e a distribuição das aberturas por região.

As reclamações concentram-se principalmente no grupo de Cobranças e Contestação, com a maior incidência na região Sudeste (SE). Especificamente, os temas mais recorrentes estão relacionados a Renegociação e Parcelamento de dívidas, totalizando 569 problemas, sendo 200 deles referentes a Cobranças e Contestação não resolvidas, sendo a maior parte de aberturas representando 22,06% do total.

É relevante destacar que a maior parte das aberturas vinculadas ao grupo de Renegociação e Parcelamento ocorreu nos últimos 10 dias do mês, evidenciando uma concentração temporal dessas ocorrências. Este padrão temporal pode fornecer insights valiosos para a gestão e atendimento ao cliente, permitindo estratégias mais eficazes para lidar com reclamações específicas.

O objetivo deste painel é oferecer uma visão abrangente das áreas de maior impacto nas reclamações, destacando regiões e temas específicos que demandam atenção. Ao compreender esses padrões, a empresa Nubank pode adotar medidas proativas para aprimorar seus processos e otimizar a experiência do cliente.

- CONCLUSÕES SOBRE

Diante desses insights, recomenda-se à Nubank direcionar esforços para aprimorar as práticas relacionadas à Renegociação e Parcelamento, especialmente na região Sudeste. Além disso, estratégias específicas podem ser implementadas para gerenciar eficientemente as reclamações durante o período identificado como mais crítico no final do mês.

A compreensão desses padrões oferece à empresa uma oportunidade valiosa para otimizar seus processos internos, aprimorar o atendimento ao cliente e fortalecer a reputação da marca, contribuindo para a construção de uma experiência positiva para seus usuários. Este relatório visa fornecer insights estratégicos que podem orientar ações proativas da Nubank na melhoria contínua de seus serviços e no fortalecimento do relacionamento com seus clientes.

- OS DADOS

O problema identificado pode ser resumido na necessidade de a Nubank desenvolver estratégias e soluções específicas para otimizar a gestão de reclamações no âmbito de Cobranças e Contestação, com especial atenção à região Sudeste, e considerando a concentração temporal nos últimos dias do mês.

Esta identificação é crucial para que a empresa possa implementar medidas corretivas e preventivas, visando aprimorar a experiência do cliente, fortalecer sua reputação e garantir a eficiência operacional em áreas críticas identificadas por meio da análise do painel de reclamações.

Análise utilizando os 5 Por quês:

1. Por quê a incidência de reclamações é significativa em Cobranças e Contestação?

Porque os clientes podem estar enfrentando desafios ou insatisfações específicas relacionadas aos processos de cobrança e contestação.

2. Por quê os clientes estão enfrentando desafios nos processos de cobrança e contestação?

Porque pode haver falta de clareza nas políticas de cobrança ou comunicação inadequada.

3. Por quê pode haver falta de clareza nas políticas de cobrança ou na comunicação?

Porque as políticas e processos podem não estar sendo comunicados efetivamente aos clientes ou podem ser complexos demais para entendimento fácil.

4. Por quê as políticas e processos não estão sendo comunicados efetivamente ou são complexos?

Porque pode haver lacunas na comunicação interna, treinamento inadequado da equipe ou falta de feedback dos clientes para aprimoramento contínuo.

5. Por quê há lacunas na comunicação interna e treinamento inadequado?

Pode haver falta de investimento em programas de treinamento e comunicação interna para garantir que todos na organização compreendam e comuniquem efetivamente as políticas de cobrança.

• SOLUÇÕES PROPOSTAS COM BASE NAS CAUSAS IDENTIFICADAS

Melhorar a comunicação das políticas de cobrança e contestação de forma clara e transparente para os clientes.

Simplificar os processos relacionados a Renegociação e Parcelamento, tornando-os mais acessíveis e compreensíveis.

Investir em programas de treinamento interno para garantir que a equipe esteja bem informada sobre as políticas e processos, promovendo uma comunicação eficaz.

Essas soluções propostas visam abordar as causas fundamentais do problema, melhorando a experiência do cliente, reduzindo reclamações e fortalecendo a eficiência operacional.

Referências

Rhuan, Análise Técnica. 2023. 4 f. Transformação de dados em conhecimento – Instituto Superior de Ensino Celso Lisboa, Rio de Janeiro.

Bnaco de dados: <https://www.consumidor.gov.br/>

Painel: Clique [aqui](#).